

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

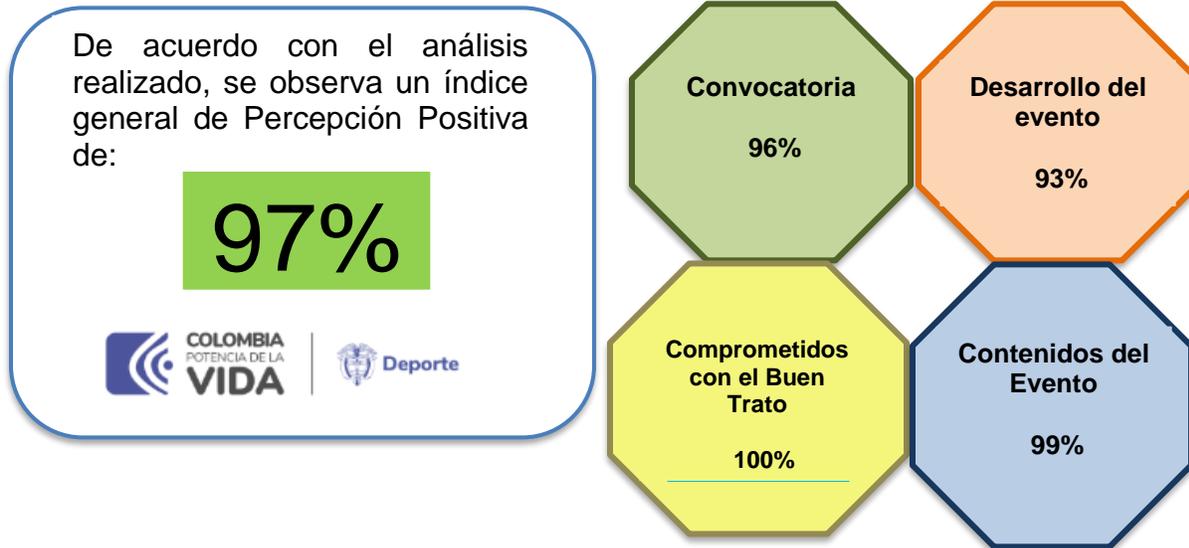
2023

**PROCESO DE CUALIFICACIÓN
MANDALAVIDA EN LOS TERRITORIOS
MITÚ-VAUPÉS.**

**SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
EXCELENCIA EN EL SERVICIO**



RESULTADOS



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de cualificación Mandalavida en los territorios que se llevó a cabo en municipio de Mitu - Vaupes. Estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

En el marco del evento se convocaron a 250 personas y se proyectó una muestra de 165 encuestas que permitieron llevar a cabo la medición del cumplimiento del evento.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características de los grupos de interés de la entidad.

Tabla 1. Descripción de los participantes encuestados según Grupo de Valor.

Grupo de Valor	Resultado
Agente Comunitario	22
Agente Educativo	113
Agente Social	7
Profesor/a y/o maestro/a	22
Profesional en salud	1
Total general	165

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su Sexo de Nacimiento.

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	60
Mujer	105
Total general	165

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su Género.

Género	Resultado
Femenino	104
Masculino	60
Prefiero no decirlo	1
Total general	165

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su Orientación Sexual.

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	1
Gay	2
Heterosexual	142
Prefiero no decirlo	20
Total general	165

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según su Grupo Poblacional.

Grupo poblacional	Resultado
Palenqueros	2
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	3
Ninguna de las anteriores	24
Prefiero no decirlo	4
Pueblos indígenas	131
Raizales	1
Total general	165

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su Discapacidad.

Discapacidad	Resultado
Ninguna	163
Visual	2
Total general	165

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados Víctimas de violencia y/o desplazamiento forzado.

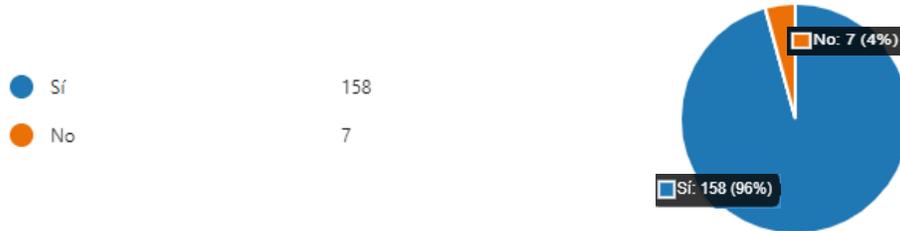
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	109
Prefiero no decirlo	6
SI	50
Total general	165

CONVOCATORIA

La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

Gráfico 1. Resultados Pregunta: ¿Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo, temas a tratar y formas de participación en la capacitación?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	96%
Convocatoria		

Observaciones

Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

DESARROLLO DEL EVENTO

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento:

Gráfico 2. Resultados Pregunta: En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy malo y 4 muy bueno. ¿Cómo calificaría el evento?



Gráfico 3. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

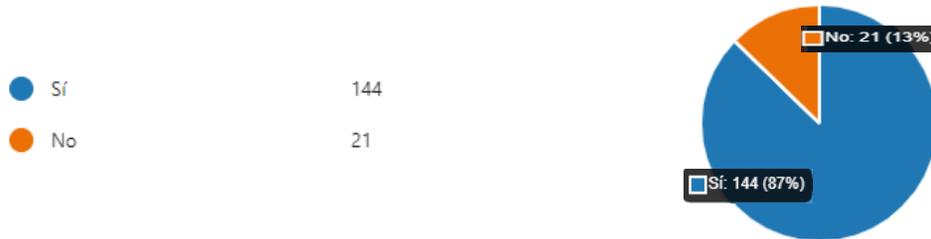


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

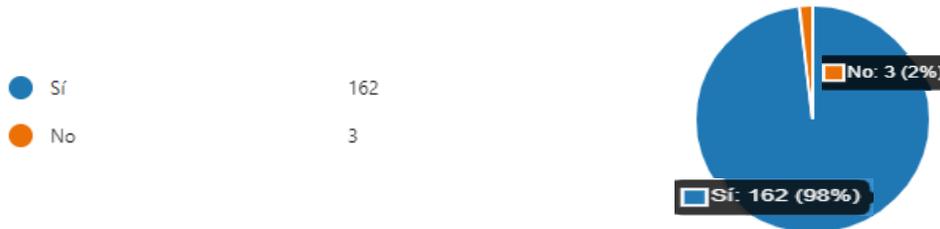


Gráfico 5. Resultados Pregunta: Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación



Gráfico 6. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada



Gráfico 7. Resultados Pregunta: El tiempo de la capacitación fue suficiente.



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	93%
Desarrollo del Evento		

Observaciones

Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 93% en general en el desarrollo del evento, se resalta el proceso de organización y utilización de los espacios físicos y las herramientas tecnológicas.

COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

El buen trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con el Ministerio del Deporte, es el camino elegido para garantizarles a los ciudadanos el efectivo ejercicio de sus derechos con enfoque humano.

A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada:

Gráfico 8. Resultados Pregunta: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación.



Gráfico 9. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	100%
Comprometidos con el Buen Trato		

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 100% frente al trato digno, incluyente y no discriminatorio hacia las personas que asisten al evento.

CONTENIDOS DEL EVENTO

El cumplimiento de las reglas de juego, el conocimiento y dominio del tema, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales, el talento humano dispuesto para el evento es uno de los elementos centrales en la evaluación para la percepción de calidad, ya que brinda elementos de análisis a los organizadores sobre el cumplimiento de los estándares en términos organizativos, logísticos y deportivos, y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del evento.

Gráfico 9. Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue participativo?

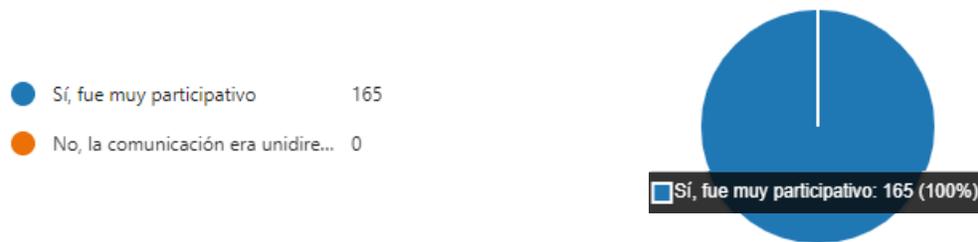


Gráfico 10. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

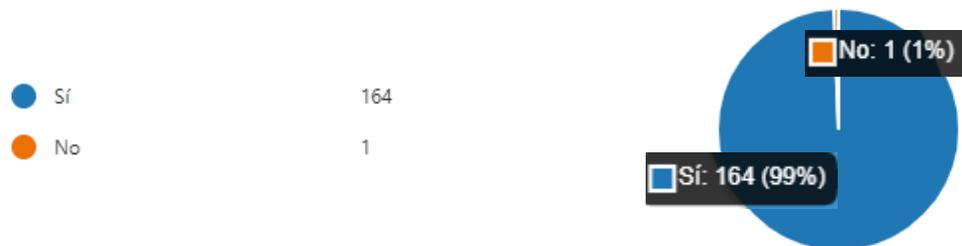
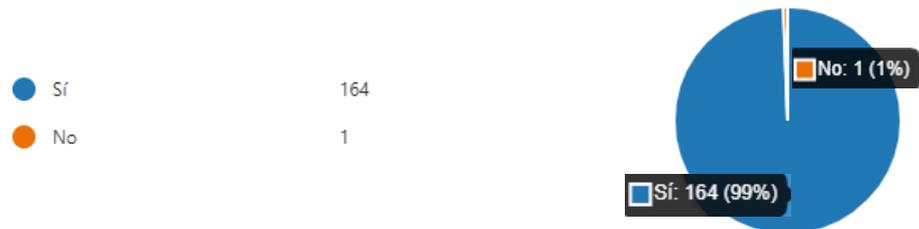


Gráfico 11. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la capacitación?



Evaluación Cualitativa Componente		PROMEDIO	99%
Contenidos del Evento			

Observaciones

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 99%. Se resalta una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

¿Qué elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos eventos?

Pienso que se deberían hacer más talleres con estos temas y de manera frecuente, pues al vivir en un lugar tan alejado del contexto gubernamental central, hemos sido siempre olvidados y excluidos.
Pienso que se deberían hacer más talleres con estos temas y de manera frecuente, pues al vivir en un lugar tan alejado del contexto gubernamental central, hemos sido siempre olvidados y excluidos.
Pienso que este tipo de actividades para el contexto educativo es sumamente importante, estos talleres deberían ser realizados con más frecuencia, pues al vivir en un contexto alejado del gobierno central siempre hemos sido olvidados.
Pues, que los agentes educativos que acompañan a los talleristas sean más activos y capacitados para los eventos.
Que las actividades sean más específicas con alguna discapacidad para mejor su rendimiento académico.
Traer más actividades lúdicas pedagógicos
Que las actividades de la programación sean en el tiempo estipulado en el cronograma...
Que vuelvan a repetir estas actividades
Rico se pasó, para mí fue un espacio de relajación, pero si el objetivo es primera infancia, debemos de enfocar os en esto , de buscar estrategias , aplicaciones , que podamos lograr en un aula llamar la atención a través de la motivación ..que nos colaboren con programas que se deben realizar para desarrollar la habilidades motoras en los niños.
Las actividades que se realizaron fueron demasiados interesantes e importantes.
Me parece muy importante estás actividades para mejorar en nuestro diario vivir
Traer talleristas más dinámicos y más actividades.
Más puntualidad en los eventos a realizar, referentes a empezar los eventos para tener tiempo de organizar y organizar para la asistencia de los participantes.
Que se pueda realizar cada semestre, o sea, dos veces al año. Que sea por instituciones educativas, para así llevar mejor las temáticas.
La sugerencia es que se debería hacer esta capacitación dos veces al año para mantener actualizadas gracias
Para la próxima capacitación el Ministerio de deporte realice capacitación de cantos para que los docentes enseñen a sus estudiantes a cantar

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Que las capacitaciones los sigan desarrollando en el segundo mes de cada año para que los que trabajamos con la primera infancia estemos actualizados de cada uno de los temas de la parte recreativa.
Se le sugiere que continúen realizando las cualificaciones de manera periódica y que a los próximos encuentros deje algún material para trabajar con los niños de la primera infancia. Muchas gracias
Crear un solo listado de asistencia donde se incluyan las diferentes cosas que requieren de firma: refrigerios, almuerzo, agua y asistencia como tal por día.
Comenzando el año hagan un evento igual invitando a los docentes de las diferentes comunidades
Se le sugiere que para el año siguiente la actividad se realice uno en cada semestre, para un mejor aprendizaje de manejo pedagógico.
Debe hacerse a principio de año y más de una vez durante el año
Que las capacitaciones fueran al comienzo del año y al final del mismo
Continuar con el apoyo de seguir fortaleciendo mis prácticas con los niños de primera infancia.
Es mejor seguir capacitando a más docentes y jóvenes de nuestro departamento.
La próxima capacitación que invite a los profesores de las comunidades
Que sean más continuos
Que vuelva hacer la capacitación
Aprendí más con esta capacitación
Que la capacitación de 2 veces en el año
Más tiempo para la realización de estas actividades
Las capacitaciones que sean dos veces al año
Realizar estos tipos de talleres o actividades al principio de año escolar y también si es posible llegar a instituciones o unidades de servicios rurales
Que sean profesionales y capacitados para la ocasión o capacitación de este proceso
Que sea más tiempo, para poder aprender más y tener más herramientas, para aplicar en mi labor.
¡Mejorar! La capacitación de algunos de los talleristas...
Para la próxima las actividades programadas que sean entre semana. Ya que los fines de semana se debe dedicar en la familia. Y también tener en cuenta los horarios de los agentes educativos porque muchos teníamos atención con los niños. Niñas nos tocó correr para poder asistir en el primer momento. también sería bueno este tipo de actividades sean por semestre.
Que en la próxima capacitación haya dos eventos en el primer semestre y el otro en el segundo semestre.
Las actividades didácticas que sean de acuerdo con el contexto de interculturalidad.
Las actividades mencionadas se cumplieron, pero hizo falta más preparación de las actividades y que éstas fueran más didáctico práctico, por qué el enfoque fue más reflexivo y debería ser más práctico enfocado con juegos preparados, dinámicas estructuradas en donde estás se puedan adecuar a las actividades con la población a atender que en caso es la primera infancia
Que la divulgación de la cualificación sea más difundida y que se haga más seguidamente en el departamento del Vaupés