

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO 2023

**PROCESO DE CUALIFICACIÓN
MANDALAVIDA EN LOS TERRITORIOS SAN
ANDRÉS ISLAS**

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



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 16 al 18 de septiembre.

Lugar

San Andres

Participantes

Agentes educativos, sociales, comunitarios y maestros que trabajan por la primera infancia.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Recreación

Ministerio del Deporte- MINDEPORTE

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Desde el 16 al 18 de septiembre

2023

RESULTADOS

De acuerdo con el análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de:

94%



Convocatoria

96%

Desarrollo del evento

90%

Comprometidos con el Buen Trato

93%

Contenidos del Evento

98%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



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 San Andres. 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 107 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	16
Agente Educativo	80
Agente Social	4
Profesor/a y/o maestro/a	6
Profesional en Salud	1
Total general	107

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	2
Mujer	105
Total general	107

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

Género	Resultado
Femenino	105
Masculino	2
Total general	107

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

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	2
Heterosexual	98
Otras	1
Prefiero no decirlo	6
Total general	107

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

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	1
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	24
Ninguna de las anteriores	15
Prefiero no decirlo	8
Raizales	59
Total general	107

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

Discapacidad	Resultado
Auditiva	2
Múltiple	1
Ninguna	102
Visual	2
Total general	107

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

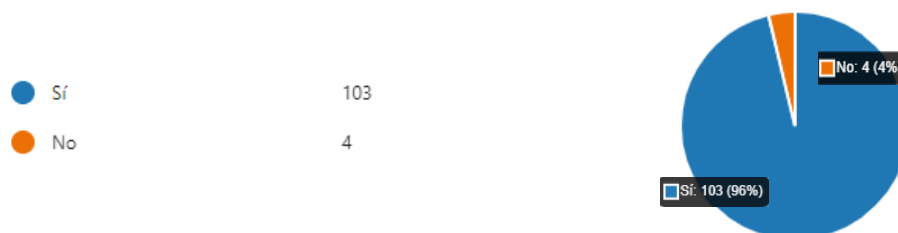
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	106
SI	1
Total general	107

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?

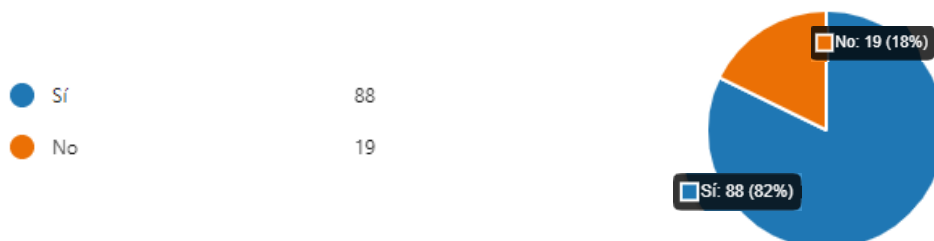


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

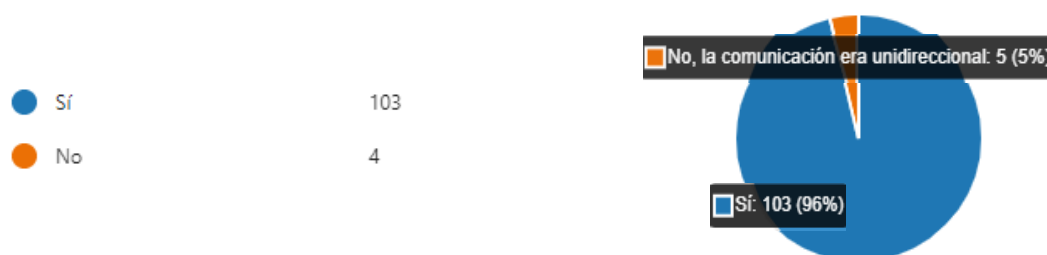


Gráfico 5. Resultados Pregunta: Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación



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.



100% 0% 100%

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	90%
Desarrollo del Evento		

Observaciones

Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 90% 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	93%
Comprometidos con el Buen Trato		

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 93% 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?

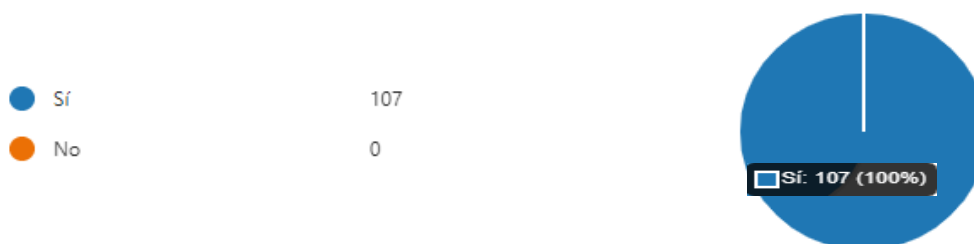
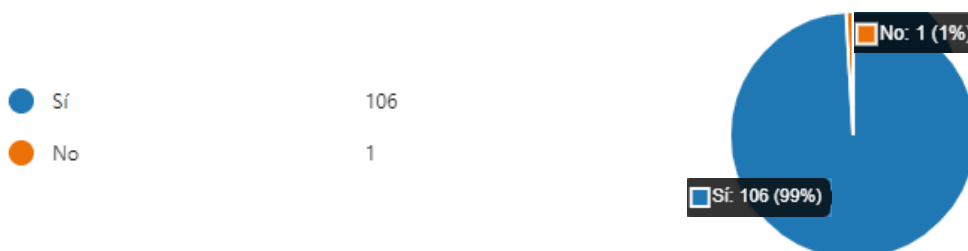


Gráfico 11. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la capacitación?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	98%
Contenidos del Evento		

Observaciones

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 98%. 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?

Buscar un lugar de acuerdo con el clima que haya en ese momento, porque el primer día hubo mucho calor y el lugar no tenía ventilación. Se volvió un sauna.
Mejor lugar para trabajar
La alimentación debe ser acordé con los participantes hipertensos, diabéticos, etc
Que seamos más lúdicos porque trabajamos con niños
El espacio
Es una actividad muy pedagógica
Las instalaciones
Sólo faltó más ventilación en malos espacios cerrados
Que hacía mucho calor en los salones, tal vez para la próxima vez considerar un mejor lugar
El sitio porque el primer día de la capacitación el sitio fue muy caliente había mucho calor
Mejorar la organización, mejor lugar para las actividades, innovar
Mejorar la Organización, el lugar e innovar
Es algo excelente muy buenas y demás ojalá se siga haciendo esto talleres que le dejaron muchas enseñanzas y actividades nuevas para poder desarrollar con los niños los felicito y les agradezco por compartir con nosotros (a) conocimientos.
Pues mucha improvisación, el lugar con muy poca ventilación, el agua estaba super caliente no se podía tomar y muchas cosas más.....
Deben ser mucho más organizados, deben tener espacios acordes y cómodos para los participantes, agua caliente todo el tiempo en lugar cerrado y sin ventilación cuando hay más de 100 personas no fue grato ni cómodo, deben mejorar
Bendiciones
Me gusto el programa, todo estuvo bien excelente
Considero que se debe crear más espacio para este tipo de actividades, más trabajo de inclusión, más actividades de lúdica. Temas interesantes inclusión, discapacidad y cultura

Que deberían tener todo organizado porque a cada rato se dividían los grupos después de formarlos y era un desorden total
Traer más dinámicas de juegos
Que estos encuentros se sigan dando y que se manejen como estos a través de la lúdica simplemente muchas gracias, que se repita gracias por la oportunidad Dios los bendiga
Que se repita de nuevo la cualificación y que los temas que se den para la próxima vez que sea para fortalecer conocimiento y estrategias acerca de la discapacidad e inclusión en la educación y muchas gracias por todo. Felicitaciones Dios los bendiga.
Tener en cuenta los refrigerios, y la conservación de los productos alimenticios de resto seguir manejando el evento de forma práctica y no teórica