COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Deporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

2023

PROCESO ENCUENTRO JUVENIL REGIONAL
PROGRAMA CAMPAMENTOS JUVENILES
ZONA ANDINA-ORINOQUIA 2023

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
EXCELENCIA EN EL SERVICIO

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 15 al 17 de septiembre

Lugar

Región Andina

Participantes

Jóvenes Campistas

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

GIT 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

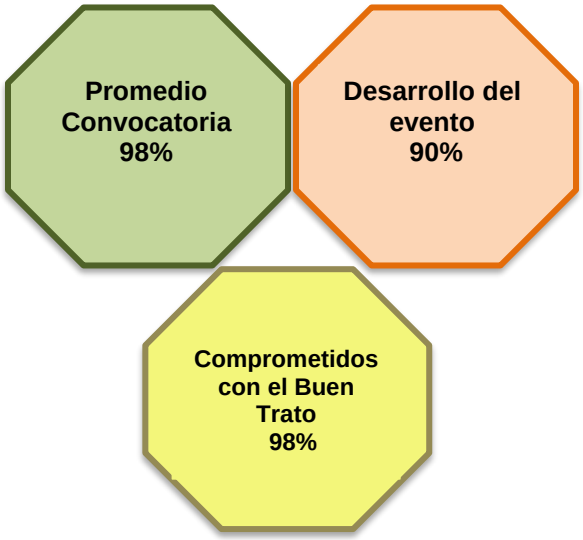
Desde el 15 al 17 de septiembre de 2023

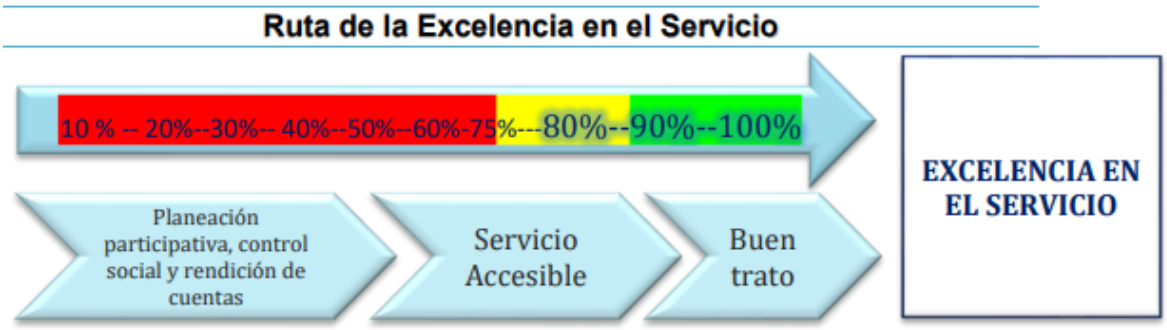
2023

RESULTADOS

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

96%





El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de Encuentro Juvenil Regional Programa Campamentos Juveniles que se llevó a cabo en la Zona Andina-Orinoquia. 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 170 personas y se proyectó una muestra de 86 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
Campista	9
Ciudadano/a	16
Deportista	33
Ente Territorial	6
Entrenador/a	3
Integrantes del Sistema Nacional del Deporte	18
Otros	1
Total general	**86**

.

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	39
Mujer	47
Total general	**86**

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

Identidad de genero	Resultado
Femenino	48
Masculino	37
Transgénero	1
Total general	**86**

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

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	6
Gay	1
Heterosexual	76
Prefiero no decirlo	3
Total general	**86**

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

Grupo poblacional	Resultado
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	4
Ninguna de las anteriores	55
Prefiero no decirlo	5
Pueblos indígenas	22
Total general	**86**

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

Persona con discapacidad	Resultado
Visual	2
Física	1
Prefiero no decirlo	1
Ninguna	82
Total general	**86**

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

víctima de violencia y/o desplazamiento forzado	Resultado
NO	75
Prefiero no decirlo	2
SI	9
Total general	**86**

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 la información sobre el objetivo y temas a tratar en el encuentro?

Gráfico 2. Resultados Pregunta: ¿Se garantizó el acceso a la información de las personas con discapacidad, grupos étnicos para su adecuada participación?

Evaluación Cualitativa Componente Promedio Convocatoria	PROMEDIO	98%

Observaciones
Se observa una percepción positiva en general del 98% 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 3. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿El lugar del campamento fue adecuado para el desarrollo de las diferentes actividades y necesidades del evento. (Alojamiento, talleres, entre otras)?

Gráfico 5. Resultados Pregunta: ¿Se garantizó la calidad, cantidad y entrega oportuna de los insumos para la preparación de la alimentación?

Gráfico 5. Resultados Pregunta: ¿Se realizaron todas las actividades acuerdo a la agenda presentada?

Gráfico 6. Resultados Pregunta: ¿Durante el evento se le informó y se garantizó el punto de atención médica?

Evaluación Cualitativa Componente		
Desarrollo del Evento	**PROMEDIO**	**90%**

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 7. Resultados Pregunta: ¿La comunicación con los servidores del Ministerio del Deporte fue cordial y respetuosa?

Gráfico 8. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

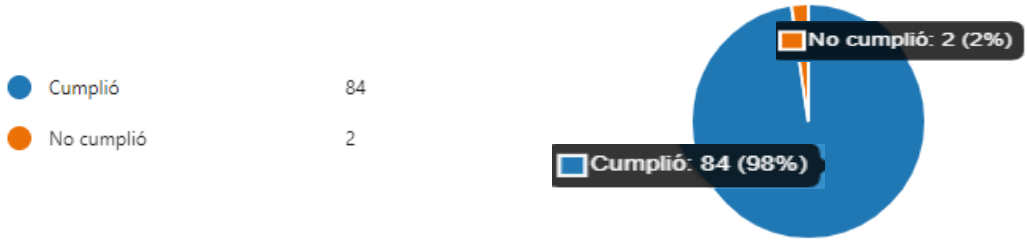


Gráfico 9. ¿En las actividades desarrolladas se garantizó la participación sin discriminar a ninguna persona?

Evaluación Cualitativa Componente		
Comprometidos con el Buen Trato	**PROMEDIO**	**98%**

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 98% frente al trato digno, incluyente y no discriminatorio hacia las personas que asisten al evento.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

¿Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar en próximos eventos?

Falto agua para baños y duchas
Algunos no fuimos informados que éramos parte del grupo nacional Cundinamarca hasta que llegamos al evento. En mi caso y el caso de un campista de mi delegación VILLETA
Tratar con más frecuencia el tema de proyectos desde los rangos más iniciados, es importante mantener una línea de formación y gracias a mi árbol mayor JORGE MATALLANA y demás compañeros esto se hizo posible con más detalle.
Mayor organización y más colaboración por parte de todos los campistas
Que muchas veces los chicos que vienen nuevos quieren bailar que les dejen un par de minutos más y que hagan la fogata por que la fogata es un tema de sensibilidad y es importante una de las cosas más importantes que tenemos
El agua para los baños y duchas fue demasiada escasa, la entidad encargada de abastecer la misma, no cumplió con los horarios para su abastecimiento.
Falta de Organización en el Tiempo
Sector de aseo personal más adecuado.
Apoyar con material a los MUNICIPIOS que están vinculados y mantienen vivo el programa.
Pues la verdad que los sitios de hacer las necesidades sean más amplios y los recursos de agua para el baño también.
Seguir mejorando cada día más.
Que piensen en las debilidades como el agua es muy importante fue muy feo que tocaba acostarse sucio en los campings
No tengo nada que dudar
En general me gusto bastante fue muy dinámico buena alimentación excelente las actividades. De pronto me gustaría más espacios de capacitación en manejo de grupos y técnicas campamentales para rangos desde raíz como el que se hizo para creación de proyectos.
La organización del evento, que todo se se de manera más organizada y oportuna
Que es un programa voluntariado y se está perdiendo el respeto a la empatía, no es un servicio militar para tener milicia e hablar imponer órdenes en vano
Mayor comunicación a la hora de entregar el Desayuno, almuerzo y comida ya que muchos no sabían que ya estaba y tenían que comer de prisa