

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

2023

PROCESO DE CUALIFICACIÓN
MANDALAVIDA EN LOS TERRITORIOS,
CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
EXCELENCIA EN EL SERVICIO



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 21 al 23 de septiembre de 2023

Lugar

Cúcuta-Norte de Santander

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

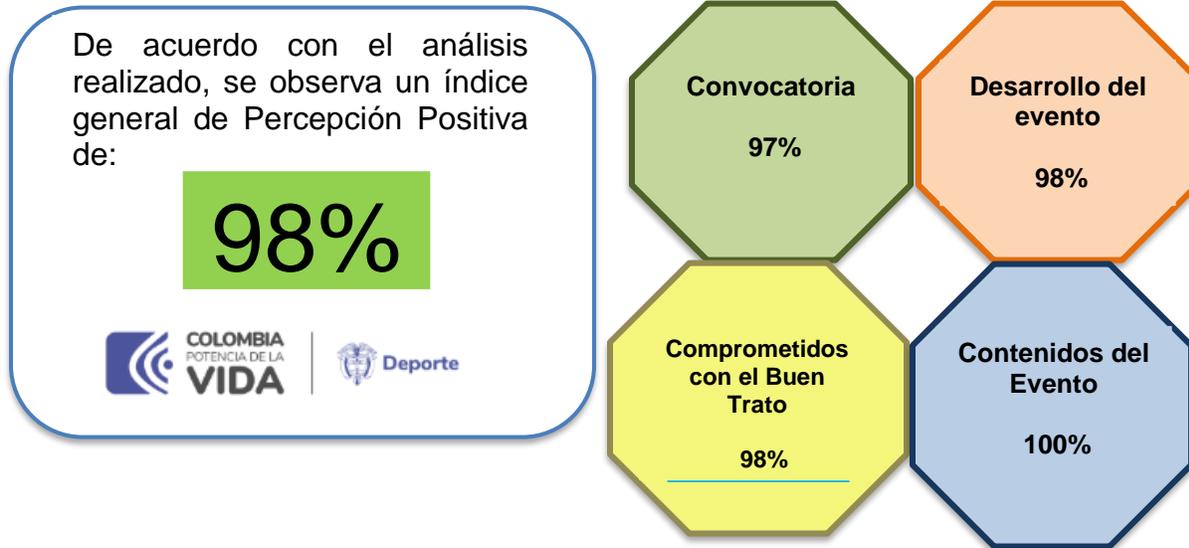
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Septiembre 28 de 2023

2023

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 Cucuta – Norte de Santander. 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 208 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	29
Agente Educativo	173
Agente Social	2
Profesor/a y/o maestro/a	4
Total general	208

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	32
Mujer	174
Intersexual	2
Total general	208

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

Género	Resultado
Femenino	174
Masculino	32
Prefiero no decirlo	2
Total general	208

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

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	4
Gay	1
Heterosexual	194
Lesbiana	3
Prefiero no decirlo	6
Total general	208

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

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	7
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	3
Ninguna de las anteriores	185
Prefiero no decirlo	10
Pueblos indígenas	2
Gitanos o Rrom	1
Total general	208

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

Discapacidad	Resultado
Intelectual Cognitiva	1
Ninguna	200
Visual	6
Prefiero no decirlo	1
Total general	208

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

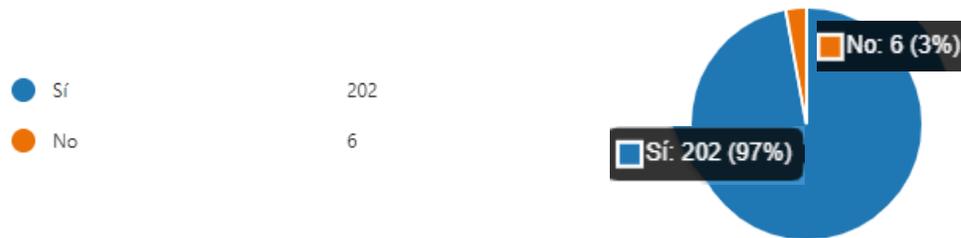
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	173
Prefiero no decirlo	4
SI	31
Total general	208

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	97%
Convocatoria		

Observaciones

Se observa una percepción positiva en general del 97% 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.

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

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?

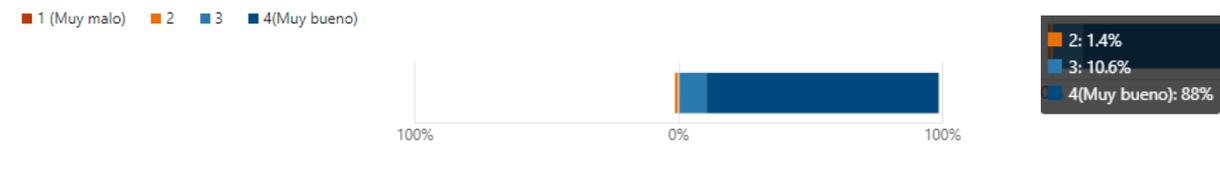


Gráfico 3. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

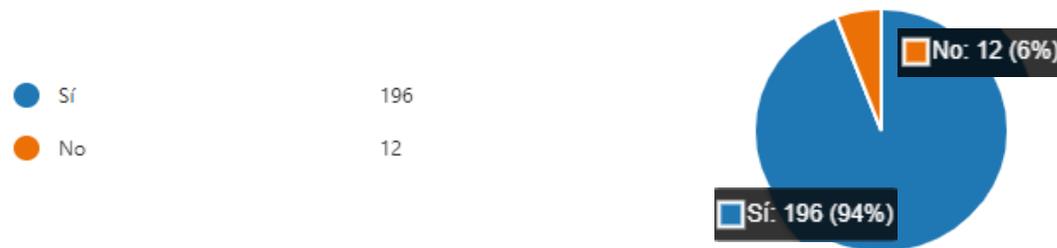


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

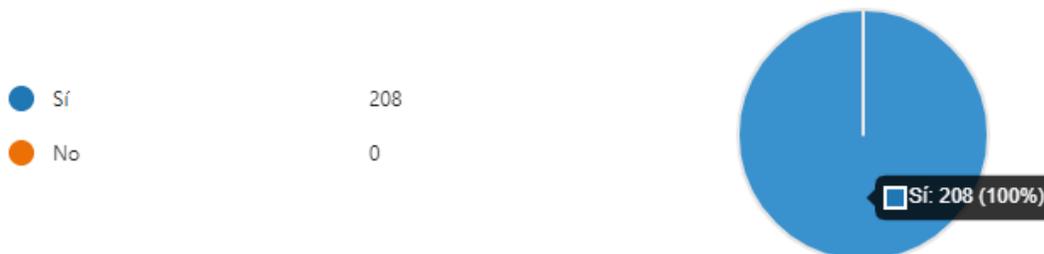


Gráfico 5. Resultados Pregunta: Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación



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	98%
Desarrollo del Evento		

Observaciones

Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 98% 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	98%
Comprometidos con el Buen Trato		

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.

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?

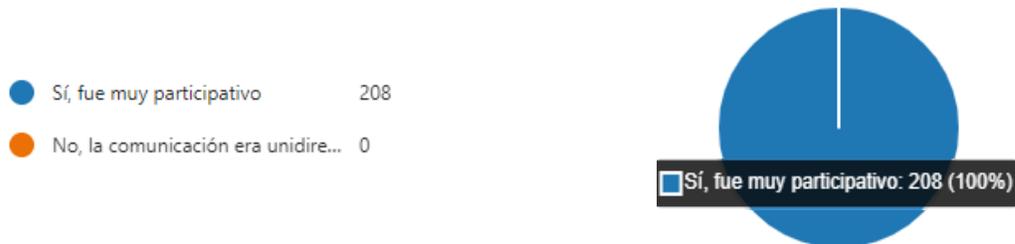


Gráfico 10. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?



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	100%
Contenidos del Evento		

Observaciones

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 100%. 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?

El almuerzo
Que siga brindando espacios así y con continuidad
El almuerzo
Ninguna qué algunos profesores cambien las actitudes
Que lo hagan más seguido por que fue algo muy bonito y lindo y agradable a la vez
Ninguna
Gracias por esta oportunidad espero que se vuelva a repetir por que aprendimos más cosas nuevas
Tiene muy buenos agentes de formación
Todo excelente muy atento todos los profesores y muy buena la integración de todos, lo debemos mejor en el tema del almuerzo
Proveer a los presentadores micrófonos y altavoces para que no se lastimen la voz
Mejorar el almuerzo
Súper bien todo
Mejorar la alimentación (almuerzos)
Mejorar el almuerzo para los participantes, puesto que no era gustoso al paladar.
Mejorar el almuerzo
Considero que el almuerzo no fue del gusto y agrado de muchos. presentación y sabor. Los refrigerios e hidratación Muy bien.
Una bonita experiencia. Seria súper bueno más capacitaciones con el tiempo sobre los temas tratados
Mejorar los Almuerzos.
La calidad del almuerzo fue pésima. La hidratación y los refrigerios fueron lo máximo.
Que lleguen más capacitaciones a nuestros territorios,
Es excelente el objetivo de esta capacitación, sin embargo, aunque el lugar era apropiado, hubo mucho ruido al rededor y por lo tanto no se comprendía algunas veces lo que los profesores decían.
Muy buenas actividades

Seguir realizando más estas actividades.
Mejorar la alimentación (almuerzo)
Super buena la Atención
Tener más en cuentas los corregimientos para esta actividad que son de mucha ayuda
Fue muy buena la capacitación
El almuerzo no era tan agradable
Me encanto todo
Ninguna
Estuvo todo muy bien, aunque el almuerzo fue muy poco las porciones y sin sabor
Que las actividades deportivas sean adaptables para mujeres en estado de gestación
La calidad del almuerzo muy regular. Debería ser un buen almuerzo ya que es la comida más importante del día y así poder llevar a cabo todas las actividades de una manera más amena. Puntualidad a la hora de la alimentación.
Los almuerzos no estuvieron buenos
Mejorar los almuerzos
Me pareció muy bueno el evento
Felicitaciones
Que los almuerzos sean mejores ya que me callo mal el almuerzo del día viernes y estaba cruda la comida
Mejorar el menú del almuerzo
Que se haga más seguido