

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

2023

**PROCESO DE CUALIFICACIÓN
MANDALAVIDA EN LOS TERRITORIOS,
BARRANQUILLA-ATLÁNTICO**

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



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 28 al 30 de septiembre.

Lugar

Barranquilla - Atlántico

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

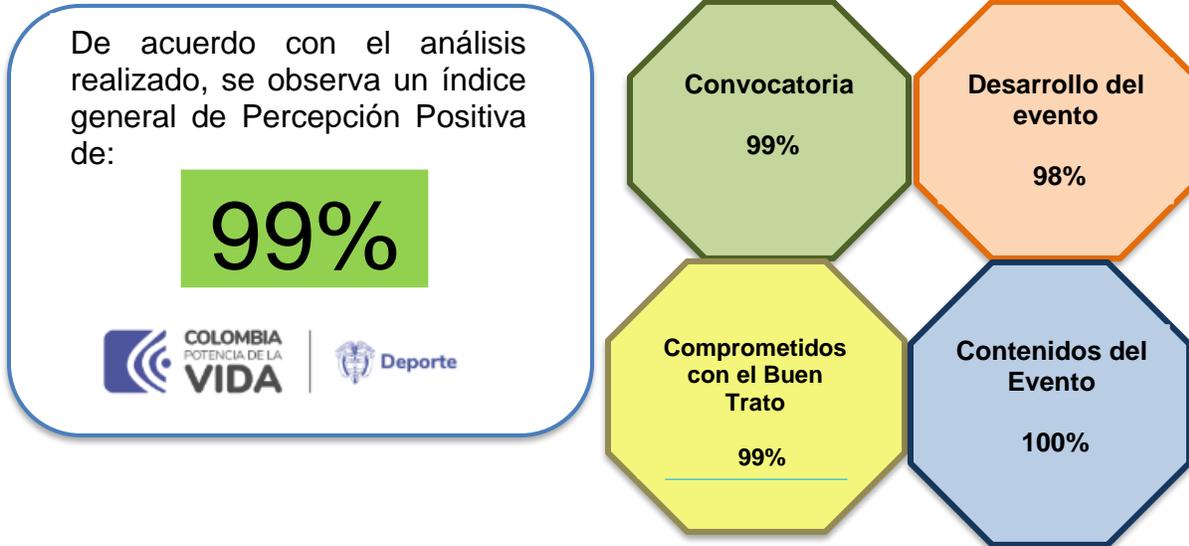
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Octubre 10 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 Barranquilla-Atlántico. 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 127 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	24
Agente Educativo	92
Agente Social	2
Profesor/a y/o maestro/a	6
Profesional en salud	3
Total general	127

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	5
Mujer	122
Total general	127

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

Género	Resultado
Femenino	121
Masculino	6
Total general	127

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

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	1
Heterosexual	120
Otras	1
Prefiero no decirlo	5
Total general	127

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

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	1
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	6
Ninguna de las anteriores	104
Prefiero no decirlo	11
Pueblos indígenas	2
Palenquero	2
Raizales	1
Total general	127

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

Discapacidad	Resultado
Física	1
Ninguna	122
Visual	5
Prefiero no decirlo	2
Total general	127

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

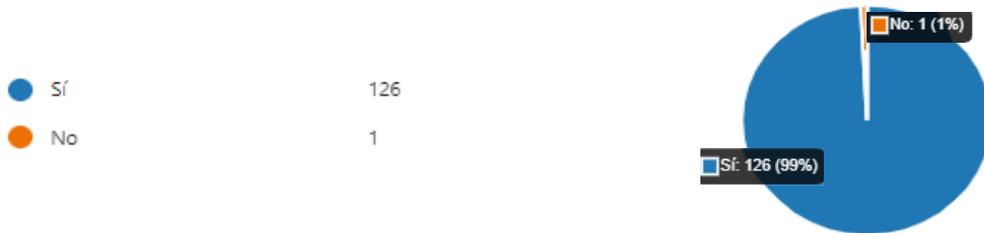
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	122
Prefiero no decirlo	1
SI	4
Total general	127

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	99%
Convocatoria		

Observaciones

Se observa una percepción positiva en general del 99% 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?

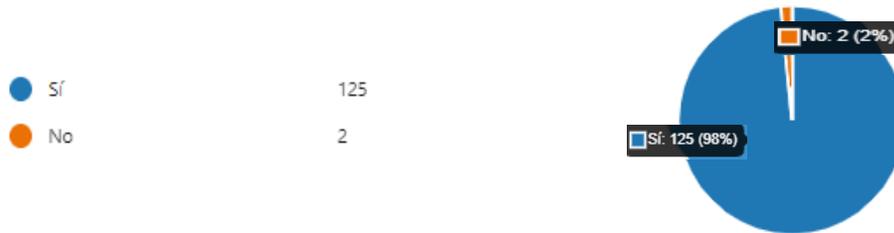


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?



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

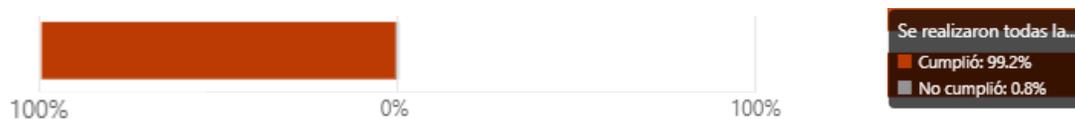


Gráfico 7. Resultados Pregunta: El tiempo de la capacitación fue suficiente.



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	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	99%
Comprometidos con el Buen Trato		

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 99% 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 10. Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue participativo?

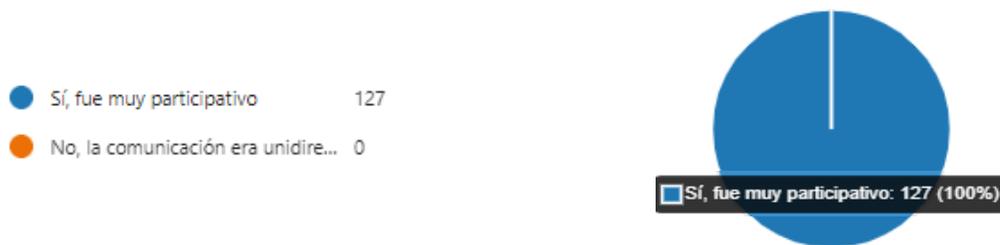
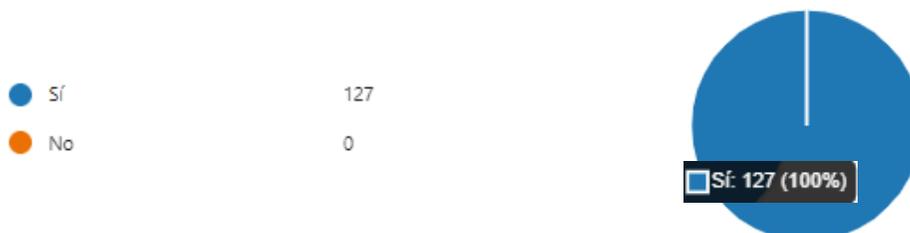


Gráfico 11. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?



Gráfico 12. 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?

Es muy interesante
Que se vuelva a repetir otras capacitaciones
Que estas capacitaciones continúe Ya que son de mucha ayuda
Que los hagan más seguidos, por lo menos dos (2) veces al año, esta experiencia fue muy bonita y tienen un excelente equipo de trabajo.
Sugiero seguir dándonos más capacitaciones
Volver a repetir esta hermosa experiencia
Que se nos brinde más seguidos estas capacitaciones
Continuar con estas capacidades tan importante para nuestro crecimiento, y tener herramientas para enseñarle a nuestros niños y niñas.
Es bueno
Que las capacitaciones sean más constantes, en pro de buscar la mejora continua y aplicación en nuestras aulas.
Que la información enviada para la realización de esta cualificación sea a tiempo y así se pueda llegar a más personas
Que la convocatoria sea con mucho más tiempo
Direccionar este modelo de capacitación a las comunidades, siendo este espacio, aún más viable para acceder más personas a esta importante información.
Que estas cualificaciones sean más seguidas
Todo excelente
Compartir el link de inscripción con anticipación, los espacios de formación se debiesen escoger en las fechas de receso de los niños
Que sigan así con esa felicidad que transmiten
Muy bueno excelente
Mi sugerencia es que después de la inscripción se debería confirmar el recibido de la información

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 sea para todo tipo de profesión, con la finalidad de que beneficiarnos al máximo de estos espacio que son oportunos para implementar en cualquier momento en nuestro diario vivir
Promover a los centros zonales para que los operadores dejen asistir a las madres en el descanso de junio y el descanso de octubre
Ninguna
Me gustaría mucho que se diera cada 6 0 cada año para mejores nuestros conocimientos por lo menos yo no sabía de este evento que se hacen y me gustó mucho ase que me gustaría que lo retro alimentará cada año y gracias por todo estuvo muy excelente
Todo quedo claro
Excelente todo
Super bueno