

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO 2023

PROCESO DE CUALIFICACIÓN
MANDALAVIDA EN LOS TERRITORIOS-
BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
EXCELENCIA EN EL SERVICIO

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 22 al 24 de junio.

Lugar

Buenaventura-Valle del Cauca

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 22 de junio al 24 de junio

2023

RESULTADOS

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

96%

Convocatoria

100%

Desarrollo del Evento

89%

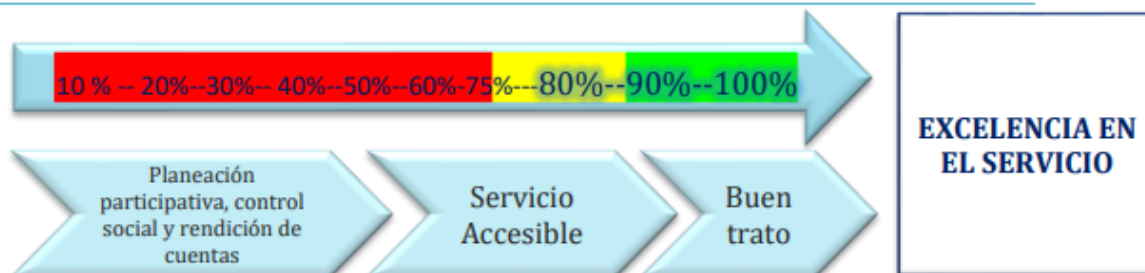
Comprometidos Con el Buen Trato

98%

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 la ciudad de Buenaventura-Valle del Cauca. 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 realizaron 40 encuestas lo que evidencia el cumplimiento de la muestra.

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, preferencias y opiniones de los grupos de interés de la entidad.

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

Grupo de Valor	Resultado	Porcentaje
Agente Comunitario	2	5,0%
Agente Educativo	25	62,5%
Agente Social	2	5,0%
Auxiliar pedagógica	1	2,5%
Auxiliar pedagógica	1	2,5%
Coordinadora	1	2,5%
funcionario prueba	1	2,5%
Profesor/a y/o maestro/a	3	7,5%
Promotor	1	2,5%
Promotora	1	2,5%
Psicosocial	1	2,5%
Psicosocial	1	2,5%
Total general	40	100%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su Rango de Edad.

Rango de Edad	Resultados	Porcentaje
Adultos (29 a 60 años)	25	63%
Adultos mayores (Mayor de 60 años)	3	8%
Jóvenes (18 a 28 años)	3	8%
Primera infancia (0 a 5 años)	9	23%
Total general	40	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su Sexo de Nacimiento.

Sexo de Nacimiento	Resultado	Porcentaje
Hombre	3	8%
Mujer	37	93%
Total general	40	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su Género.

Identidad de Género	Resultado	Porcentaje
Femenino	37	93%
Masculino	3	8%
Total general	40	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según su Orientación Sexual.

Orientación sexual	Resultado	Porcentaje
Bisexual	1	3%
Heterosexual	35	88%
Ninguna	1	3%
Prefiero no decirlo	3	8%
Total general	40	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su Grupo Poblacional.

Grupo Poblacional	Resultado	Porcentaje
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	25	63%
Ninguna de las anteriores	14	35%
Pueblos indígenas	1	3%
Total general	40	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según su Discapacidad.

Discapacidad	Resultado	Porcentaje
Auditiva	1	3%
Física	1	3%
Ninguna	38	95%
Total general	40	100%

Tabla 8. Descripción de los participantes encuestados Víctimas de violencia y/o desplazamiento forzado.

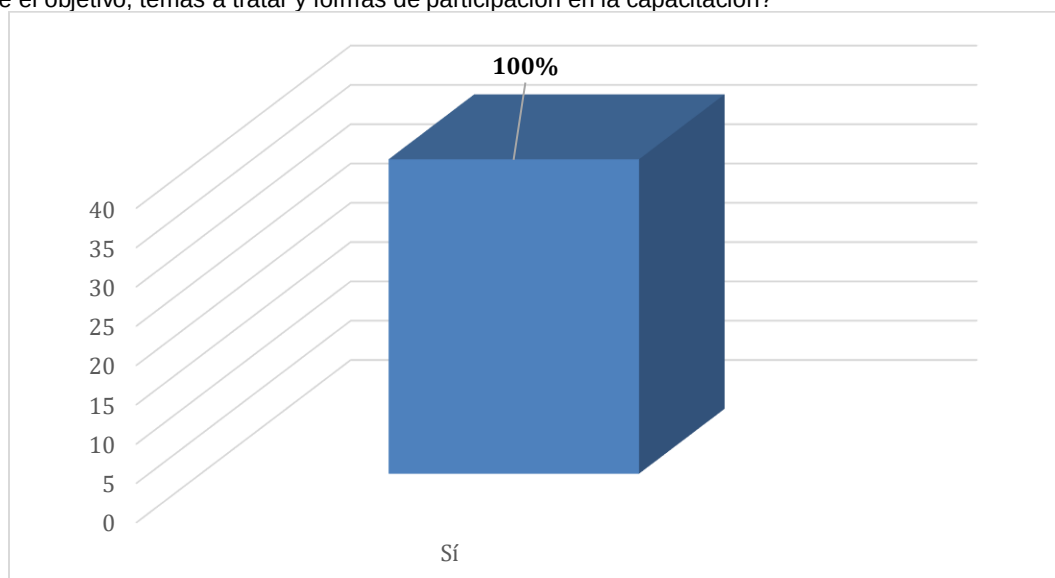
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado	Porcentaje
NO	29	73%
SI	11	28%
Total general	40	100%

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?



Observaciones

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	100%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción positiva en general del 100% 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 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno. ¿Cómo calificaría el evento?

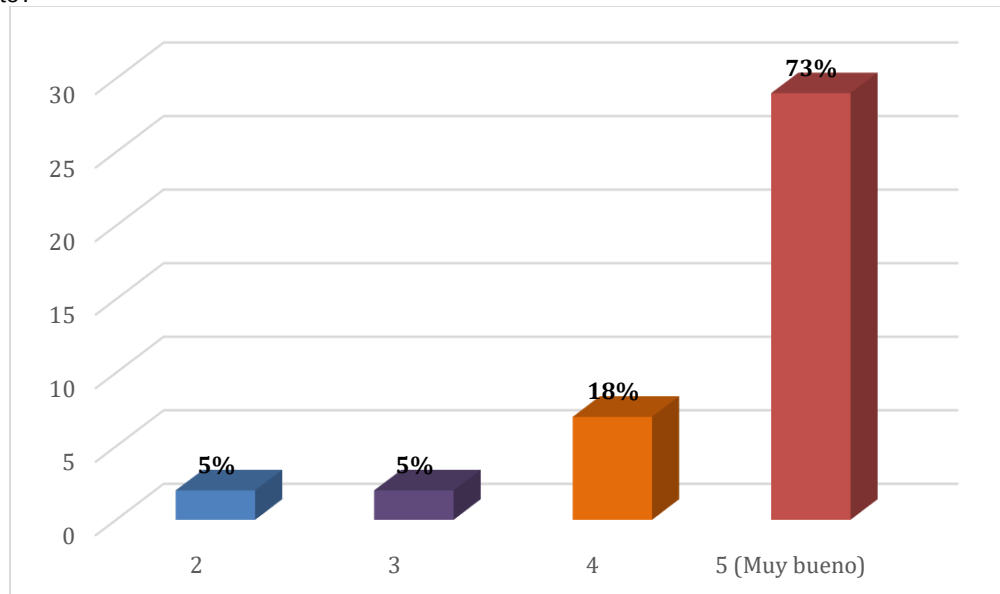


Gráfico 3. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

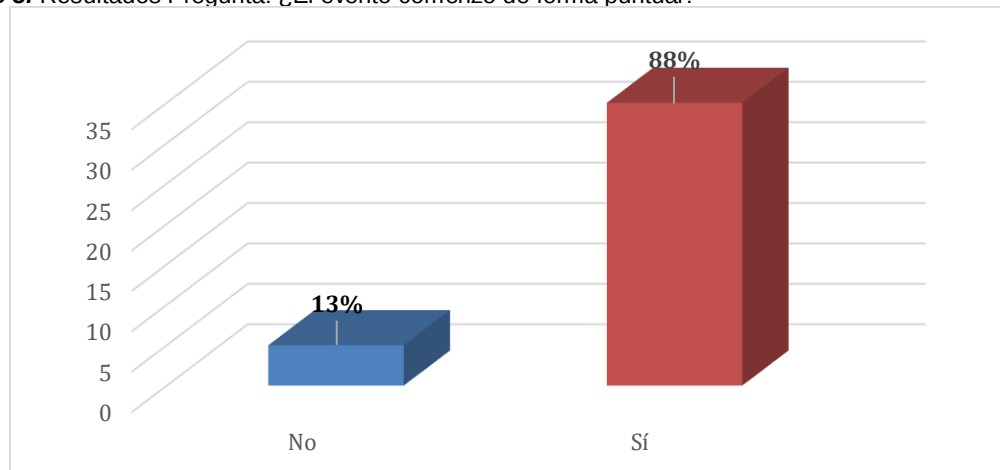


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

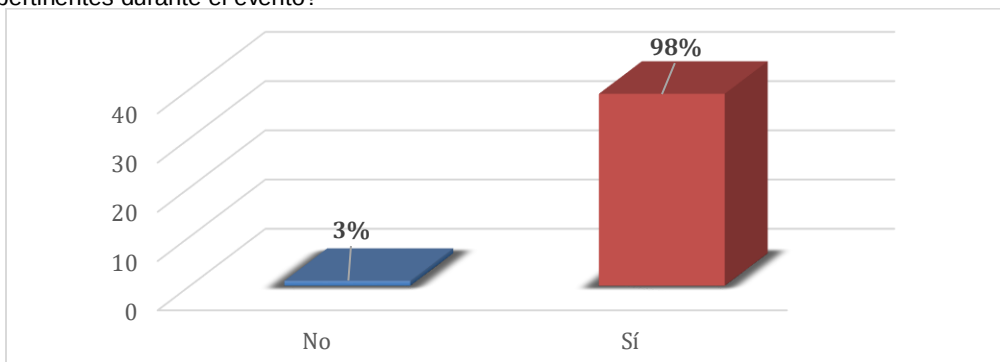


Gráfico 5. Resultados Pregunta: Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación.

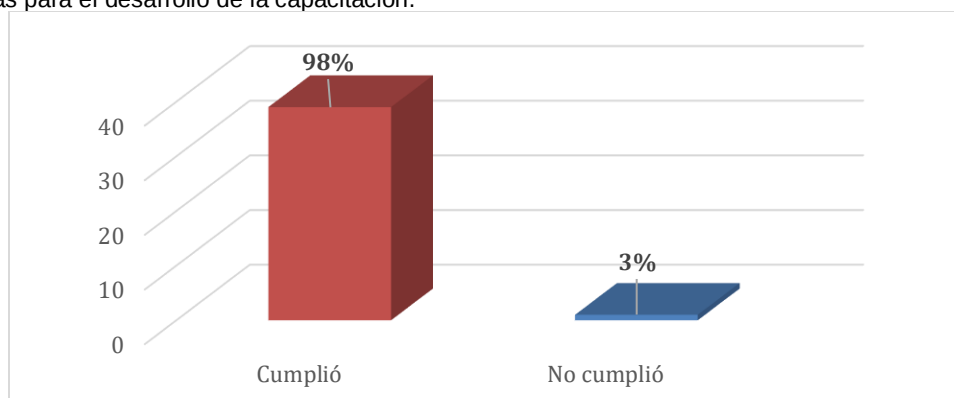


Gráfico 6. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada

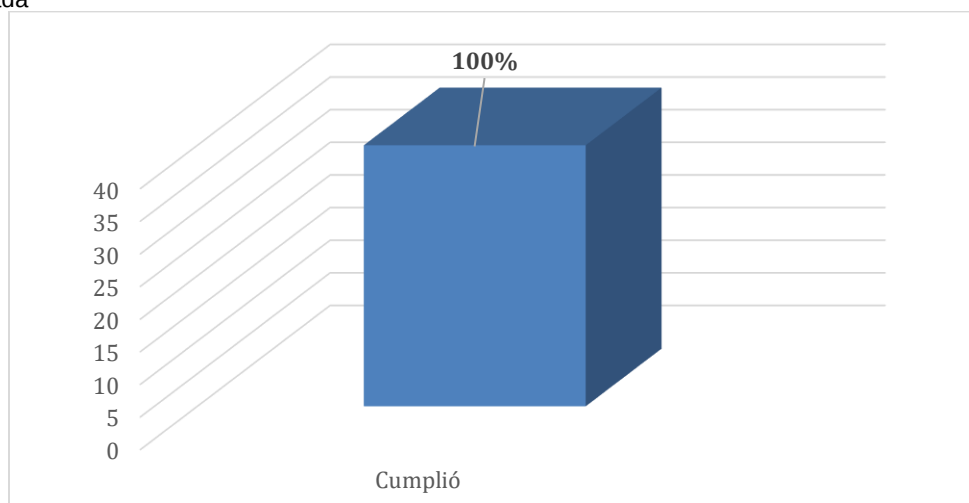


Gráfico 7. Resultados Pregunta: El tiempo de la capacitación fue suficiente.

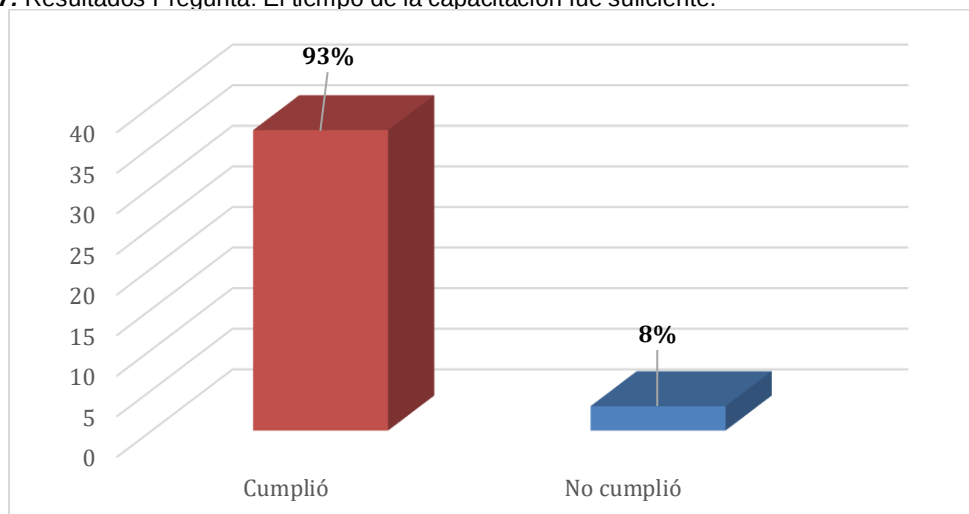
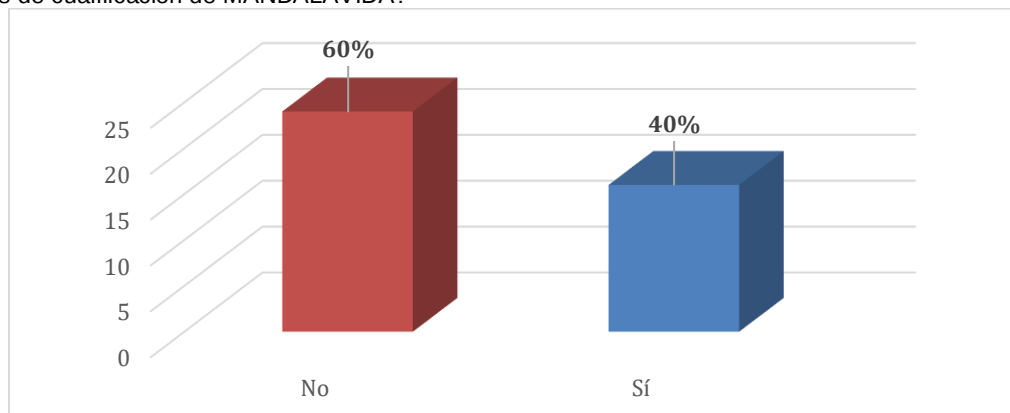


Gráfico 8. Resultados Pregunta: ¿Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar en próximos eventos de cualificación de MANDALAVIDA?



Observaciones

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	89%
Desarrollo del Evento		

Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 89% 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 9. Resultados Pregunta: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación.

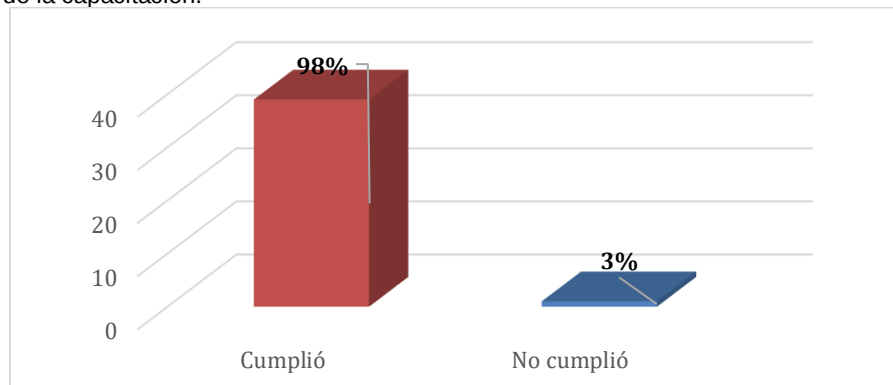
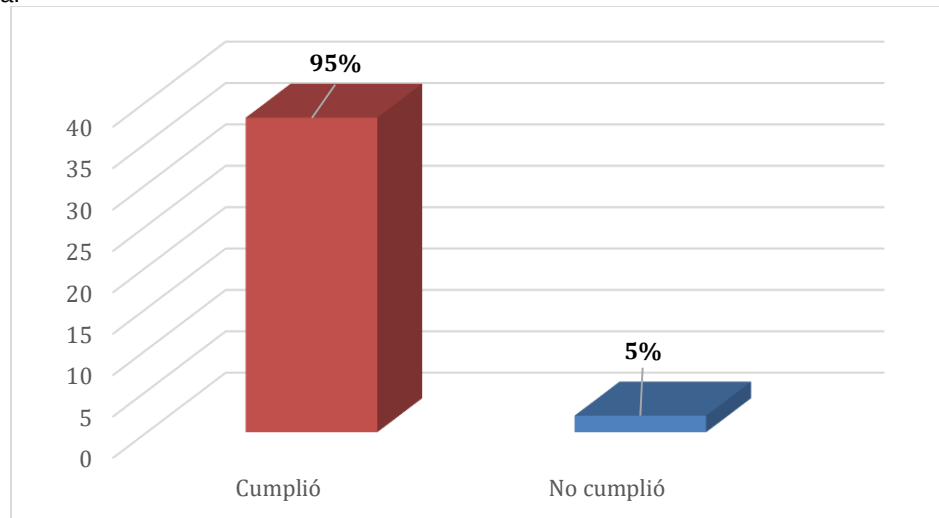


Gráfico 10. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.



Observaciones

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	98%
Desarrollo del Evento		

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 98%. Sin embargo, cabe recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger las sugerencias de las personas de manera oportuna y por ende, generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

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, s 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 11. Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue interactivo?

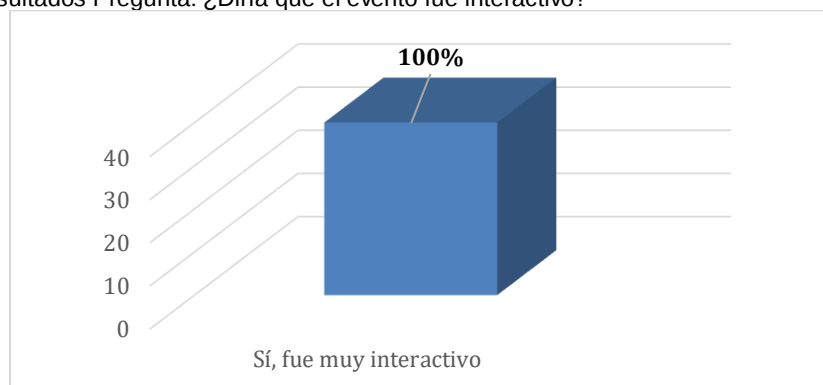


Gráfico 12. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

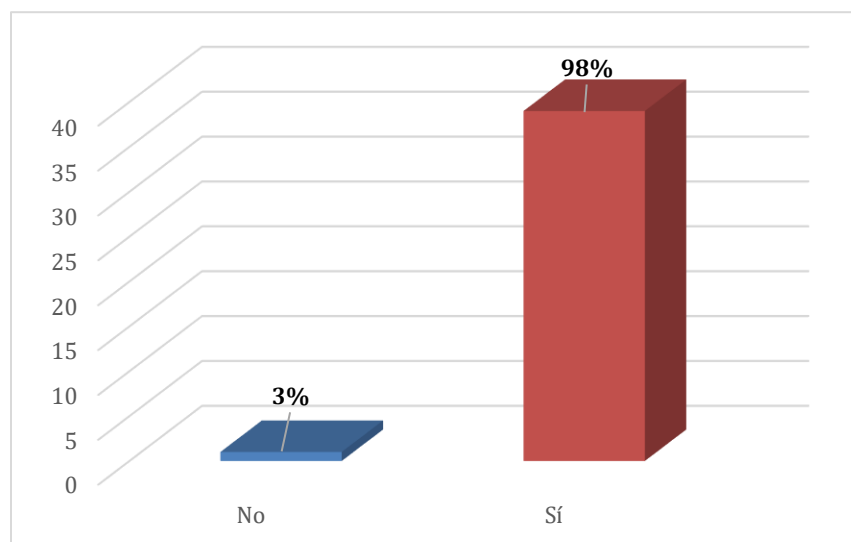
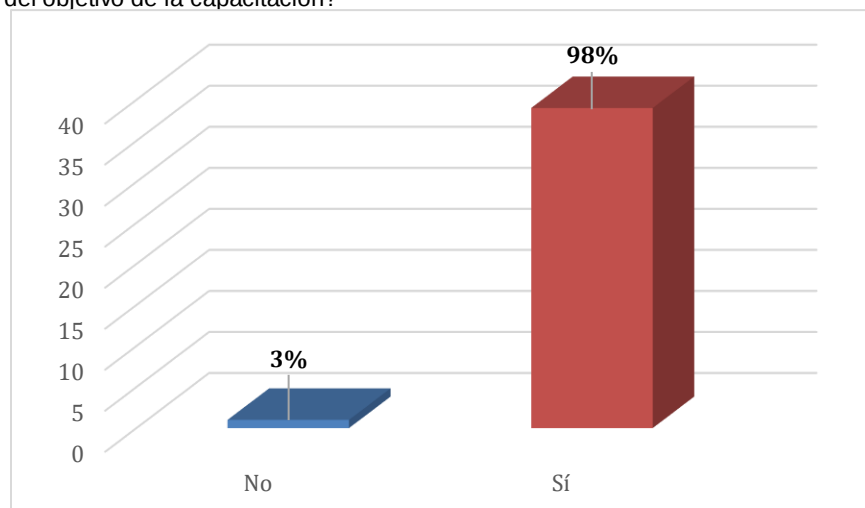


Gráfico 13. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la capacitación?



Observaciones

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	98%
Desarrollo del Evento		

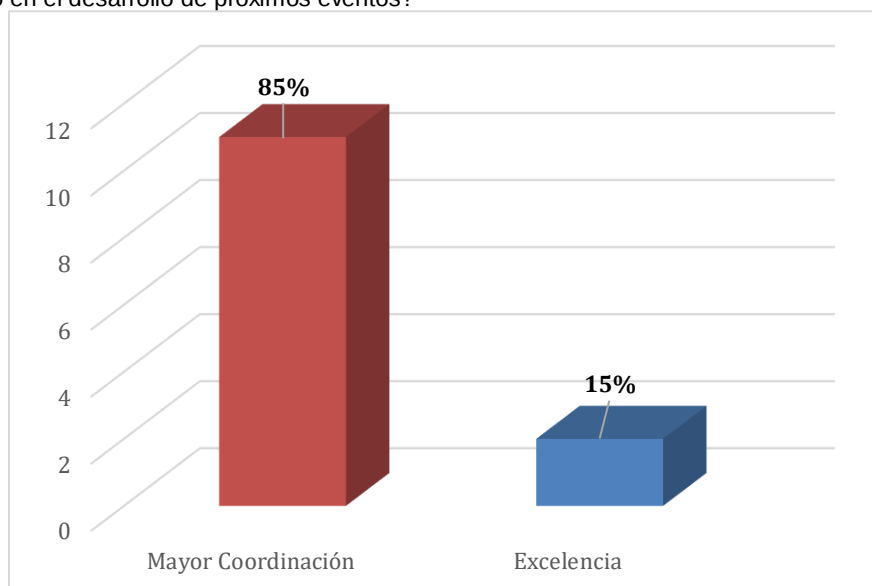
En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 98%. Se resalta una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional.

ANÁLISIS CUALITATIVO:

Durante el desarrollo de la encuesta se realizó una pregunta de tipo abierta relacionada con posibles mejoras para próximos eventos.

A continuación, se presentan los resultados del análisis cualitativo:

Gráfico 14. Resultados Pregunta: ¿Qué elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos eventos?



Luego de realizar la categorización de los comentarios de los ciudadanos, se obtuvo el resultado que se muestra en la gráfica. En donde se evidencia que el 85% las respuestas solicitan mejorar los procesos de coordinación enfocados directamente en lo relacionado con la toma de asistencia, un espacio más dinámico, mayor tiempo de desarrollo de las actividades, entre otros. Seguido de una percepción positiva del evento del 15%, los cuales opinan que toda la actividad se desarrollo en las mejores condiciones.

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?

Debe existir más coordinación desde el espacio, la alimentación y los espacio para realizar los talleres
Los alimentos no fueron adecuados ya que no cumplieron nuestra expectativa la carne dura arroz medio crudo y muy tarde ya que hay compañeras de la tercera edad y con algunos problemas de salud tener en cuenta para la próxima lo demás muy buenos y significativo
Cambiar los alimentos y la hora de darlos ya que hay compañeras con diferentes enfermedades por su mayoría de edad
La alimentación mejorar por favor y la hora de brindarlo
Un poco más dinámico
Más tiempo
La alimentación si fue muy mala para la próxima que se busque una parte mejor
La toma de asistencia
Mejorar los refrigerios.
Por ahora muy bueno,
Un espacio más cercano
Mejorar los alimentos y el horario por favor
Organizar mejor las formas de llenar la asistencia de los participantes.
Todo bien