

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO 2023

PROCESO DE CUALIFICACIÓN
MANDALAVIDA EN LOS TERRITORIOS-
ISTMINA, CHOCÓ.

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 junio.

Lugar

Istmina-Chocó

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

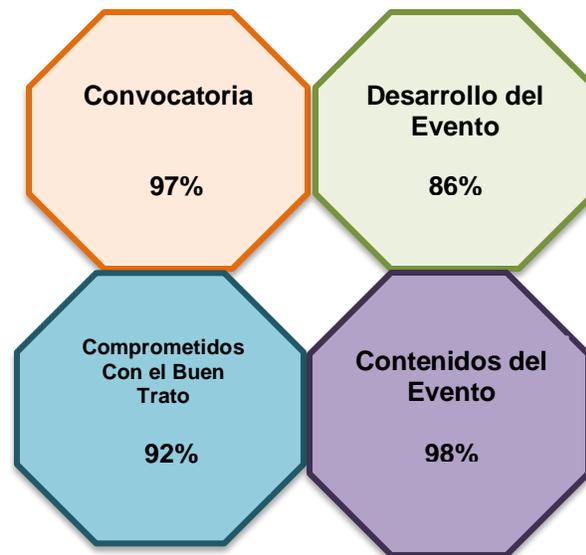
Desde el 29 de junio al 30 de junio

2023

RESULTADOS

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

93%



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 el municipio de Istmina-Chocó. 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 70 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	6	8,6%
Agente Educativo	41	58,6%
Agente Educativo, Trabajadora social	1	1,4%
Agente Social	6	8,6%
Auxiliar de enfermería	1	1,4%
Coordinadora	3	4,3%
Coordinadora	1	1,4%
Gestor comunitario	1	1,4%
Profesor/a y/o maestro/a	10	14,3%
Total general	70	100%

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

Sexo de Nacimiento	Resultado	Porcentaje
Mujer	70	100%
Total general	70	100%

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

Identidad de Género	Resultado	Porcentaje
Femenino	69	99%
Masculino	1	1%
Total general	70	100%

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

Orientación sexual	Resultado	Porcentaje
Bisexual	2	3%
Heterosexual	63	90%
Mujer	2	3%
Prefiero no decirlo	3	4%
Total general	70	100%

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

Grupo Poblacional	Resultado	Porcentaje
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	70	100%
Total general	70	100%

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

Discapacidad	Resultado	Porcentaje
Auditiva	1	1%
Ninguna	67	96%
Prefiero no decirlo	1	1%
Visual	1	1%
Total general	70	100%

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

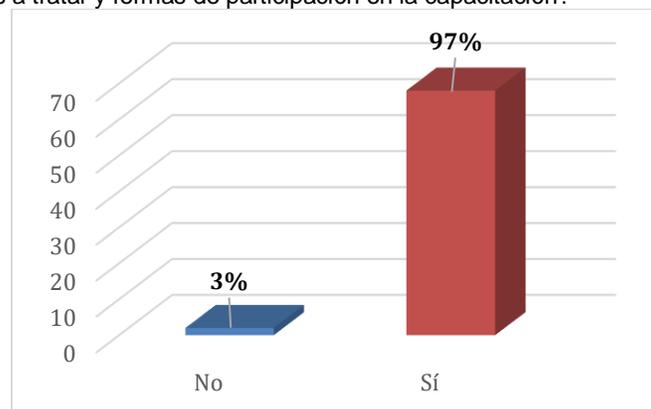
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado	Porcentaje
NO	52	74%
Prefiero no decirlo	2	3%
SI	16	23%
Total general	70	100%

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	97%
Desarrollo del Evento		

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.

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?

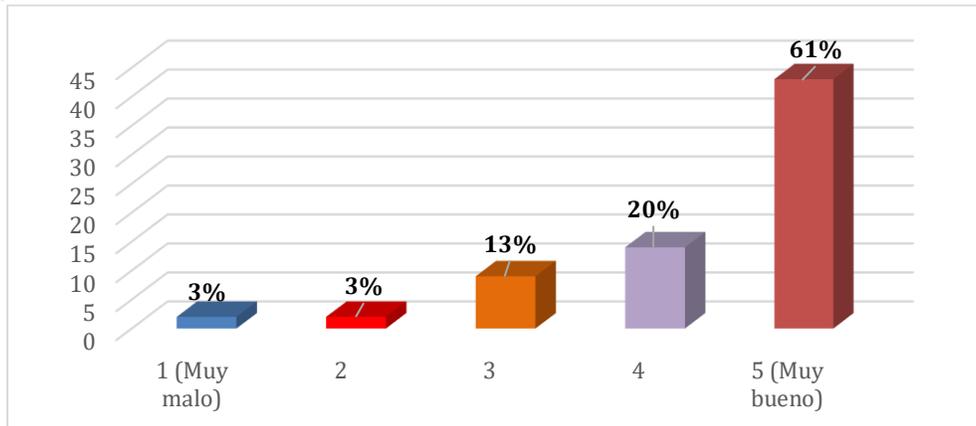


Gráfico 3. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

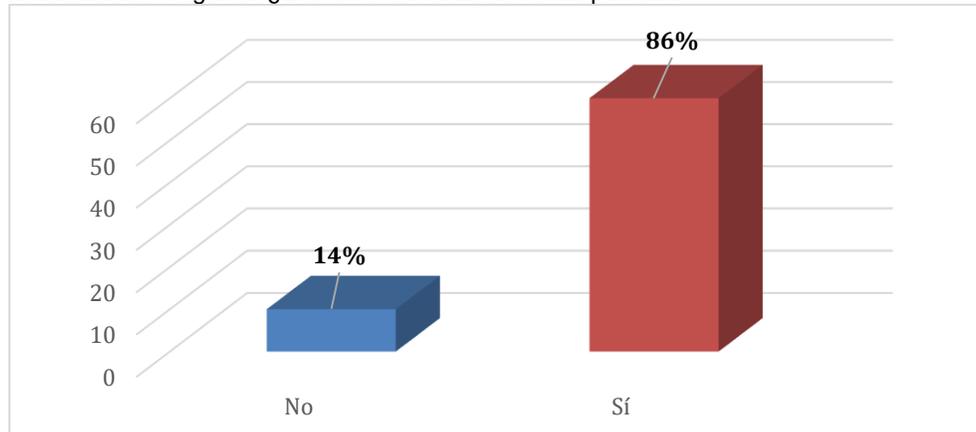


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

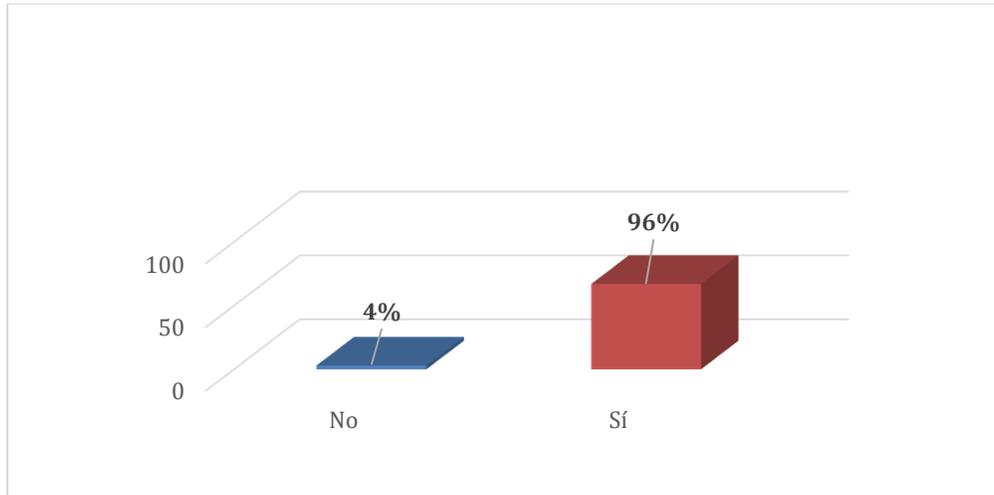


Gráfico 5. Resultados Pregunta: Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación

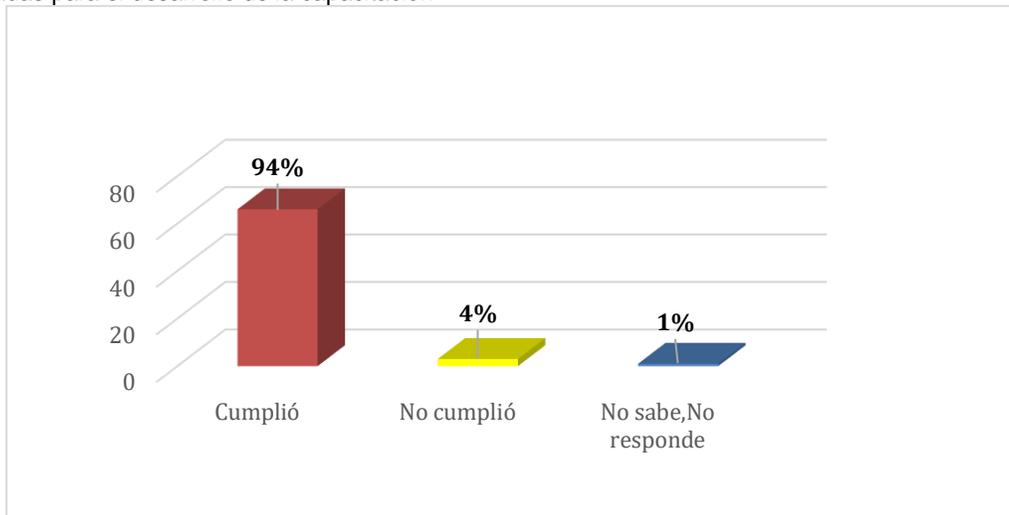


Gráfico 6. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada

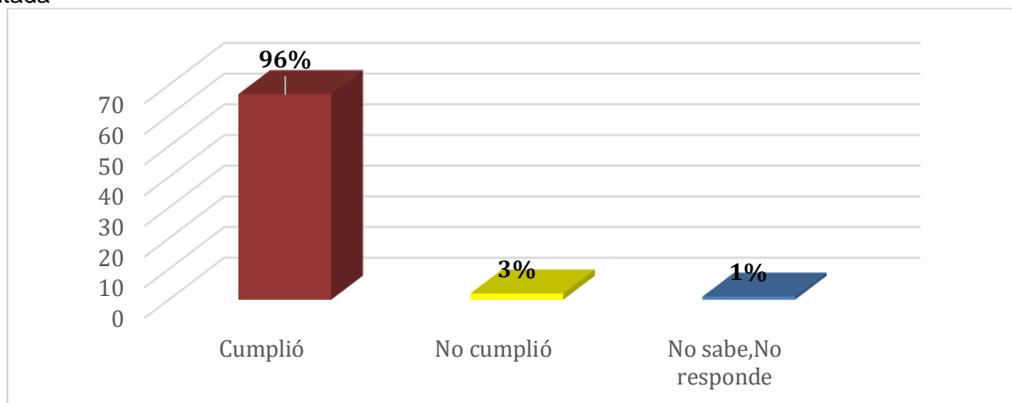


Gráfico 7. Resultados Pregunta: El tiempo de la capacitación fue suficiente.

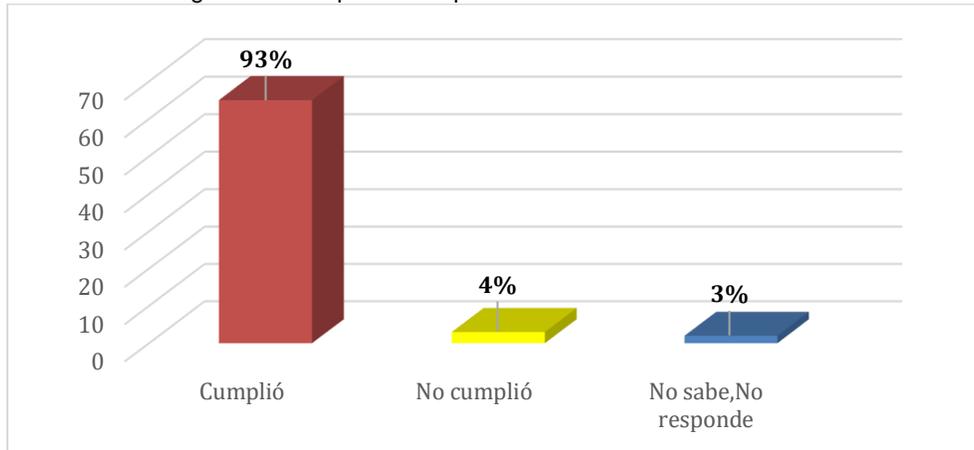
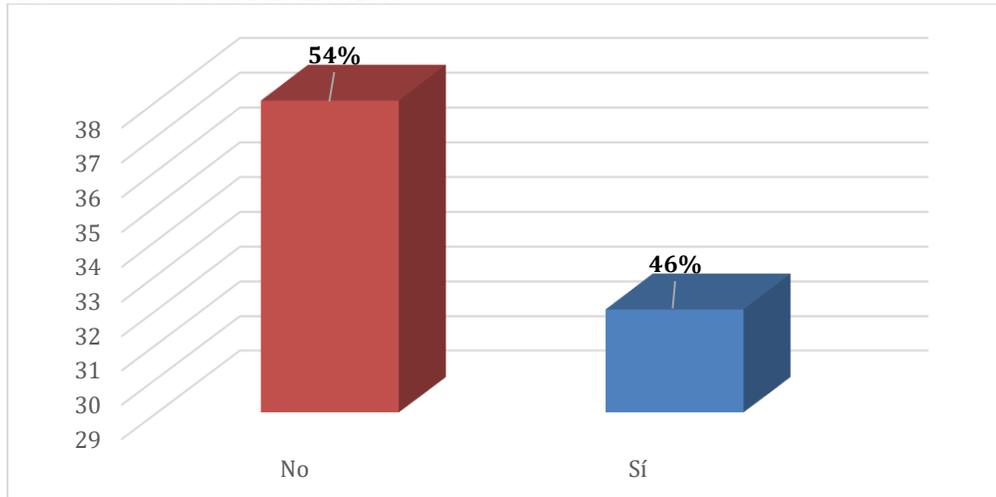


Gráfico 8. Resultados Pregunta: ¿Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar en próximos eventos de cualificación de MANDALAVIDA?



Observaciones

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	86%
Desarrollo del Evento		

Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 86% 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.

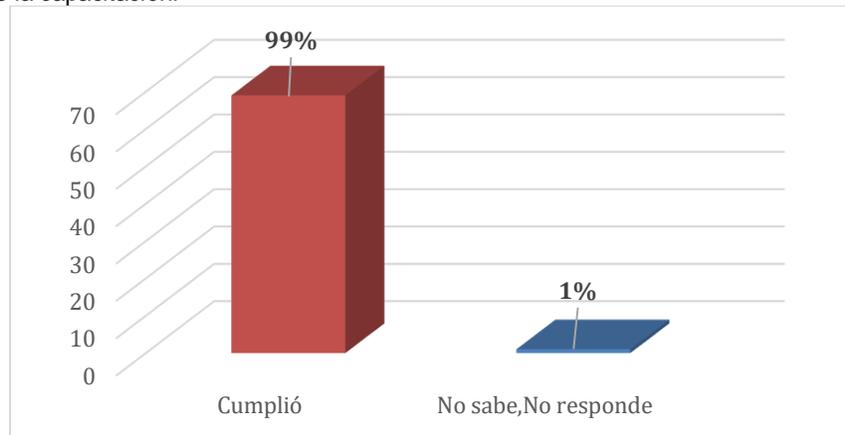
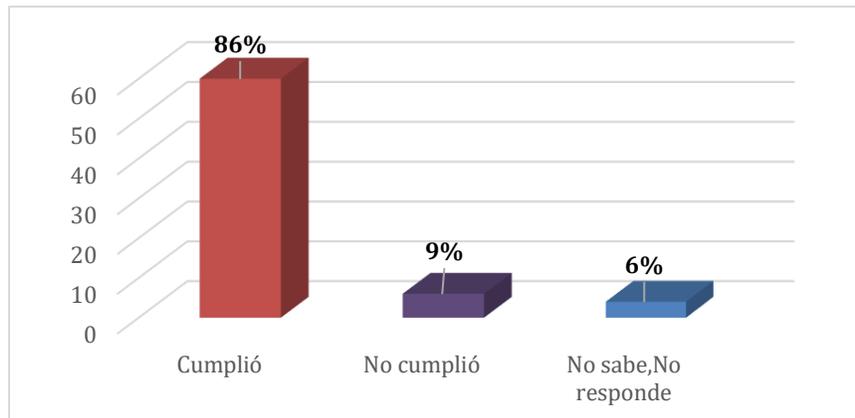


Gráfico 9. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa



Observaciones

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	92%
Desarrollo del Evento		

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 92%. 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,

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

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 9. Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue interactivo?

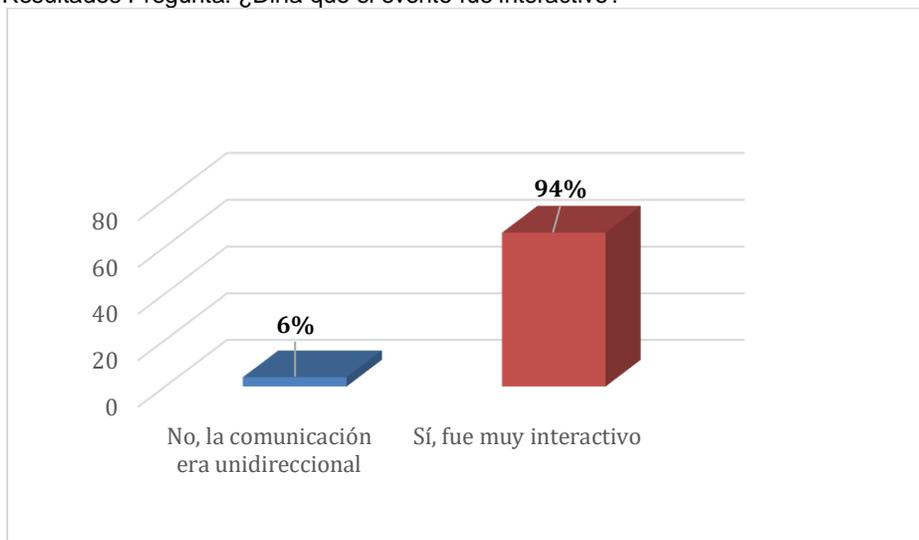


Gráfico 10. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

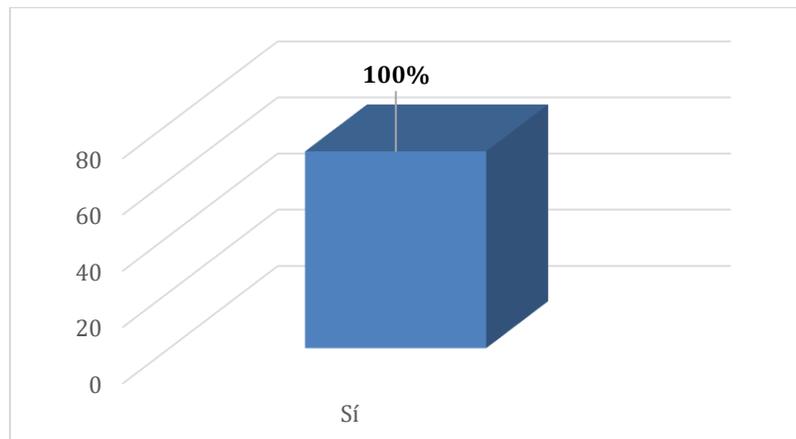
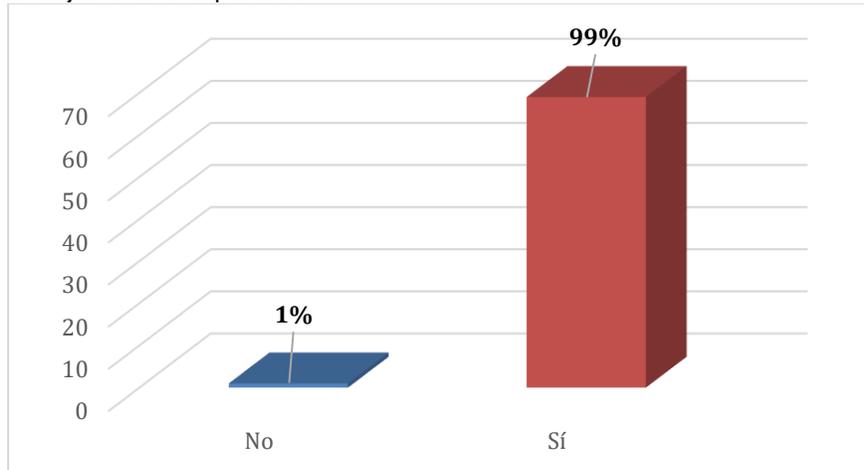


Gráfico 11. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la capacitación?



Observaciones

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	98%
Desarrollo del Evento		

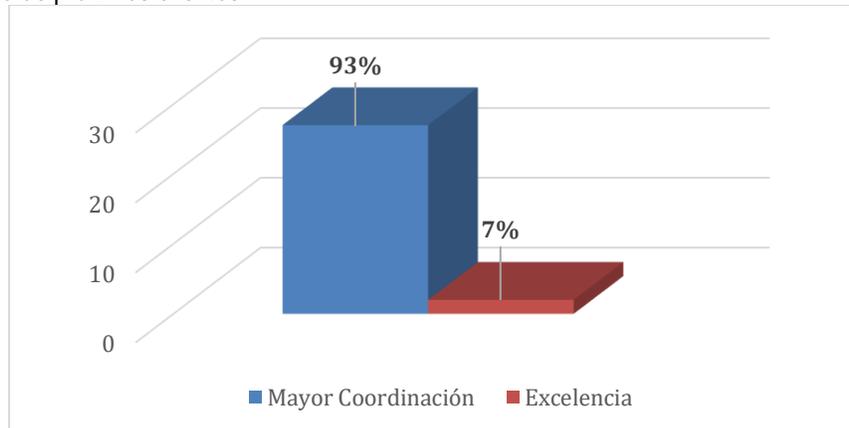
En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 98%. Se resalta una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional.

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 10. 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 93% 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 7%, los cuales opinan que toda la actividad se desarrolló 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?

Tener un plan B, ante los posibles imprevistos que se puedan presentar.
Sugiero q para la próxima oportunidad invitar a todo el talento humano q laboran con el icbf (docentes, auxiliares pedagógicos, enfermeras y poco sociales)
Tener un plan B para si se presenta algo inesperado
Que sigan capacitándonos cada día y muchas bendiciones y muchas gracias por el apoyo
Continuar con estos espacios de fortalecimientos ya que ofrecen ayudas didácticas para mejorar cada día nuestro quehacer con los niños de nuestra comunidad
Mi sugerencia es que la intensidad horaria sea dividida en jornadas de medio tiempo por ejemplo solo seis horas diarias y las pausas que tengan que ver con el ocio le incremente 15 minutos de sueños si el horario no cambia ya que después de comer da muchísimo sueño
Un poco más de puntualidad para realizar las actividades
Para la próxima ocasión sería bueno que nos trajeran herramientas como libros que nos ayuden a seguir capacitándonos
Que estos talleres sean más seguidos
Que sea u a sola jornada
Contratar personal con experiencia referente a la alimentación
Escoger bien a la persona encargada de entregar los alimentos.
Suministrar el transporte a las personas que son de la zona rural donde hay difícil acceso
En cuanto la alimentación fue bastante pésima y también el personal que lo manipulaba eran muy groseros
Traer para la próxima detalles para los participantes, e incluir el transporte para los participantes
Gracias
. muy buena y fructífera las actividades.
Hacer más seguido estas capacitaciones
realizar más talleres como esta ya que es beneficioso para nuestro oficio
Capacitar mejor a los campistas o capacitadores en los contenidos, para que la profundidad y claridad de los temas, sea la adecuada

Para otra próxima oportunidad primero que todo que sea más de seguido cada año, ya que Mándalavida permite que nosotros disfrutemos, distraigamos libremente permitiendo a la vez que los temas y actividades que nos imparte nos sirve para nuestra labor profesional. Otra sugerencia si son 3 días que vamos a participar en la capacitación al menos 2 camisetas que utilicemos para que uno todos los días que salga no tenga no estar lavando y llevarla húmedo.
Buenas tardes bendiciones, la única sugerencia que tengo es que vengan más constante a la ciudad de Istmina, ya que estás capacitaciones son de suma importancia, nuestro desarrollo físico y mental
Ser más organizados con el tiempo y disponer espacios más amplios para el desarrollo de las actividades
Dotar con material a los participantes y ser más puntuales con el tiempo y no durar tanto en las intervenciones
Con relación a la anterior capacitación fue muy regular, faltó más organización
Para el próximo evento es muy importante q nos den materiales para practicar lo aprendido en nuestro campo de trabajo, tener en cuenta el transporte de cada persona que participar. Tener muy en cuenta la alimentación no estuvo buena por q a mí en particular me tocó una comida agria les recomiendo no volver a contratar las personas de la alimentación de este evento lo demás estuvo excelente muchas gracias
Continuar capacitando al talento humano en actividades lúdicas recreativas
QUE AL MOMENTO DE CONTRATAR ANIMADORES LOS ESCOJAR CON MAYOR CARIMAS
Que divulgue por diferentes medios la realización del evento y su objetivo