



Deporte

# Encuentro Nacional de Líderes y Coordinadores Programa Campamentos Juveniles

Armenia - Quindío

Julio 23 al 26 de 2024



## **INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

### **Fecha de realización del evento**

Del 23 al 26 de julio

### **Lugar**

Armenia - Quindío

### **Participantes**

Lideres y Coordinadores

### **Organizador**

Dirección de Fomento y Desarrollo

GIT Recreación

Ministerio del Deporte- MINDEPORTE

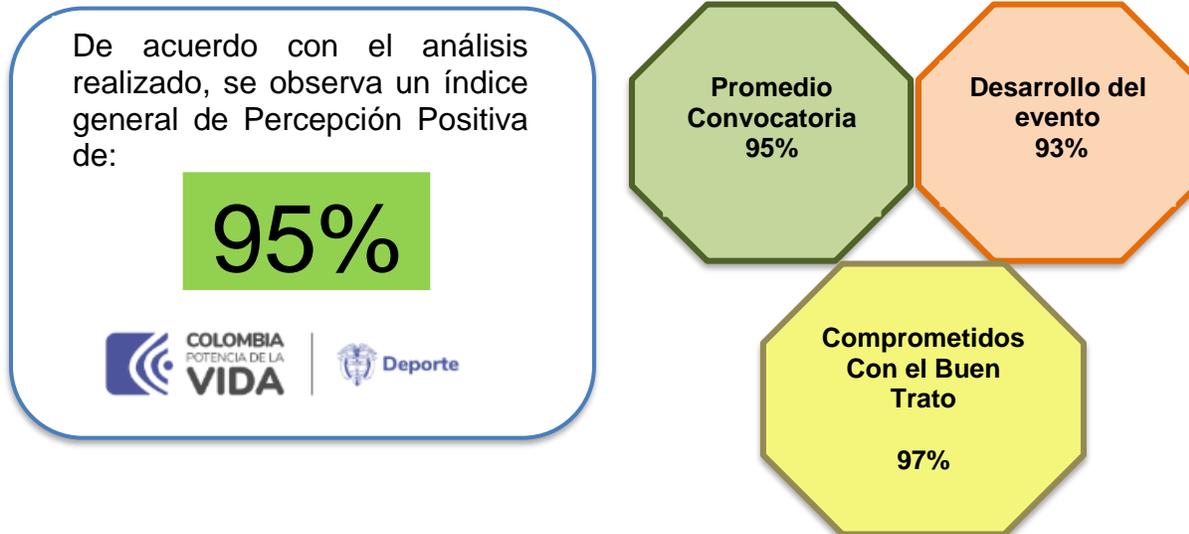
### **Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio**

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

### **Fecha de realización del estudio**

Julio 29 de 2024

## RESULTADOS



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de Encuentro Nacional de Líderes y Coordinadores Programa Campamentos Juveniles 2024 que se llevó a cabo en la ciudad de **Armenia – Quindío del 23 al 26 de julio de 2024** 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 80 personas de las cuales 58 encuestas nos permitieron llevar a cabo la medición del evento. Esta medición nos permite evidenciar el buen desarrollo del evento, con un bajo porcentaje de insatisfacción por parte de los participantes.

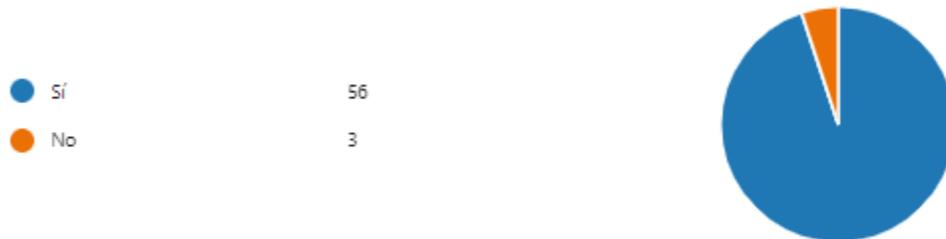
## CONVOCATORIA

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?

Etiquetas de fila	¿Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo, temas a tratar y formas de participación en la capacitación?	%
No	3	5%
Sí	55	95%
Total general	58	100%



### Observaciones

Un 95% de los encuestados confirmó que la información sobre el objetivo, los temas a tratar y las formas de participación en la capacitación fue comunicada oportunamente. Aunque el porcentaje de respuestas negativas es pequeño (5%), estas tres personas representan un área de mejora. Es importante entender por qué no recibieron la información adecuadamente y ajustar los canales de comunicación o el método de difusión para asegurar que todos los participantes reciban la información necesaria.

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	95%
Promedio Convocatoria		

## 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: ¿El evento comenzó de forma puntual?

Etiquetas de fila	¿El evento comenzó de forma puntual?	%
No	5	9%
Sí	53	91%
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

**Gáfico 3.** Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

Etiquetas de fila	¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?	%
No	1	2%
Sí	57	98%
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4.** Resultados Pregunta: Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación

Etiquetas de fila	Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación	%
Cumplió	58	1
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>1</b>

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

Etiquetas de fila	Se realizaron todas las actividades de acuerdo a la programación presentada	%
Cumplió	53	91%
No cumplió	4	7%
No sabe, No responde	1	2%
Total general	58	100%

**Gráfico 6.** Resultados Pregunta: ¿El transporte fue puntual y seguro?

Etiquetas de fila	El transporte fue puntual y seguro	%
Cumplió	45	78%
No cumplió	3	5%
No sabe, No responde	10	17%
Total general	58	100%

**Gráfico 7.** Resultados Pregunta: ¿Le pareció adecuada la alimentación?

Etiquetas de fila	Le pareció adecuada la alimentación	%
Cumplió	58	100%
Total general	58	100%

**Gráfico 8.** Resultados Pregunta: ¿El tiempo de la capacitación fue suficiente?

Etiquetas de fila	El tiempo de la capacitación fue suficiente	%
Cumplió	53	91%
No cumplió	4	7%
No sabe, No responde	1	2%
Total general	58	100%

<b>Evaluación Cualitativa Componente</b>		<b>93%</b>
Desarrollo del Evento	<b>PROMEDIO</b>	

**Observaciones** La gran mayoría de los participantes (91%) indicó que el evento comenzó de forma puntual, lo que refleja una buena organización en el inicio de las actividades. Los oradores fueron considerados bien informados y capaces de resolver dudas, lo que es crucial para el éxito de la capacitación. Esto se refleja en el alto porcentaje (98%) de respuestas positivas. Todos los participantes estuvieron satisfechos con los espacios físicos y las herramientas tecnológicas utilizadas, lo que indica que las instalaciones y los recursos técnicos fueron adecuados para el desarrollo de la capacitación. La mayoría de los participantes (91%) confirmó que todas las actividades se realizaron según la programación. Sin embargo, un pequeño porcentaje (7%) indicó que no se cumplieron todas las actividades, lo que sugiere que podría haber algún margen de mejora en la ejecución del cronograma. La mayoría de los participantes (78%) consideró que el transporte fue puntual y seguro. Sin embargo, el 17% que no respondió o no supo sobre el transporte sugiere que esta área podría requerir más atención o mejor comunicación. La mayoría (91%) consideró que el tiempo dedicado a la capacitación fue suficiente, aunque hay un pequeño margen (7%) que no estuvo de acuerdo, lo cual puede indicar la necesidad de ajustar la duración en futuras capacitaciones.

### 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?

Etiquetas de fila	Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación	%
Cumplió	57	98%
No cumplió	1	2%
Total general	58	100%

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa	%
Cumplió	55	95%
No cumplió	2	3%
No sabe, No responde	1	2%
Total general	58	100%

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	97%
Comprometidos con el Buen Trato		

**Observaciones** La mayoría de los participantes (97%) indicó que recibió un trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación. Esto sugiere un ambiente respetuoso y acogedor, con un solo caso reportado (3%) de posible mejora en este aspecto. Un alto porcentaje de los encuestados (95%) consideró que se habilitaron espacios para atender sugerencias y que estas fueron respondidas de manera oportuna y respetuosa. Sin embargo, hay un pequeño margen (3%) que no estuvo satisfecho con la atención a sugerencias, y un 2% que no respondió, lo que podría indicar una ligera área de mejora.

### ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

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

Me gustaría que todo lo planteado en el Trascurso de las capacitaciones se pueda lograr a corto y largo plazo para que este hermoso programa que cambia vidas y trasforma pueda ir creciendo cada vez más
Que cada día sea mejor
Ser más puntuales y cumplir con el orden del día propuesto. Los moderadores deben ser más exigentes con el uso de la palabra y así evitar que las discusiones se dilaten tanto sin conclusiones.
Debemos cumplir más con el minuto a minuto programado, en caso de no hacerlo tener un plan b estipulado donde se pueda dar y cumplir mejor con la información y el cronograma a tratar.
Ser puntuales en los horarios establecidos y cumplir con la programación admitida.
Sugiero respetuosamente que la convocatoria al evento se haga con más antelación que permita evitar inconvenientes en las regiones y garantizar la presencia al mismo y no afectar los cronogramas de las regiones

Realizar jornadas de descanso entre cada temática
Que estén pendientes de que los campistas tengan su propio uniforme que los de la alcaldía para que ellos sean reconocidos como unos verdaderos campistas lo mismo que su monitor profesor
En encuentros como estos de líderes y coordinadores se debería tener un espacio para la socialización de la parte económica y como es el presupuesto con que el ministerio nos apoya a los departamentos para la ejecución de campamentos en los territorios.
Que siempre se genere el espacio de reuniones con los coordinadores para revisión puntual de temas administrativos. Si fuera posible generar el cupo de participación del gerente o director para que tenga la vivencia de estos espacios
Mis sugerencias es que todo lo que se ha hablado y plasmado no quede en palabras y se vea reflejado lo más pronto posible
Si ya estamos caracterizados y tienen nuestros correos por favor enviar la información a los líderes directamente, ya que muchas veces los entes no se apropian como nosotros del programa y perdemos oportunidades como está o simplemente nos toca correr con dichas demandas a últimas horas.
Más apoyo a nivel del ministerio, de manera económica para los entes departamentales y más acompañamiento desde el gobierno nacional, a los directivos del ente departamental
Realizar la convocatoria con mayor tiempo de antelación
Notificar a los entes deportivos de los territorios la importancia de la implementación del programa campamentos juveniles Colombia en los territorios por intermedio de una socialización virtual con todos los directores de los inder deportivos departamentales y municipales.
Es importante que hacer más acompañamiento en territorio
El transporte de los delegados de los Departamentos debe ser informado con oportunidad por parte del operador.