

**Servicio Integral
al ciudadano 2019**
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

**Encuentro nuevo comienzo XX años de felicidad y sueños
cumplidos.**

Santa Marta-Magdalena

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo
GIT Recreación.



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 11 al 15 de Noviembre de 2019

Lugar

Hotel Mendihuaca Resort

Participantes

Personas mayores de todos los Departamentales de 60 años en adelante y comunidades indígenas de 55 años en adelante.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Recreación.

Ministerio del Deporte

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

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

13 al 15 de Noviembre

2019

INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano¹ establecidos por Mindeporte para el desarrollo de una gestión democrática. En este proceso misional los conceptos, percepciones y construcciones ciudadanas se convierten en los principales insumos para la planeación participativa, el control social y el proceso de mejoramiento continuo de la Entidad.

En el *gráfico 1* se observa el esquema de la gestión democrática, el cual integra los escenarios de escucha impulsados desde el proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

Gráfico 1. Esquema de la gestión democrática.



Fuente: Mindeporte - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el proceso de relacionamiento de las Entidades con los

¹ Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, al interior de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

Las encuestas de medición de la percepción de la calidad del servicio apuntan a cubrir uno de los canales de escucha propuestos por El Cubo, el cual se dirige en *la aplicación de estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio*². En la metodología adoptada para este tipo de estudios se da un cambio de referencia, ya que se sugiere dirigir las preguntas a *“la calidad percibida”* y no a *“la satisfacción percibida”* por el ciudadano frente al servicio. Esto, en la medida que un trámite, servicio o producto, debe cumplir la promesa de valor de la Entidad *“Derechos”* y no necesariamente satisfacer los *“gustos”* de un ciudadano. (PNSC. 2014). Ver gráfico 2.

Gráfico 2: Gráfico de la evaluación de percepción en el servicio.



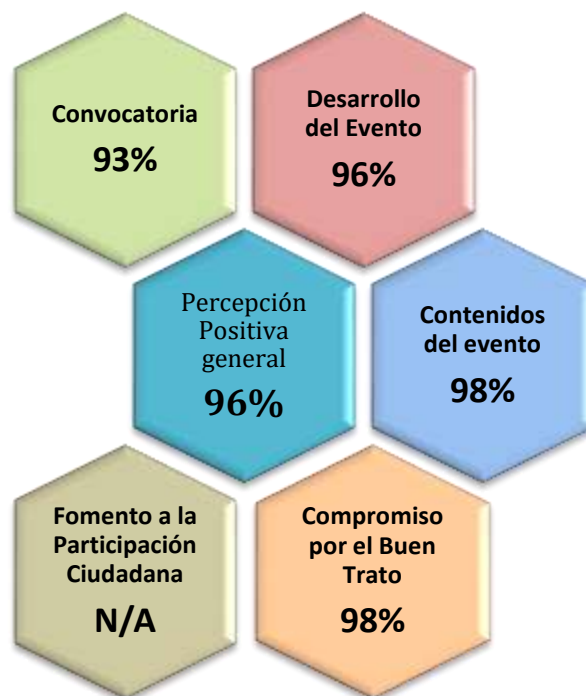
Fuente: Mindeporte - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de sus derechos.

En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la Entidad. La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

RESULTADOS



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 13 de noviembre de 2019 al 15 de noviembre de 2019 finalizando el XX encuentro nuevo comienzo y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática. El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, si tiene desea ampliar sobre el proceso de medición de calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la Entidad.

Caracterización de usuarios 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 por Departamento.

Departamento	%		
Amazonas	2.7%	Guainía	4.4%
Arauca	3.5%	Guaviare	4.4%
Atlántico	7.1%	Huila	3.5%
Bogotá D.C	8.8%	La Guajira	1.8%
Bolívar	1.8%	Magdalena	0.9%
Boyacá	2.7%	Meta	0.9%
Caldas	3.5%	Nariño	0.9%
Caquetá	9.7%	Norte de Santander	3.5%
Casanare	8.0%	Putumayo	0.9%
Cauca	7.1%	Quindío	5.3%
Cesar	0.9%	Risaralda	0.9%
Córdoba	7.1%	San Andrés y Providencia	3.5%
Cundinamarca	0.9%	Vichada	5.3%
		Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según el rol

Rol	%
Acompañante	1.8%
Coordinador	8.8%
Juglar	1.8%
Persona Mayor	87.7%
Total general	100%

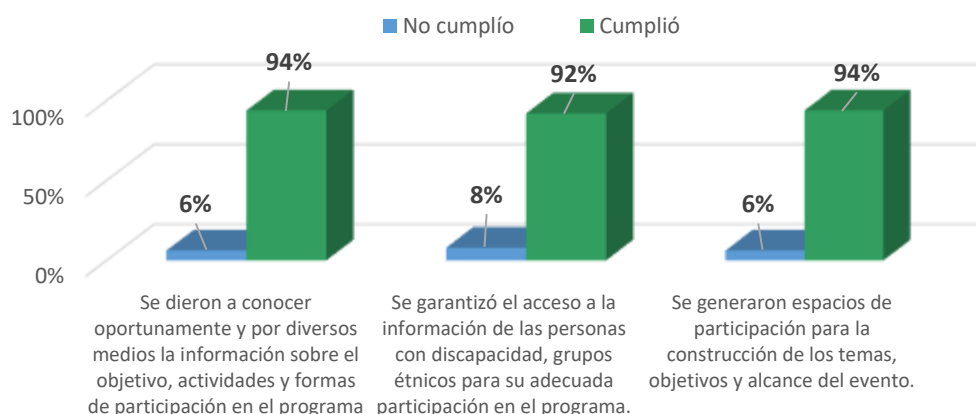
Convocatoria

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:

EVALUACIÓN DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Componente		Convocatoria		
Medición 2019		Medición anterior		Tendencia
Promedio Componente	93%	Medición 2018	92.5%	↑

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y de planeación participativa que adelantan desde el grupo de Recreación. Se observa un incremento en la percepción positiva de la mayoría de los elementos evaluados en comparación con los resultados del año anterior.

Se resalta la percepción positiva sobre la generación de los espacios de participación para la construcción de las actividades del evento, se deben profundizar las estrategias de difusión e identificar los mejores canales de contacto con la población objetivo. Este elemento se considera de gran importancia para garantizar el crecimiento del impacto del programa y se deberá hacer énfasis en la difusión de los grupos objetivos del programa y como pueden acceder a este programa.

Desarrollo del evento

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos de los 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. Pertinencia de los espacios utilizados para el encuentro.

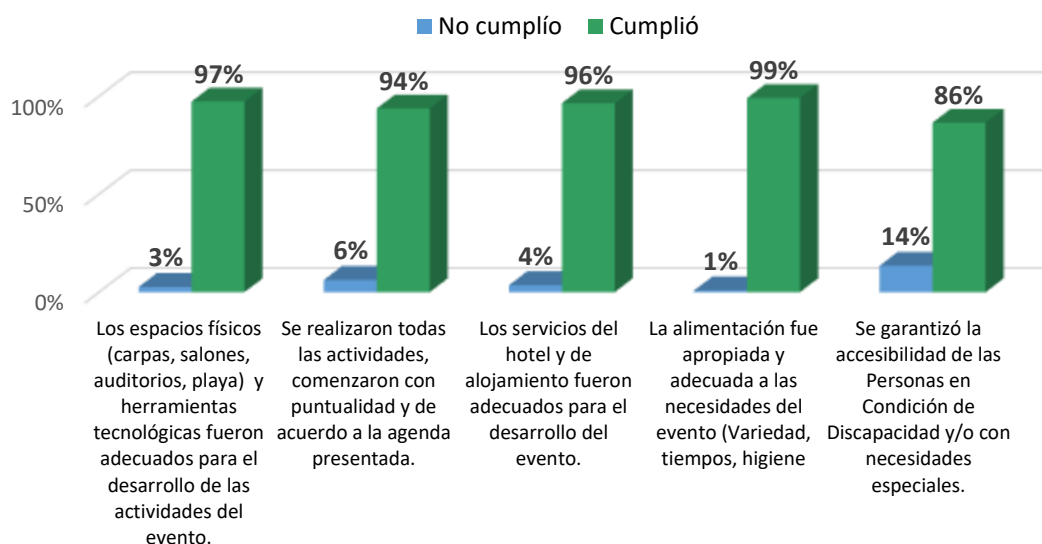
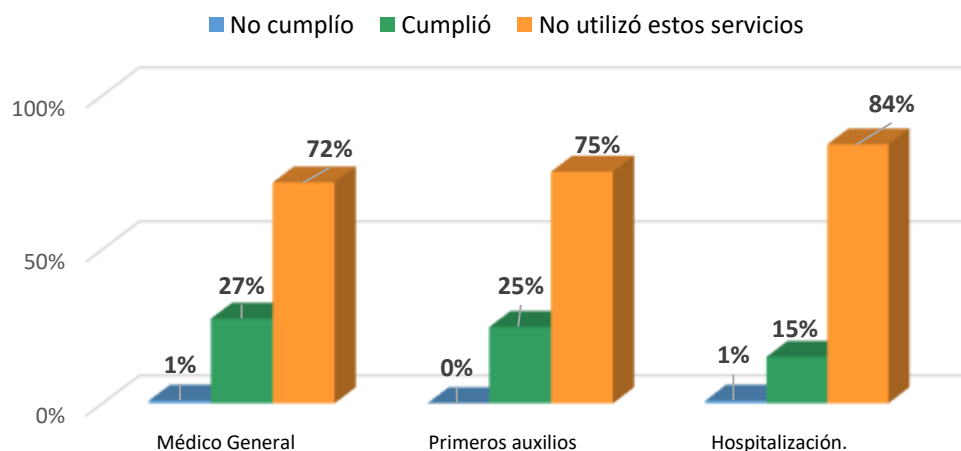


Gráfico 3. Evaluación servicio de atención médica.



Observaciones

Componente		Desarrollo del evento		
Medición 2019		Medición anterior		Tendencia
Promedio Componente	96%	Medición 2018	97.4%	

En este componente se evidenció una percepción de cumplimiento, en la mayoría de los elementos evaluados, se resalta los espacios para el desarrollo de las actividades del evento y los servicios del hotel, alojamiento y alimentación que generaron un alto impacto en los participantes. Sin embargo, se recibieron comentarios sobre la lejanía del hotel y se observa una baja calificación en cuanto a la accesibilidad para personas en condición de discapacidad o necesidades especiales, para acceder a las habitaciones tenían que subir escaleras ya que el hotel no presentaba ascensores; también presentaron inconvenientes logísticos al momento de las presentaciones en tarima, no había claridad de los tiempos para cada presentación y en algunos casos existieron personas que no se lograron presentar; esto generó inconformismo en algunos participantes que prepararon sus actividades con bastante tiempo.

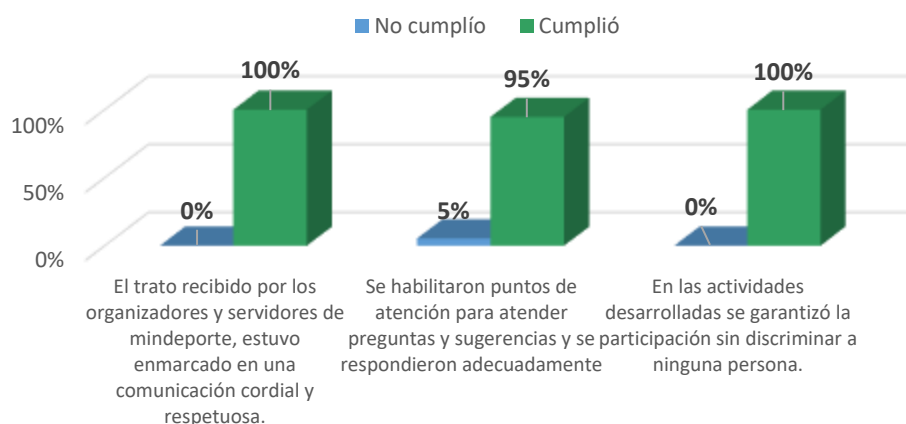
En cuanto al servicio de atención médica se evidencia que la mayoría de los participantes no requirieron los servicios y cuando lo requirieron fue oportuna y eficiente.

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 Mindeporte, 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 4. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Componente		Comprometidos con el buen trato		
Medición actual		Medición anterior		Tendencia
Promedio Componente	98%	Medición 2018	95.5%	↑

En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los asistentes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas 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 de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

Actividades Misionales de Mindeporte

Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los contenidos y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del proceso de formación.

A continuación se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos trabajados en el evento.

Gráfico 5. Evaluación actividades misionales de Mindeporte.

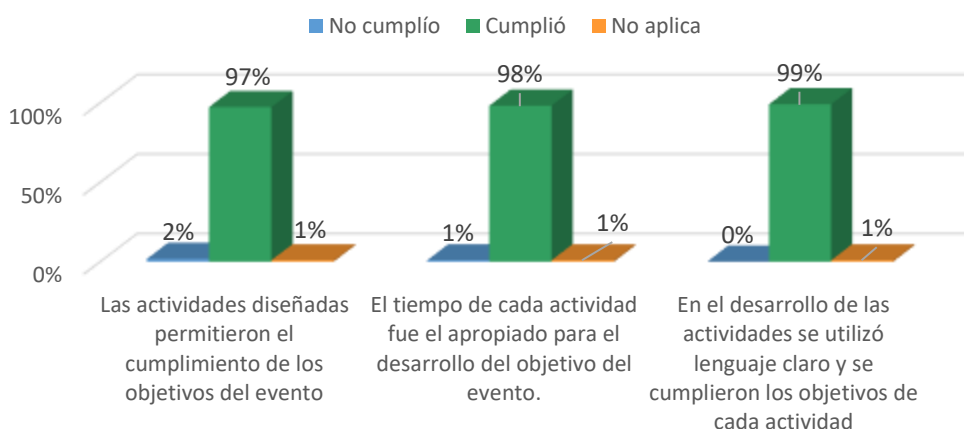


Gráfico 6. Evaluación de los diferentes roles del programa.

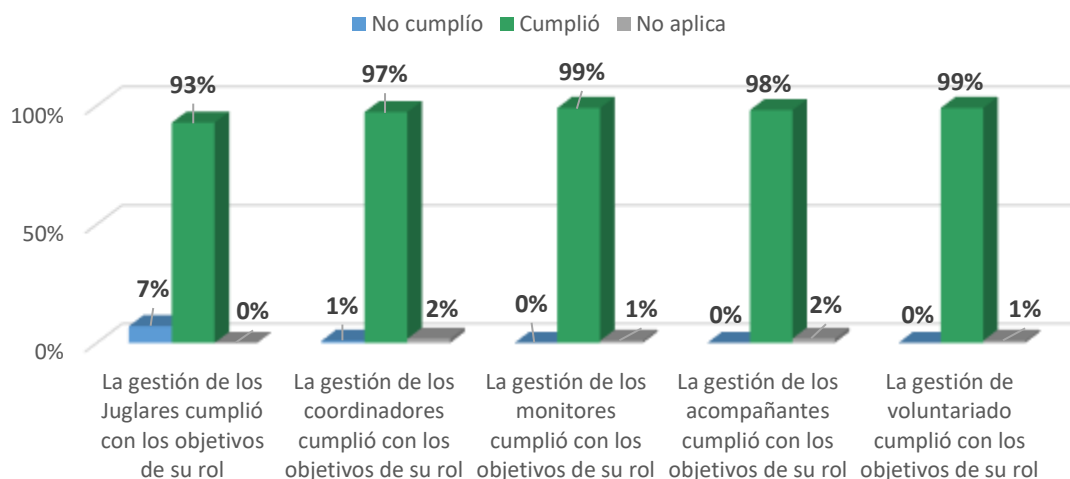
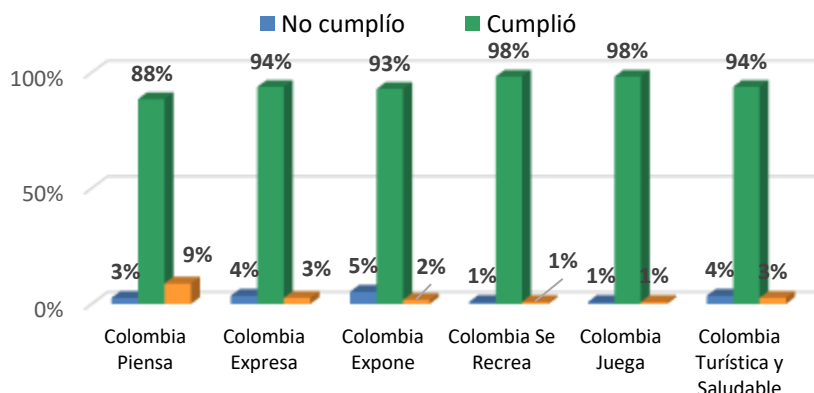


Gráfico 7. Evaluación de actividades desarrolladas



Observaciones

Componente		Actividades Misionales		
Medición actual		Medición anterior		Tendencia
Promedio Componente	98%	Medición 2018	96.8%	↑

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento**, se resalta una alta valoración de los objetivos de las actividades planificadas, la utilización del lenguaje claro y la generación de espacios para compartir y construir nuevo conocimiento entre los participantes. Se resalta la percepción de cumplimiento que generó la labor de acompañamiento de los diferentes roles definidos en el programa, elemento que permitió la adecuada participación de las personas mayores en todas las actividades presentadas. Como elemento de mejoramiento se sugiere revisar los protocolos para las presentaciones de las diferentes delegaciones, evaluando la disponibilidad de tiempos, escenarios y espacios para garantizar que las personas programadas se presenten y no se genere una sensación de incumplimiento de las expectativas generadas, ya que es un elemento que puede generar un alto impacto emocional por el tipo de población participante.

ANEXOS

1. ¿Que actividades, herramientas, temáticas o actividades considera que deberían realizarse en los próximos encuentros nacionales de persona mayor?

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

Talleres
Natación, atletismo
No tiene ninguna objeción
Más actividades y que vengan todos participantes
Intercambio cultural
Deben hacer concursos de canto. Y talento musical
Intercambio cultural de artesanías más talentos de los adultos mayores
Todo ha estado muy bien muy cumplido. Se debe explicar mejor como van a ser las presentaciones porque algunos nos quedamos esperando presentarnos y a veces el tiempo es muy corto. y genera como decepción de no poderse presentar.
Que de cada departamento trajeron más de dos personas
Mas actividades culturales
Las mismas
Que pudieran participar. Más personas del municipio
Talleres de artesanías
Que haya más juegos para participar. O eventos nuevos. Direccionados al adulto mayor. Y que puedan participar más adultos del municipio
Más actividades lúdicas. Cómo juegos. Y q la participación. Por municipio sea mayor
Protección sobre el medio ambiente
Están bien esas actividades
Más organización para las presentaciones
Otras actividades como presentaciones de las diferentes estatuas del Huila
Deben convocar a mas personas del municipio q sean adultos
La recreación q sea el todo es divertirse
Que se realizarán un partido de futbol
En el municipio hay mucho talento. Me gustaría pudieran participar más adultos mayores por región qu se ampliara los cupos
Fomentar más las actividades de trabajo manual.
Otras actividades q nos sorprendan
Que en la mañana se haga actividad de estiramiento.
Más actividades que diviertan a los de la tercera edad
Que el municipio convoque más personas a participar
Que se de más la oportunidad a las personas con mas necesidades que realmente ir al mar nunca lo podrían hacer por falta de recursos
Las mismas pero lograr participar todas ellas
Muy agradecida con todo esperamos q Wilintón Ortiz nos visite en al Retorno Guaviare y nos realice actividades recreativas
Todas las actividades estuvieron bien

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Encuentros deportivos (futbol, microfutbol, baloncesto, entre las diferentes delegaciones)
Que alarguen el encuentro y que las delegaciones de los departamentos más lejanos lleguen con tiempo es decir que la compra de tiquetes se realice con tiempo suficiente para que puedan estar a tiempo y logren participar de todo el evento.
Bien todo las mismas
Las mismas y poder participar en todas
Las mismas
Que se realicen más actividades en los Municipios, no solo cuando se va a participar en la fase nacional.
Que el coordinador sea más gestionado
Me gusto todas. Las actividades realizadas. V
Me gusto todas. Las actividades realizadas. V
Que nos den mas recursos para al departamento. Para poder asistir mas adultos mayores
Me gustaría que realizarán más actividades sociales en los hospitales con enfermos ir a alegrarlos
Todo ha estado muy bien
Todo ha estado muy bien
Las mismas actividades
Todo estuvo bien
Todo Súper bien
A mí me parece q hace falta más integración con más delegaciones por el sitio más l tracción entre los entrenadores
Todo ha estado bien
Se debe mejorar en el hotel muy retirado
Las mismas y en mejores espacios
Las actividades q consideren todo a sido excelente
Todo excelente
Mejorar los servicios del hotel que se tenga en cuenta que somos adultos mayores que nos cuesta subir escaleras y el hotel no presenta ascensor
Le gustaría que enseñarán la cultura de San Andrés para incentivar más a los hombres a recrearse
Los mismo todo esta bien
Encuentros deportivos (futbol, microfutbol, baloncesto, entre las diferentes delegaciones)
Los jugos q sean bajos en azúcar
No fuera solamente estratos 1 si no todos
Mejorar la organización
Que fuera más recreativo y no competitivo
Las mismas
Las mismas
Las mismas
Las mismas
Bien
Las mismas
Fomentar más la recreación hacia las etnias indígenas
Las mismas actividades
Las mismas
Las mismas
Las mismas
Las mismas actividades sobre todo recreativas

Actividades recreativas y con más tiempo
Las mismas
Deberían implementarse las actividades en relación al deporte adaptado para no esperar turnos (ranas-dominó-parques)
Las mismas actividades
La convocatoria debería ser enfocada más hacia la recreación
Una mejor organización para desarrollo del paseo turístico. Ya q el tiempo fue muy limitado. Y pudimos conocer. La ciudad
Una mejor organización para el paseo turístico
Que el rol para visita turística a la ciudad donde se hace. La visita sea más organizada y se pueda conocer. Mejor. Ya q el tiempo. No fue suficiente para visitas sitios históricos
Que el alojamiento. Si son edificios de mas de 3 pisos. Tenga un ascensor. Bogotá es muy grande. Que haya la posibilidad de q todas las localidades puedan asistir.
Que el encuentro se extienda por más tiempo
Las mismas
Todo perfecto
Más eventos de turismo
La viejoteca debe continuar realizándose, incluyendo la creación de grupos musicales de personas mayores y grupos de la región
Un espacio para capacitar sobre buen trato a adultos mayores
Me parece que en una próxima ocasión sería muy oportuno al momento de presentar cada departamento tener acceso a apoyo musical y visual de cada región, es decir, música típica o videos de la región para que los participantes puedan conocerla un poco más.
Todo fue maravilloso, poder cumplir nuestros sueños en la siguiente oportunidad brevemente cada departamento puede dar a conocer sus opiniones, sueños cumplidos y su experiencia en relación al encuentro nacional.
Todo fue maravilloso, poder cumplir nuestros sueños en la siguiente oportunidad brevemente cada departamento puede dar a conocer sus opiniones, sueños cumplidos y su experiencia en relación al encuentro nacional.
El Encuentro nacional fue muy lindo, una experiencia maravillosa para todos los abuelitos. Muchas gracias
Muy buena oportunidad para conocer, compartir y disfrutar de este programa
TODAS LAS ACTIVIDADES FUERON MUY BUENAS Y GRACIAS A ELLAS LOGRAMOS INTERACTUAR Y CONOCER DE OTRAS CULTURAS Y DISFRUTAR DE LO BELLA QUE ES LA VIDA AUNQUE ESTEMOS VIEJITOS.
TODO FUE MUY BONITO Y PARTICIPAMOS DE LAS ACTIVIDADES QUE SE PROPUSIERON. COMPARTIMOS Y PARTICIPAMOS MUY BIEN ENTRE TODOS.
Definir destinos turísticos uno por jornada, más actividades de para aprovechamiento del mar, potencializar el encuentro de juegos de cada departamento
Afianzar el espacio de juegos tradicionales
Dar una conferencia sobre manejo de la vejez dirigida a los adultos mayores.

2. Mencione sus observaciones sobre lo mejor y lo peor del encuentro.

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

La gente lo mejor. Incumplimientos en agenda
Fue un paseo inolvidable
No tiene ninguna objeción
Que todo a me ha gustado
Todo ha estado bien
Lo mejor la integración. Con otras culturas del país. Lo peor faltó que las delegaciones deben ser más grandes es decir más participantes para poder mostrar más el departamento del donde provenimos
Todo ha estafo bien
Lo mejor es la delegación de México
El recibimiento, el Mar, la atención lo peor el cansancio. Pero goce mucho
Lo mejor todo lo peor que no trajimos a las esposas
Todo bien
Todo me gustó. No tengo hay crítica alguna
Todo bien
Todo me gustó. En especial las rumbas, no tengo crítica
Todo fue excelente. No tiene critica. La integración. Es. Excepcional me gustó conocer gente de otras. Tierras
"Todo se cumplio de acuerdo a los lineamientos del programa excelente todas las a actividades y el compromiso del equipo del Ministerio y del personal de apoyo e igualmente el personal del hotel fueron muy importantes. Las personas mayores se sintieron felices y nosotros muy respaldados para continuar trabajando por este programa
Este paseo ha sido lo mejor
El trato al adulto. Y el compromiso de la organización. No hay nada q decir
Lo mejor montar avión y conocer el mar
Nunca habia montado en avión y fue una gran experiencia además de actividades lúdicas q no hice cuando joven el conocer y estar en contacto con el mar . no tengo. Ninguna
Lo mejor es todo
Todo bien
El haber podido asistir a este evento. Sus coordinadores son espectaculares no me disgusto nada
Me gusto mucho el poder conocer la playa. Por este Evento. y saber q me gane el cupo por elaboración de artesanías en mi municipio
lo mejor las atenciones del grupo de mindeporte y l peor nada.
La recre creación. Y actividad para ingresar al mar hacia mucho tiempo q no venia por falta de recurso
todo a estado bien
No encuentro nada malo, todo fue excelente
Me disgusto non haber podido ir al rodadero y el tener q devolvernos antes de la culminación del evento y el no pode conseguir un detalle de recuerdo
Por falta de tiempo no realizaron muchas actividades se sugiere para próximos tener tiempo para la compra de tiquetes para q estas comunidades puedan estar el tiempo necesario.
Todo bien
Todo bien excepto por el tiempo que fue muy corto
Todo bien
Todo bien
Todo bien excepto el tiempo tan corto
Lo mejor la atención y lo peor el corto tiempo

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Todo muy bien excepto el tiempo tan corto
Bien todo
No todo excelente
No todo excelente
Me gusta todo Nada me disgusto
Todo ha estado muy bien la integración. Con las demás regiones
Lo peor q el coordinador no estuvo pendiente de nosotros
Lo peor fue no mostrar el producto q traía era el sombrero loco no se realizó el concurso del sombrero loco
Todo fue muy bien.
Muy bien todo
Todo muy bien
Lo peor la lejanía del hotel se debió informar con tiempo
Todo Súper bien nada malo
Mejorar en el hotel
Contar con un sitio menos alejado donde se realice el encuentro
Todos ha estado muy bien.
Muy bien
Todo bien lo malo que vinieron muy pocos hombres
Lo mejor es la interacción con otras culturas
Lo mejor la integración Lo peor la accesibilidad para el hospedaje ya q no había ascensor y los adultos debieran subir varios pisos para ir al cuarto donde nos estábamos alojando
Todo ha estado muy bien
Mejorar la accesibilidad en los sitios donde se realicen próximos encuentros.
No cumplieron con el paseo
Más organización se quedarón sin comida varias personas los juegos con mucho azúcar... Lo mejor la integración.
Lo peor la salida a turistar mal organizado muy corta y no se cumplió lo que se habia programado
Lo mejor la interacción con otras regiones
Todo estuvo muy bien
Todo fue bueno
Todo muy bien
Todo excelente
Lo mejor la invitación de México ojalá invitarán a mas países
La integración con otras culturas con otros grupos étnicos
Lo mejor fue la interacción con comunidades con las que nunca se han comunicado
Todo muy bien y agrade a patricia Cardenas y Nelly pinzón por todos estos años de trabajo al programa
Todo bien
Todo excelente conocer el mar
Lo mejor la interacción con otras comunidades del país
Lo mejor conocer el mar y el intercambio cultural con otras regiones dl país
Muy bien atendidos
Muy bueno
Todas las actividades y horarios estuvieron geniales
Lo peor la accesibilidad subir escaleras
Todo muy bien faltó compromiso por parte de pero a de los tiquetes a los coordinadores nos toco realizar el chek in

Lo mejor el poder relacionarme el placer de conocer personas de otras regiones y conocer sus costumbres y lo peor no encuentro nada.
El conocer. Nuevas culturas. El poder disfrutar. Con muchas personas de otras regiones. Y lo peor. No haber. Conocido la ciudad donde se llevó a cabo. Tan maravilloso evento
El haber conocido a personas de otro país como México y también. Personas de todo nuestro país. El conocer el mar. Peor. No puedo decir. Pues todo fue estupendo
Me gustó haber conocido personas de otros países y regiones de nuestro país además de comunidades indígenas. En cuanto a lo peor. La falta de tiempo para visita turística
Me gustó mucho el poder compartir. Con otras regiones y poder conocer sus costumbres. El haber estado tan cerca del mar. Lo q me disgustó un poquito fue el no conocer la ciudad. La salida turística fue muy corta. Y no pude adquirí recuerdos.
Todo estuvo muy bien
Todo estuvo muy bien
Todo perfecto
Los mejor una experiencia inolvidable, lo malo nada.
"Sobre la actividad turística considero q se debió planificar todo el día, unificando la actividad turística con el festival recreativo en las playas de la ciudad de Santa Marta Rodadero, planificando así: en la mañana visitas turísticas (Quinta de San Pedro Alejandrino y Museo Mundo Marino) Almuerzo en el Rodadero y la jornada de la tarde la actividad o Festival Recreativo vinculando población turística de la playa con personas mayores.
Resaltar la programación de Colombia expresa con la presencia de la mayoría de las delegaciones"
Muy buena participación de delegaciones
Pienso que sería conveniente en otras oportunidades destinar un periodo más largo a la posibilidad de conocer la ciudad de Santa Marta y lograr que las personas mayores disfrutaran un poco más del turismo en la ciudad.
Lo mejor del Encuentro Nacional fue la oportunidad de presentar nuestras costumbres y conocer las de otros departamentos y el poder interactuar con las personas de otras regiones.
Lo mejor del Encuentro Nacional fue la oportunidad de presentar nuestras costumbres y conocer las de otros departamentos y el poder interactuar con las personas de otras regiones.
Fue maravilloso poder conocer el mar, compartir y disfrutar con todos los abuelitos del país.
Las actividades desarrolladas fueron muy buenas porque dejaron conocer la cultura y costumbres de otros departamentos.
LO MEJOR DEL ENCUENTRO NACIONAL FUE EL COMPARTIR Y DAR A CONOCER NUESTRO DEPARTAMENTO LO PEOR FUE QUE NO SE PUDO PARTICIPAR CON LA REPRESENTACIÓN DE NUESTRA REGIÓN PERO AÚN ASÍ PUDIMOS INTERACTUAR CON LOS GRUPOS Y PASAMOS MUY BIEN.
LO MEJOR FUE PODER HACER REALIDAD TANTOS SUEÑOS DE LOS ABUELOS Y COMPARTIR CON LAS PERSONAS DE TODO EL PAÍS
"Positivo:
Excelente atención por parte del hotel para los usuarios, vuelos sin complicaciones, traslados de aeropuerto muy puntuales, alimentación variada, puntos de hidratación con jugos adicionales fue muy positivo, la presencia del operador durante todo el evento fue positivo, aseo de las habitaciones muy bueno, acomodaciones, hidratación en las habitaciones, talento humano del ministerio del deporte muy atentos, colaboradores y dispuestos
Por mejorar:
Es importante tener salón de reuniones para el total de los participantes, que el espacio de mar sea apto para que todas las personas mayores puedan acceder, hay que hacer precisiones en logística, respetar el cronograma planteado, los cambios pueden ser parciales pero no totales ya que desvirtúan la razón de ser del evento, no permite el deleite de los usuarios y se atropella a las personas mayores, faltó la bienvenida musical en el aeropuerto, salida de buses en colombia turistica muy demorados, faltó planeación para el ingreso al posadero, faltaron bebidas calientes en el desayuno (café en leche, chocolate), se debe tener en cuenta las

necesidades realizadas en el encuentro de coordinadores respecto a las necesidades de los eventos asignados, para que se contemple el material con el operador "
Lo mejor del Encuentro la participación activa de las personas mayores. Lo peor la espera fallida de la llegada del Mindeporte se cambió la agenda de acuerdo a sus compromisos y nunca llegó
"Lo mejor fue que este año se realizaron diversidad de actividades en diferentes momentos, lo que permitió que los asistentes pudieran escoger en cuáles participar según sus preferencias y habilidades. No imperó un modelo cuadrículado.
Lo peor fue la entrega de refrigerios por parte del operador, pésima."