

Informe de percepción de calidad en el servicio

**EVENTO TEORICÓ PRÁCTICO DE FORMACIÓN BÁSICA EN ACTIVIDAD FÍSICA
DIRIGIDA 2020.**

GIT Actividad física

Dirección de Fomento y Desarrollo



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

3 al 10 de noviembre de 2020

Lugar

Virtual.

Participantes

Gestores, Articuladores HEVS-VAS, Monitores HEVS y estudiantes invitados, líderes HEVS y usuarios grupos reguladores.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo de Actividad Física

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

25 de noviembre al 12 de diciembre

2020

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

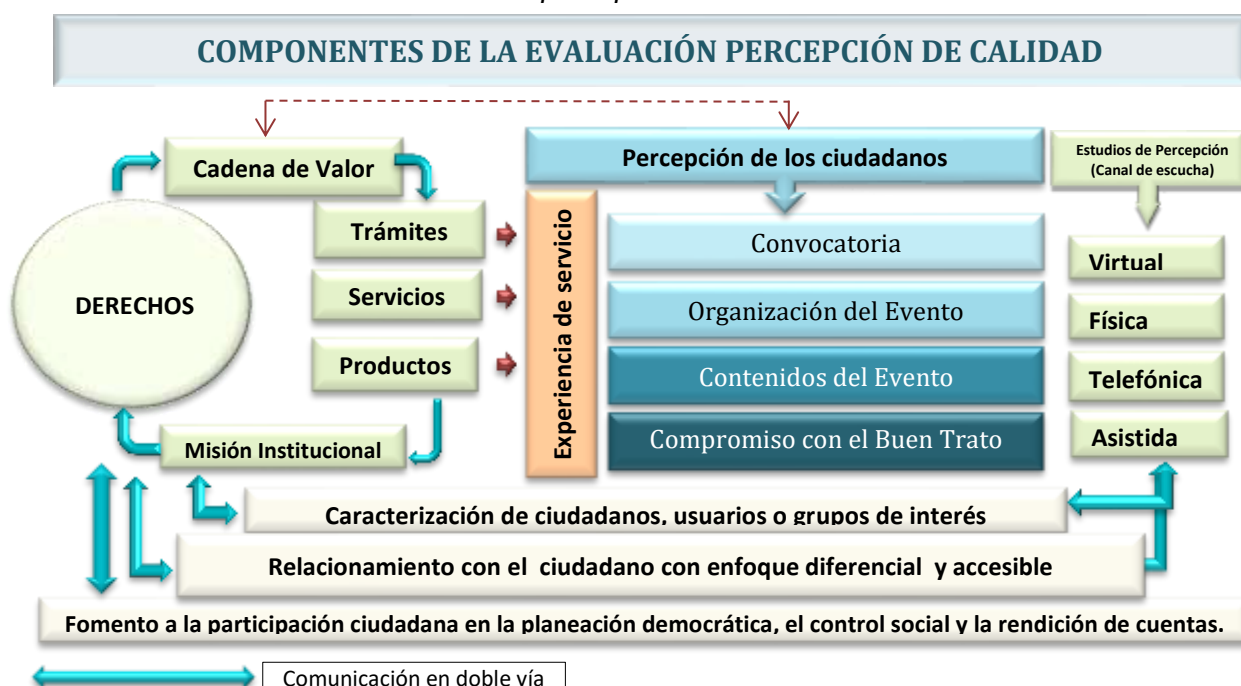
El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el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

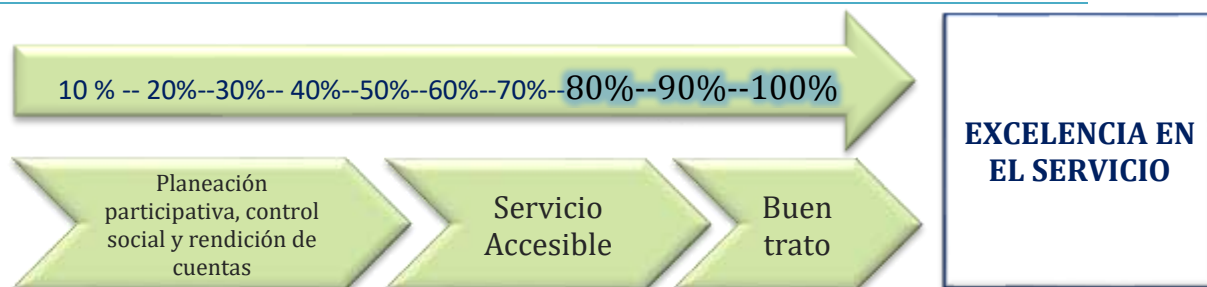
² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

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 25 al 12 de diciembre de 2020 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 Servicio integral al ciudadano, se realizaron 94 encuestas de una población total de 150 ciudadanos que participaron del evento.

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 participantes encuestados por Departamento.

Departamento	%
Arauca	15%
Atlántico	17%
Bogotá D.C	3%
Boyacá	3%
Caldas	7%
Casanare	4%
Cauca	6%
Chocó	2%
Cundinamarca	1%
Guaviare	2%
Huila	7%
La Guajira	6%
Nariño	6%
Norte de Santander	4%
Quindío	2%
Santander	9%
Sucre	3%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su rol.

Rol	%
Articuladores HEVS-VAS	1%
Estudiantes invitados.	15%
Gestores	6%
Lideres HEVS	9%
Monitores HEVS	40%
Promotor de Actividad física	6%
Promotor HEVS	1%
Promotor Todos por Colombia	1%
Usuarios grupos regulares	20%

Total general	100%
----------------------	-------------

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su edad

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	68%
Adolescencia de 12 a 17 años	1%
Jóvenes De 18 a 28 años	31%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Auditiva	1%
Ninguna	98%
Visual	1%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional

Grupo poblacional	%
Afrodescendiente	7,45%
Comunidades negras.	3,19%
Ninguno	88,3%
Pueblos Indígenas	1%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Hombre	45%
Mujer	54%
Intersexual	1%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según identidad de género

Genero	%
Femenina	53%
Masculino	46%
Intergenero	1%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según orientación sexual.

Orientación sexual	%
Gay	2%
Heterosexual	89%
Prefiero no decirlo	9%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	94%
Sí	6%
Total general	100%

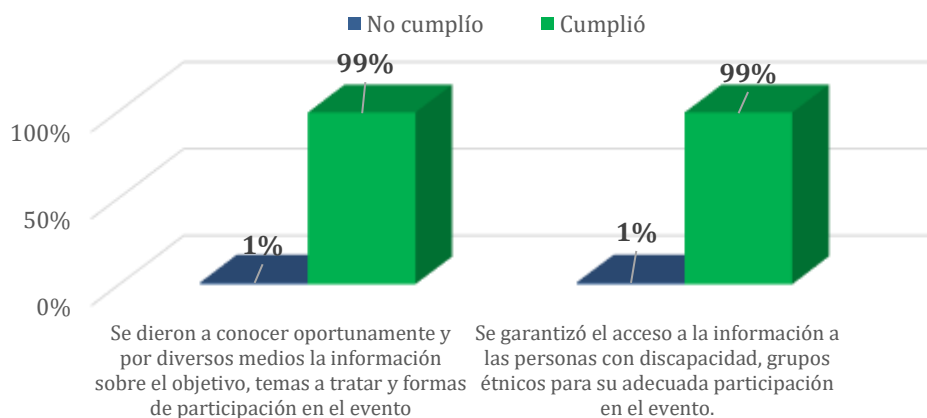
Convocatoria

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

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Convocatoria		

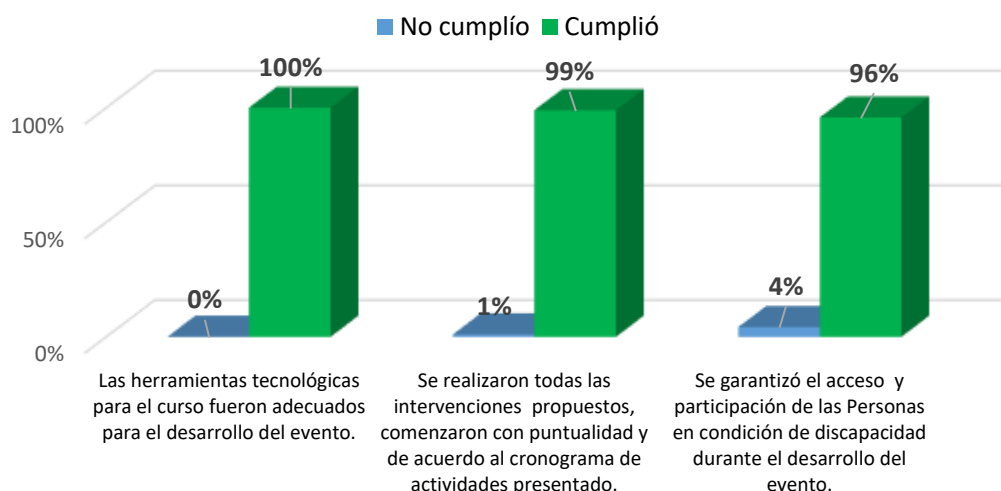
Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria, sin embargo, se recomienda para próximos eventos garantizar el acceso a la información a todas las poblaciones para su adecuada participación ya que dentro de los comentarios manifiestan que faltó divulgación sobre la forma de participar y la forma de inscripción.

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 en el desarrollo del evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	98%

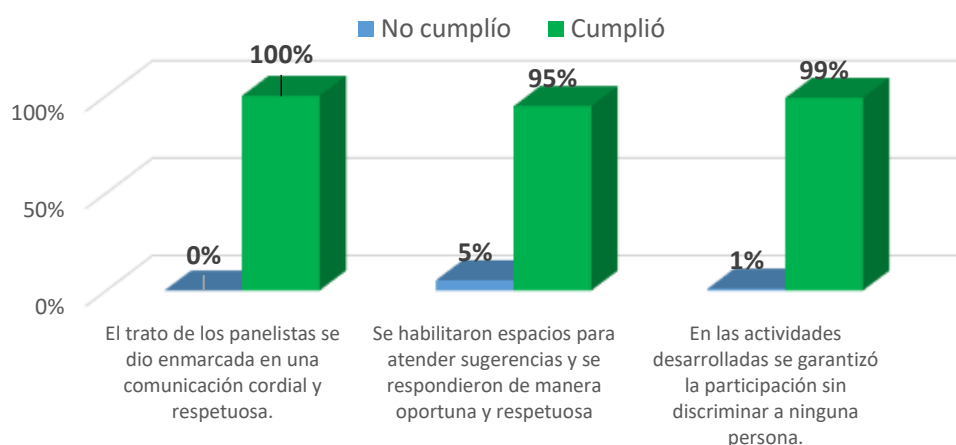
Se observa una percepción de **cumplimiento** en general en cuanto al desarrollo de evento. Se resalta las herramientas tecnológicas utilizadas para la transmisión de los contenidos.

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 3. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	98%
Comprometidos con el buen trato		

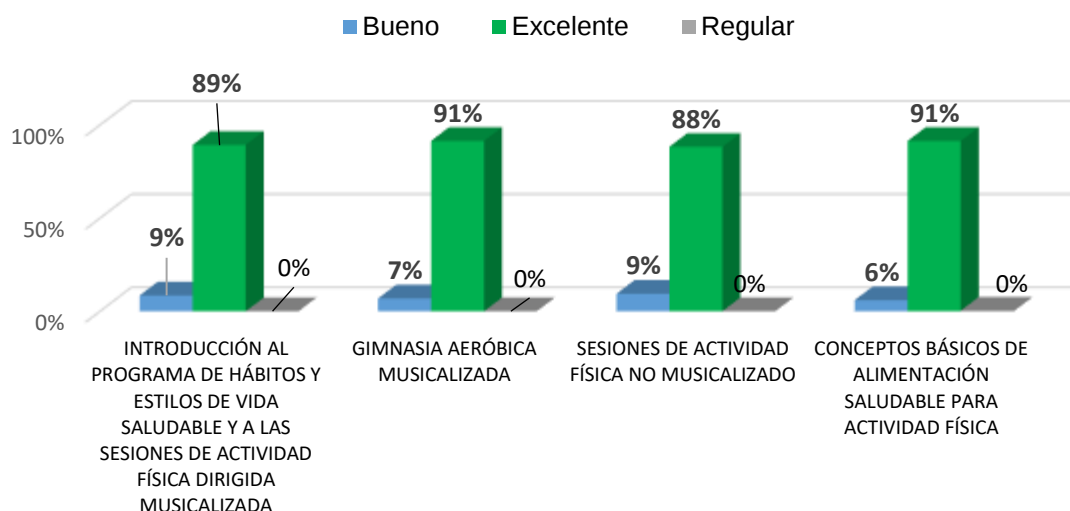
En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los asistentes, sin embargo, dentro de los comentarios manifiestan la falta de espacios de comunicación para resolver muchas dudas esto es muy necesario haciendo énfasis en la definición de estrategia que permitan recoger las sugerencias e interrogantes 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:

Gráfico 5. Actividades desarrolladas



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	98%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se destaca una alta aceptación en la metodología y estrategias utilizadas por parte de los Coach para la transmisión de la información, generando en los participantes el conocimiento y la motivación para su labor profesional.

ANEXOS

Preguntas abiertas

1. Mencione sus observaciones y/o recomendaciones sobre el curso en especial aquellas donde se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

Ninguna. Excelente curso
Sería bueno que generarán un material físico para tenerlo como soporte o de consulta
Todo estuvo muy bien lo único es que cuando pase lo de la pandemia de pueda hacer el curso presencial mente
Focalizar más trabajo en rumba aeróbica musicalizada
Excelente
Más capacitación
Me pareció un curso muy importante ya que nos enseñó la base sobre varias modalidades las cuales debemos tener en cuenta para hábitos y estilos de vida saludable.
Para el próximo evento se debería hacer práctico por que hay personas que aprenden más realizando las actividades de manera práctica.
Ninguna todas excelentes
Todo muy bien
continuar con el proceso
Estoy conforme con la aplicabilidad del curso, sus planteamientos y estrategias para generar la mejor captación de la información y finalmente el aprendizaje óptimo del mismo.
La verdad el curso me pareció muy completo en todos los sentidos, la interfaz de la página era fácil de comprender también.
Estuvo muy genial el curso, tal y como han hecho todos y cada uno, gracias.
Muy buenas explicaciones gráficas, y excelente contenido sobre la parte médica.
La dinámica de explicación a través de medios auditivos y audiovisuales fueron de mucha ayuda, siendo la mayor fortaleza para el curso al ser virtual.
realizar ,Más vídeos lúdicos y prácticos de cada presentacion
Me pareció espectacular
Excelente super recomendado
Excelente curso. Da la oportunidad de manejar el autoaprendizaje en esta era virtual
Que los cursos sean más largos y tenga la oposición de montar trabajos por cada módulo
Los contenidos fueron excelentes, sin embargo una sesión dirigida en vivo orientada a la aplicación de los contenidos hubiese fortalecido la apropiación del conocimiento
Excelente curso
Bueno en general
El curso me pareció excelente
Excelente curso, muy buenas temáticas
Generar una interacción con los docentes
En general me pareció muy bien realizado todos los temas vistos
Para desarrollar mejo los temas más tiempo
Me pareció una explicación muy clara de todas las actividades, me gustaría que en un futuro fuera más largo el curso,
Ninguna observación

Los temas tratados
Excelente
Tratar que la inscripción al curso sea más fácil para los usuarios
Que sigan haciendo esos cursos de capacitación
Fortaleza: Se permitió mostrar las habilidades para el ejercicio señalando los aspectos a mejorar con mucho respeto, alentando a participar y mejorar.
No es mi caso, pero considero hizo falta de acompañamiento por parte de los organizadores para que las personas estuvieran bien informadas con la participación y metodo de inscripción, estuvo un poco desorganizado en esa parte y ausencia de dirección. Habian muchas personas que no lograron terminar el curso ni certificarse de manera virtual por este tema, y se quejaban por que nadie les explicaba, y para todos no es fácil el ingreso a estas plataformas virtuales, del resto considero que estuvo excelente.
Todas las secciones estuviera excelentes pero en mi departamento la conectividad no es muy buena pero la temática tratada fue excelente
Los vídeos muy buenos y falta un espacio de comunicación para resolver muchas dudas esto es muy necesario , la mezcla de virtual y presencial fue lo mejor
Hacer las capacitaciones más seguidas y con mayor tiempo, que sean por lo menos 2 días.
Todo estuvo muy bien estructurado, muy bien planeado
El curso y toda la logística estuvo excelente ojala y sigan brindandonos más cursos asi para prepararnos cada día más
Todo estuvo excelente
Se cumplió con el objetivo del curso
Buena tarde primero agradezco toda la información que compartieron realmente excelente que lo deja a uno con la expectativa de seguir con el conocimiento. Espero sigan con las capacitaciones.
"Recomendaría que los vídeos explicativos de cada tema tengan un poco más de contenido del paso a paso, con el objetivo de adquirir un conocimiento más amplio y así poder ejecutar una actividad práctica más amplia.
Sin embargo todos los contenidos fueron muy apropiados y fáciles de entender para cada tema."
Todo muy bien
Me pareció una explicación muy clara de todas las actividades, me gustaría que en un futuro fuera más largo el curso,
Todo bien
Se obtiene el aprendizaje necesario para implementarlo en sesiones.
La certificación desaparece y es como si no se presentara el curso
El curso estuvo excelente,los conferensistas muy bien desarrollaron los temas tratados, pero la explicacion de como ingresar a la plataforma le hizo falta mas comunicación.
Me pareció muy interesante, creo que se debe reforzar en dictar asesorías personalizadas. Se manejo una buena dinámica ya que las sesiones no fueron monótonas. Podría ser más tiempo para aprender porque aunque el tiempo fue corto se aprende con poca profundidad.
Mayor tiempo para el desarrollo del mismo
Realizar más cursos como este que enriquezcan los conocimientos.
Agradecer al Ministerio del Deporte y al GIT actividad física, por buscar q más colombianos se capaciten.
Excelente
Adecuar un espacio donde se puedan hacer preguntas en medio de los cursos virtuales.
Me parece que todo está bien.
Me gusta su metodología y además es clara y amplia ..
Me parece muy interesante su trabajo y su metodología, es muy técnica .
Todo excelente
La práctica es muy importante presencial.
Más énfasis en la actividad física con los niños

mas capacitación para los lideres hevs para poder ejercer las actividades aprendidas
Que sigan brindando estos espacios educativos y de fomento del desarrollo del profesional del ponente y posibles ponentes de la actividad física
Excelente producto, comedidamente les recomiendo utilizar sópala o micrófono con el fin que el audio no tenga ruidos externos.
Me pareció muy bien organizado felicitaciones
La mayor fortaleza fue la explicación exacta de cada modalidad de actividad física. Excelente Curso.
Todos los contenidos muy completos
Sería interesante trabajar los cursos en forma interactiva en donde se aclaren dudas en el momento y se fortalezcan los conocimientos a través de la interactividad
"Buen dominio de cada tema
Felicitaciones por sus contenidos "
"El curso cumplió con los parámetros establecidos,falta más interacción.
Fue de gran provecho para retroalimentación profesional. "
Muy completo y claro, de mucho provecho y aprendizaje.
Explicación de los temas fueron muy concretos y claros...en general excelente..
Muchas gracias. Fue de gran importancia para mi el curso.
Muy buen material, de provecho y de gran utilidad para un aprendizaje significativo.
Los objetivos propuestos en este curso fueron totalmente satisfactorios.
El curso virtual fue de gran ayuda. Para mí gracias.
Ninguna observación