



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO **2022**

**Evento académico de la
estrategia fuertemente activos -
Modalidad entrenamiento
funcional.**

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

16 y 17 de marzo

Lugar

Virtual

Participantes

Gestores, facilitadores, articuladores, monitores y promotores de hábitos y estilos de vida saludable.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

GIT 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

17 de marzo.

2022



El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS

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

98%.



El deporte
es de todos

Mindeporte



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado el 17 de marzo al finalizar el evento académico de introducción de la estrategia fuertemente activos y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión democrática.

En el marco del evento se realizaron 43 encuestas a los participantes de los distintos grupos de valor definidos en el instrumento.

El estudio estuvo a cargo de la secretaria general, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en éste se establecen conclusiones específicas para cada Componente.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

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



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	%		
Antioquia	5%	Huila	5%
Atlántico	2%	La Guajira	2%
Bogotá D.C	2%	Nariño	5%
Bolívar	5%	Norte de Santander	7%
Caldas	7%	Quindío	7%
Cauca	7%	Santander	5%
Cesar	5%	Sucre	5%
Chocó	7%	Tolima	9%
Córdoba	2%	Valle del Cauca	7%
Cundinamarca	5%	(en blanco)	0%
Guainía	2%	Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes de acuerdo con su rol.

Rol	%		
Coordinadora Programa de Actividad Física	2%	Monitor HEVS	33%
Enlace	2%	Monitor No profesional	2%
Gestor	5%	Monitor Profesional	2%
Gestor Departamental	30%	Participante	2%
Gestor Municipal	16%	PROFESIONAL DE APOYO	2%
		Total general	100%

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

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	79%
Jóvenes De 18 a 28 años	21%
Total general	100%



Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad

Discapacidad	%
Ninguna	98%
Otra	2%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su grupo poblacional

Grupo poblacional	%
Afrodescendiente	9%
Pueblos ROM	2%
Pueblos Indígenas	2%
Ninguno	81%
Población negra	5%
Total	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según su sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Mujer	49%
Hombre	51%
Total general	100,0%

Tabla 8. Descripción de los participantes encuestados según su orientación sexual.

Orientación sexual	%
Gay	2%
Heterosexual	95%
Prefiero no decirlo	2%
Total general	100%

Tabla 9. Descripción de los participantes encuestados según su orientación sexual.

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	93%
Si	7%
Total general	100%

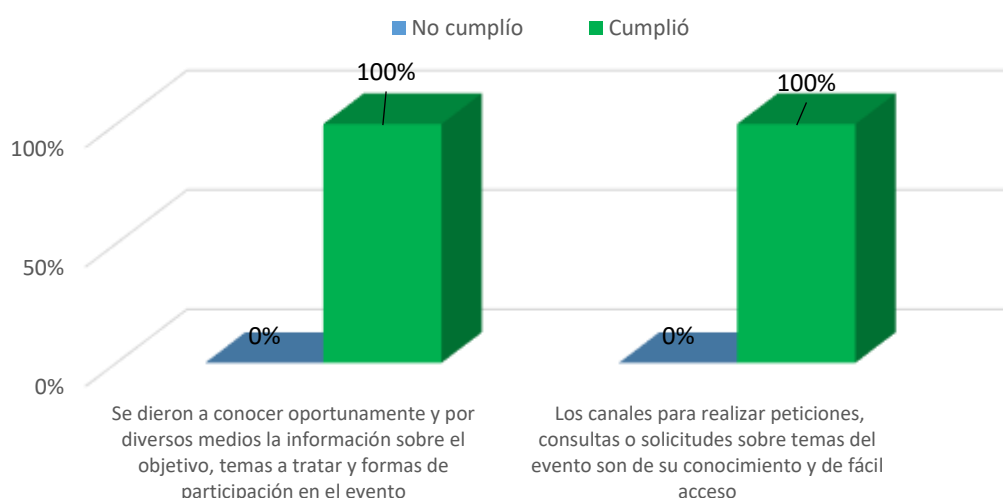
Convocatoria

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

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	100%

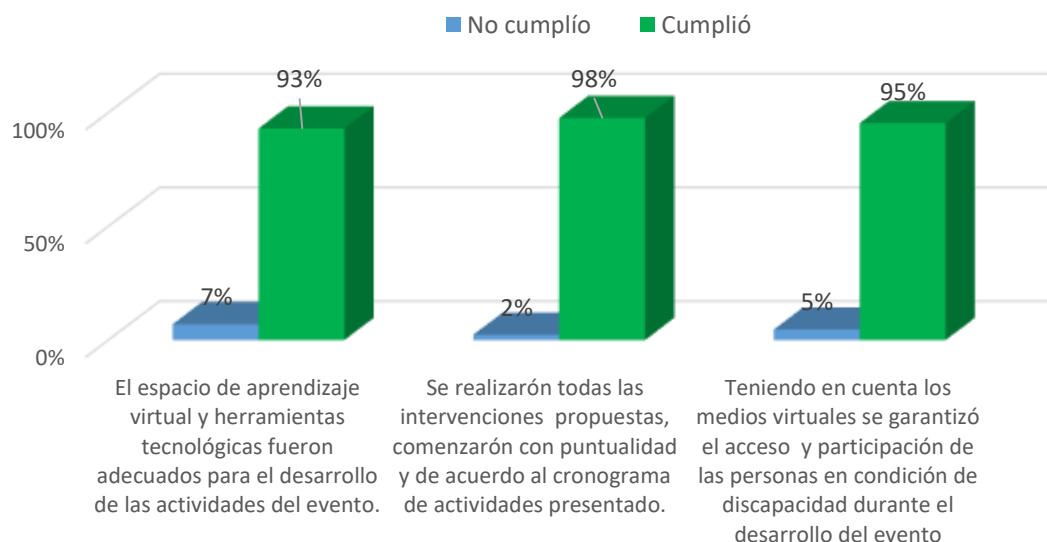
Se observa una percepción positiva en general del 100% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

Desarrollo del evento

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos 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 de los juegos.

Gráfico 2. *Evaluación sobre organización del evento.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	
Desarrollo del Evento		95%

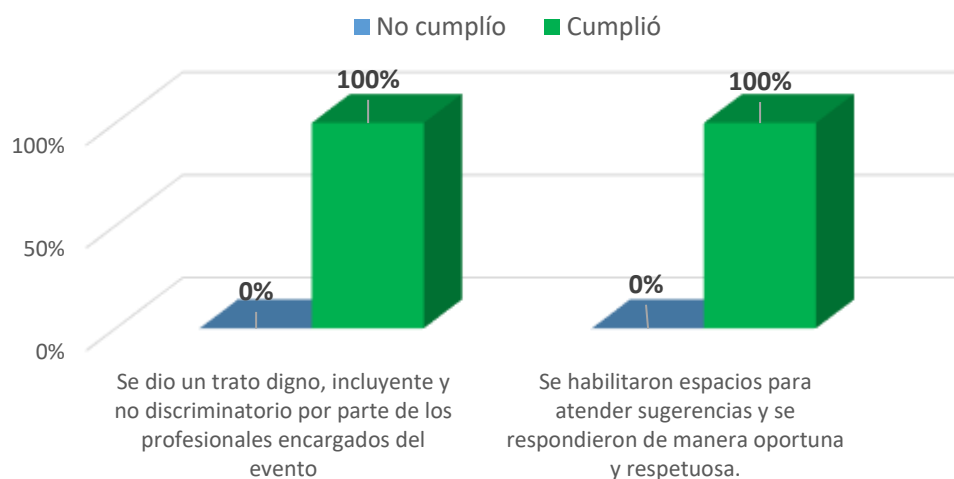
Se observa una percepción positiva en general del 95% lo que evidencia un **cumplimiento** en el desarrollo del evento. Sin embargo, se observan comentarios de los participantes sobre dificultades presentadas con la conectividad como interferencias en los videos presentados lo que conllevo a no comprender en ocasiones la temática.

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 4. *Evaluación sobre el trato digno y humanizado.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Cultura del Buen Trato	100%

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 100%.

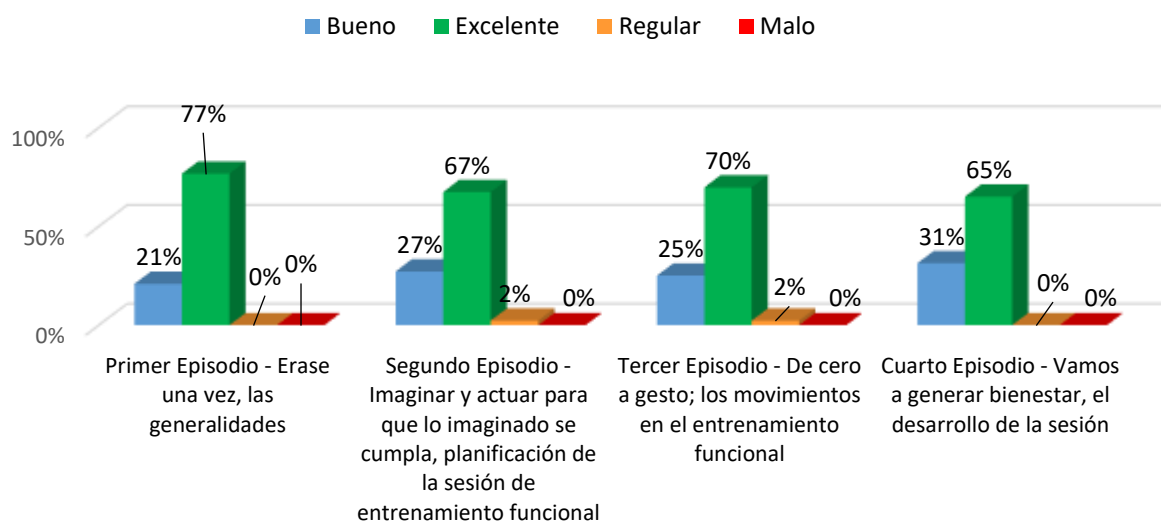
Sin embargo, por tratarse de un componente de cultura institucional, se hace necesario fortalecer la importancia del buen trato como práctica institucional y en este sentido, recalcar a los servidores públicos, contratistas y colaboradores de los diversos eventos, la importancia de enmarcar la interacción con atletas, delegaciones y demás participantes y asistentes en el respeto, el lenguaje claro y el reconocimiento de la diversidad, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger y atender las solicitudes, quejas, reclamos y 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

El cumplimiento de las reglas de juego, la capacidad de respuesta, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales la infraestructura humana dispuesta para el evento, es uno de los elementos centrales en la evaluación de 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.

A continuación, se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 4. *Evaluación actividades realizadas.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	96%

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 96%. Se destaca una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional, pero sugieren que los próximos eventos se realicen de forma presencial ya que requieren de práctica. De igual forma, en los comentarios se evidencian sugerencias que ayudaran a mejorar el programa HEVS (Ver anexos).

ANEXOS

1. Mencione sus comentarios sobre lo que se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

Que se hagan mas eventos
Es entendible el tema virtual, la herramienta de lo videos es genial para la trasmisión de conocimiento pero la trasmisión en el tema de actividad física no tuvo muy buena experiencia en mi caso.
La reproducción de los videos, se escuchaba con interferencia
Fortalezas en la organización y Planeación de la estrategia
Se debe mejorar la conexión ya que se pierde y no se permite comprender en ocasiones la temática.
La mayor fortalece, cada profesional está apropiado de los conceptos a exponer
Visitas en los territorios
Excelente espacio de aprendizaje en esta nueva estrategia
Excelente estrategia
Todo estuvo bn
Ejercí para personas afectadas en la zona lumbar
componentes biomecánicos
La publicación de los vídeos porque no se muestra mayor interés
Mejorar un poco la calidad de los videos ya que no se pudo visualizar de manera correcta la ejecución y explicación de los ejercicios (entrecortado)
Existia algun grado de complejidad en algunos metodos de entrenamiento funcional por lo que seria nesesario profundizar en dichas tematicas
En la historia del entrenamiento hablar sobre la halterofilia
Todo correcto
¿En esta encuesta, no entiendo por qué ni ora qué se pregunta la orientación sexual? ¿Con qué objetivo?
No son culpables pero los videos se tildaban mucho.
Mejorar nada fortalezas en todos los contenidos
algo positivo es la manera como se abordan los temas de manera sencilla y clara
Seguir reforzando las competencias
Excelente y a la expectativa de toda la información que podamos tener y poder avanzar en esta estrategia.
Debe ser presencial
Siempre es importante fortalecer los temas y la estrategia continuamente.
Todo estuvo bien
Los vídeos se observan muy pausado, dificulta el aprendizaje
Presencial
La verdad pienso que es una iniciativa muy interesante y por ende debe darse de manera presencial ya que este medio es muy complicado por el tema de conexión
solo a la expectativa de capacitaciones

Se debe mejorar la Conectividad para que el momento de la ejecución de los movimientos sean más claros
Los temas fueron acertados
La falta de fluidez de los video dificulto la visibilidad de los ejercicios, las fortaleza es la pertinencia y el manejo con propiedad de los temas tratados por cada uno de los ponentes
Biomecánica y fisiología.. excelentes temas
Las temáticas muy interesantes pero considero la virtualidad en primera instancia es acertada, pero estás temáticas requieren de una práctica para obtener las herramientas necesarias para la aplicación de los conocimientos.
Se debe mejorar la trasmisión por Ret los vides se cortaban
Según mi opinión se debe mejorar la calidad de las transmisiones, ya que en esta oportunidad, por momentos los vídeos presentados se congelaban.
Todo excelente

2. Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar el programa Hábitos Estilos de Vida Saludable.

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

Que se hagan mas eventos
Esta estrategia del Ministerio es siempre innovadora e inclusiva mil felicitaciones
Hasta el momento excelente
Realizar un seguimiento a cada ente, para evaluar el impacto de la estrategia
Ninguna de momento.
Muy buen aporte para nuestro conocimiento
Ninguna, a mostrar las nuevas tendencias para ser fuertemente activos.
Mejorar la capacitación para virtualidad
Todo muy bien organizado.
Excelente la informacion brindada
Seguir así de excelente cómo siempre ha sido
que el programa tenga más continuidad, la población impactada constantemente reclama el servicio
Solo dar agradecimientos por generar cada día nuevas estrategias de impacto en nuestros territorios.
Que estás capacitaciones sean virtuales queda más claro el tema
Son una Escuela que orientan con facilidad y sus retos son nuestras metas.
Seguir capacitando
Enviar vídeo o manejarlo desde otra plataforma
Presencial
Mas que sugerencia es agradecer por estos espacios tan importantes y ayudar a el fortalecimiento de cada una de estas estrategias en los territorios

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

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

Que está estrategia de entrenamiento funcional se brinde una capacitación presencial
Buscar una estrategia que los vídeos no se detengan.
revisar el impacto en los últimos tiempos de las consejerías y asesorías, realizar un análisis de la cantidad de Eventos Masivos realizados por cada equipo territorial de acuerdo al numero de integrantes, para evitar una saturación de esta estrategia.
Muy oportunos los temas y nuevas estrategias para que el programa tenga más adherencia
El Programa brinda excelentes herramientas para fortalecer los programas de Actividad Física en los departamentos, pero considero que se hace necesario generar más encuentros presenciales en lo posible, para poder compartir experiencias y conocimientos de todos los equipos.
Muchas gracias por tan valioso aporte.
Agradezco de manera Cordial y Respetuosa a todo el Programa Nacional de Hábitos y Estilos de Vida Saludable, al GIT, por tan valioso evento académico, de igual manera espero que en el futuro se sigan brindando estos tipos de espacios con el fin de enriquecer nuestros conocimientos.