

# Encuentro Nacional de Lideres y Directivos Programa Nuevo Comienzo - 2024

Servicio Integral al Ciudadano



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

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

Del 17 al 19 de abril

### **Lugar**

Paipa - Boyacá

### **Participantes**

Líderes 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**

Abril 24 de 2024

## RESULTADOS

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

**99%**



**Promedio  
Convocatoria  
100%**

**Desarrollo del  
evento  
98%**

**Comprometidos  
Con el Buen  
Trato  
98%**

### Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de Encuentro Nacional de Líderes y Directivos programa Nuevo Comienzo 2024 que se llevó a cabo en la ciudad de **Paipa-Boyacá del 17 al 19 de abril 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 50 personas de las cuales 39 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?

Previo al evento: ¿Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo, temas a tratar y formas de participación en la capacitación?



|                                          |                 |             |
|------------------------------------------|-----------------|-------------|
| <b>Evaluación Cualitativa Componente</b> | <b>PROMEDIO</b> | <b>100%</b> |
| <b>Promedio Convocatoria</b>             |                 |             |

### Observaciones

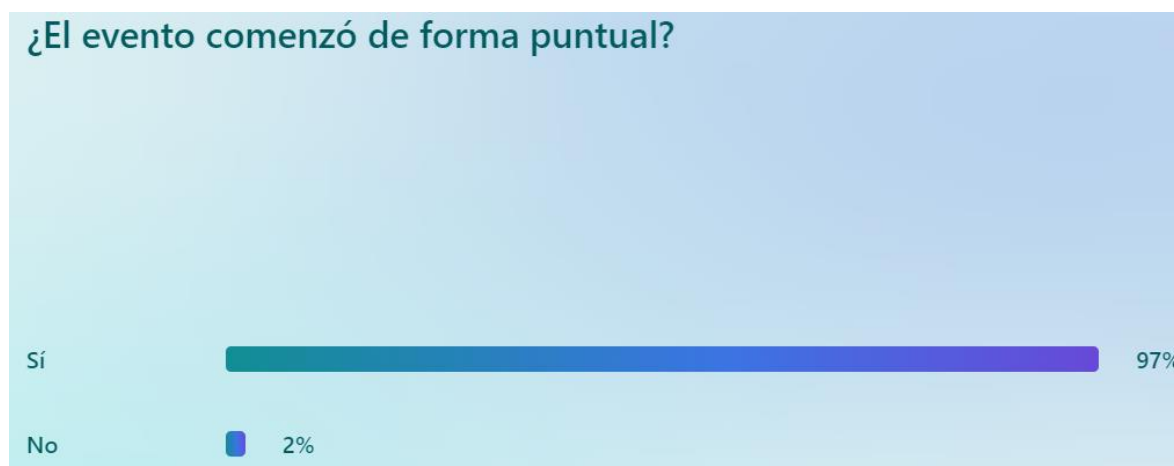
Se observa una percepción positiva en general del 100% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

## DESARROLLO DEL EVENTO

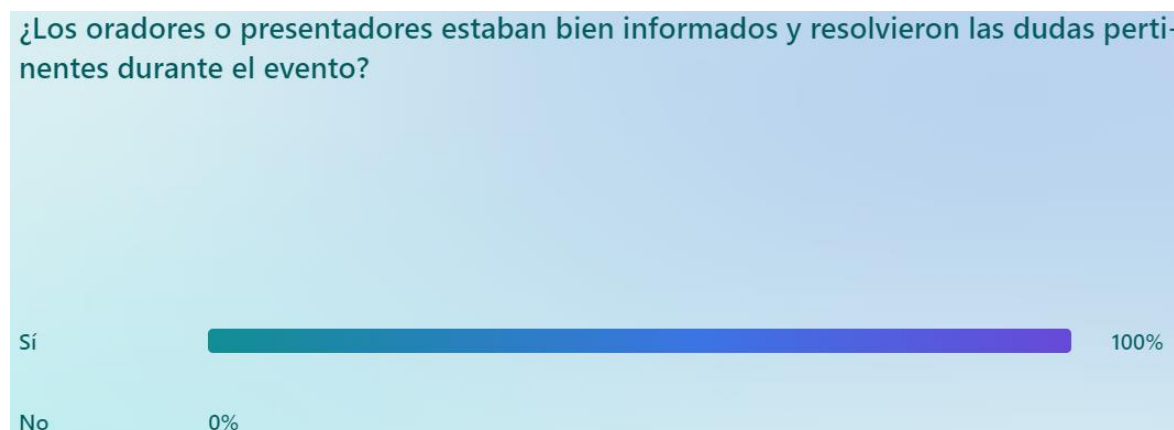
El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento:

**Gráfico 2.** Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?



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



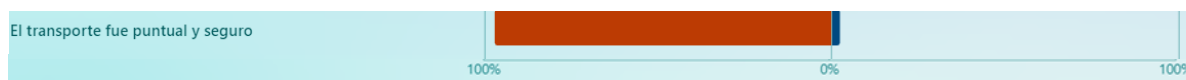
**Gráfico 4.** Resultados Pregunta: Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación



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



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



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



| Evaluación Cualitativa Componente | PROMEDIO | 98% |
|-----------------------------------|----------|-----|
|                                   |          |     |
| Desarrollo del Evento             |          |     |

**Observaciones** Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 98% en general en el desarrollo del evento.

## 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 ?



| Evaluación Cualitativa Componente | PROMEDIO | 98% |
|-----------------------------------|----------|-----|
| Comprometidos con el Buen Trato   |          |     |

**Observaciones** En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 98% frente al trato digno, incluyente y no discriminatorio hacia las personas que asisten al evento.

## ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Un día más para seguir en el proceso de capacitación sería muy bueno. Pero igual los felicito, todo excelente.                                                                                                                                                            |
| Que los líderes participen de las diferentes jornadas de actividad física con todos                                                                                                                                                                                       |
| Es importante que los temas expuestos sean explicados más a fondo donde nos permita generar mayor conocimiento a los nuevos integrantes del programa, dado que no me quedo claro de cómo funciona la estrategia recreate, exprésate, emprende, turismo en los territorios |
| Seguir fortaleciendo los encuentros de líderes, ya que muchos compañeros llegan por primera vez.                                                                                                                                                                          |
| Estos espacios son muy valiosos, sin embargo, por el corto tiempo no se alcanzan a tocar varios temas, considero poder hacer estos encuentros quizá con un día más.                                                                                                       |
| Participación más activa por parte de los asistentes delegados de los diferentes departamentos                                                                                                                                                                            |