

Curso Regional de Actividad Física Dirigida Grupal Risaralda-2024

Servicio Integral al Ciudadano



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 18 al 20 de abril.

Lugar

Pereira - Risaralda

Participantes

Personas líderes, estudiantes de universidades, estudiantes de carreras técnicas o tecnológicas en áreas afines al deporte, recreación y actividad física.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno 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

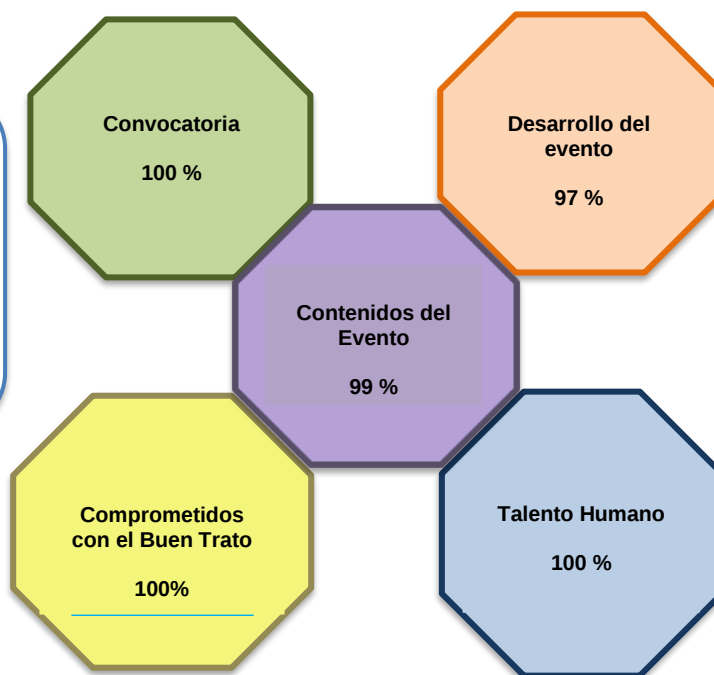
Fecha de realización del estudio

Mayo 02 2024

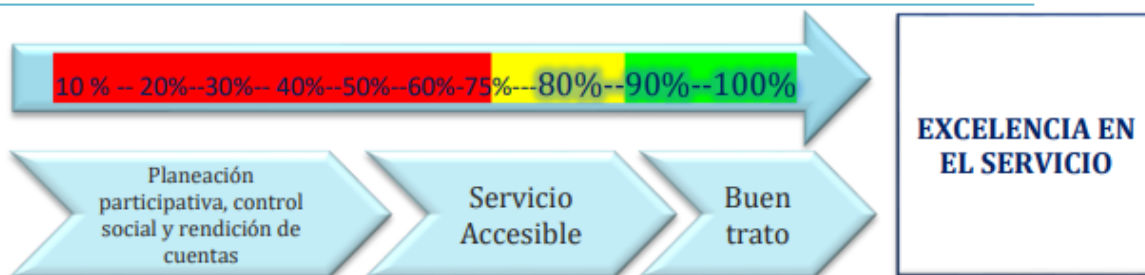
RESULTADOS

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

99%



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde a la capacitación de líderes y comunidad en general con conocimientos básicos o con habilidades y experiencia en la orientación de sesiones de actividad física dirigida grupal, proporcionándoles herramientas teórico-prácticas que contribuyan a fortalecer sus competencias técnicas, las cuales deriven en una mayor promoción de hábitos y estilos de vida saludables en el departamento de Risaralda. En el marco del evento se realizaron 94 encuestas que permitieron llevar a cabo la medición del cumplimiento del evento.

La medición 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.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características de los grupos de interés de la entidad.

Tabla 1. Descripción de los participantes encuestados según Grupo de Valor.

Grupo de Valor	Resultado
Estudiantes de carreras técnicas o tecnológicas en áreas afines al deporte, recreación y actividad física	44
Estudiantes de Universidades	9
Personas Líderes	41
Total general	94

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su Sexo de Nacimiento.

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	50
Mujer	44
Total general	94

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su Género.

Género	Resultado
Femenino	44
Masculino	50
Total general	94

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su Orientación Sexual.

Orientación sexual	Resultado
Gay	5
Lesbiana	1
Heterosexual	85
Bisexual	3
Total general	94

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según su Grupo Poblacional.

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	2
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	10
Ninguna de las anteriores	63
Prefiero no decirlo	13
Raizales	3
Pueblos indígenas	3
Total general	94

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su Discapacidad.

Discapacidad	Resultado
Ninguna	90
Visual	3
Física	1
Total general	94

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados Víctimas de violencia y/o desplazamiento forzado.

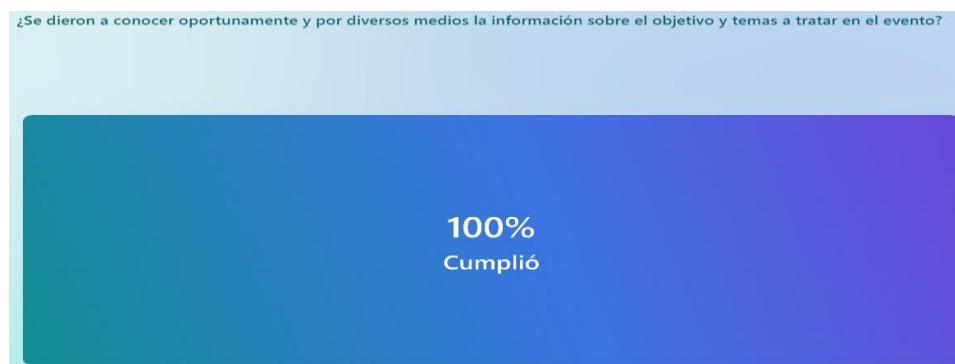
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	83
Prefiero no decirlo	1
SI	10
Total general	94

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?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	100%
Convocatoria		

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 espacio de aprendizaje virtual y herramientas tecnológicas fueron adecuados para el desarrollo de las actividades del evento?

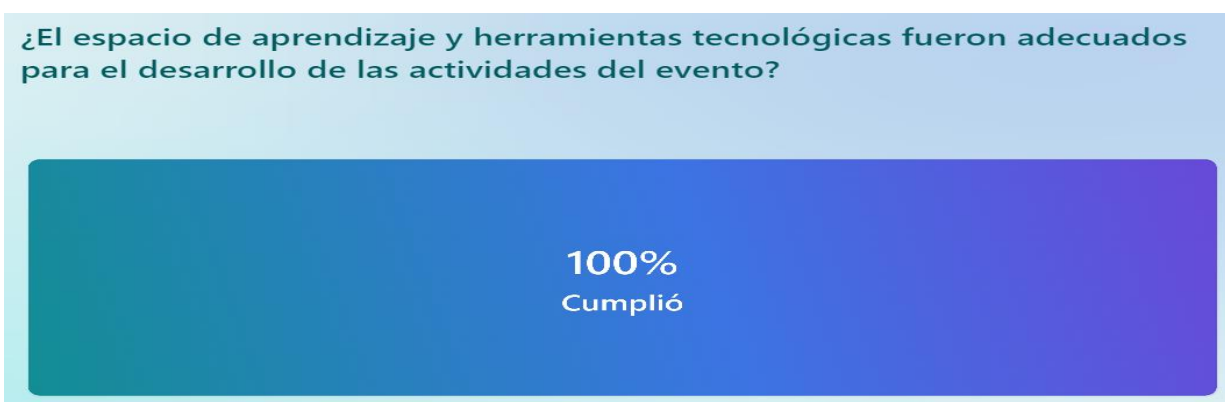


Gráfico 3. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

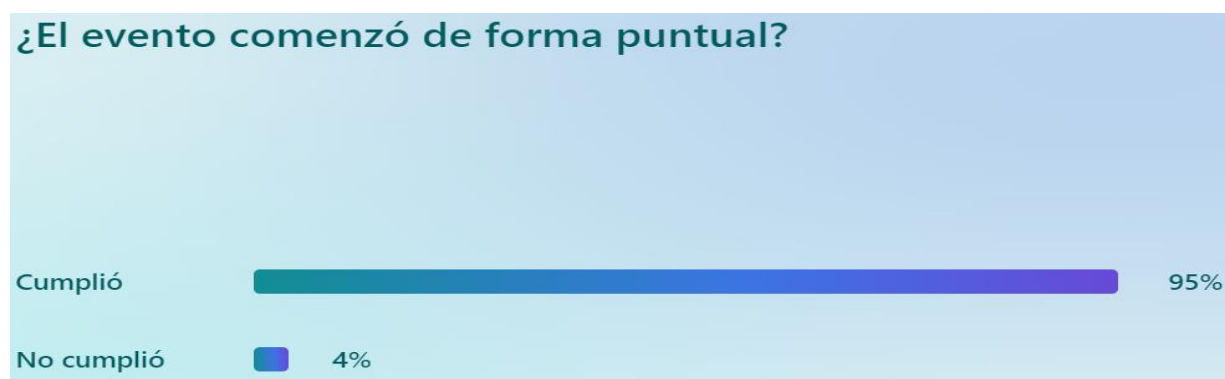


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada?

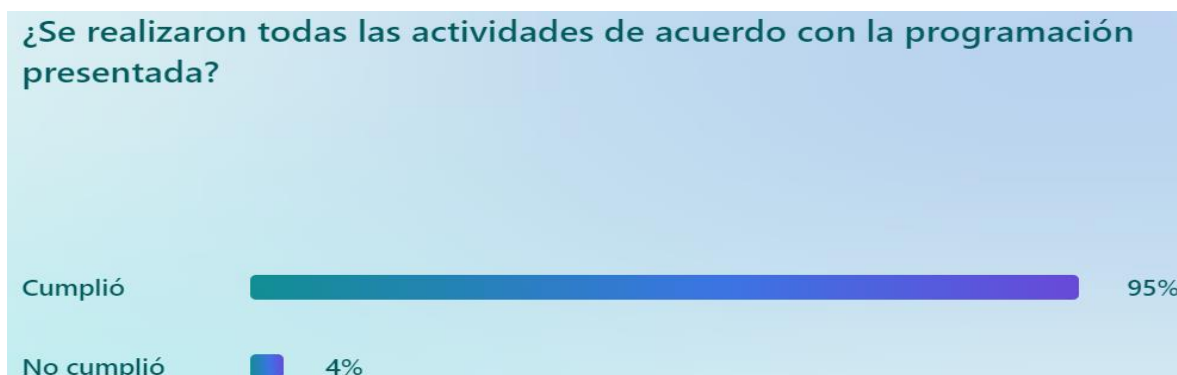
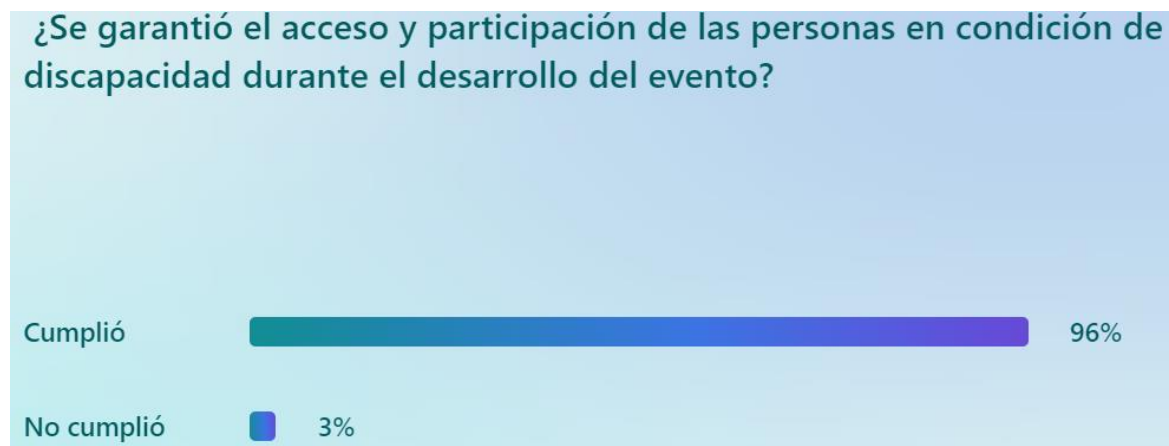


Gráfico 5. Resultados Pregunta: Teniendo en cuenta los medios virtuales: ¿Se garantizó el acceso y participación de las personas en condición de discapacidad durante el desarrollo del evento?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	97%
Desarrollo del Evento		

Observaciones

Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 97% en general en el desarrollo del evento, se resalta el proceso de organización y utilización de los espacios físicos y las herramientas tecnológicas.

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 6. Resultados Pregunta: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación.

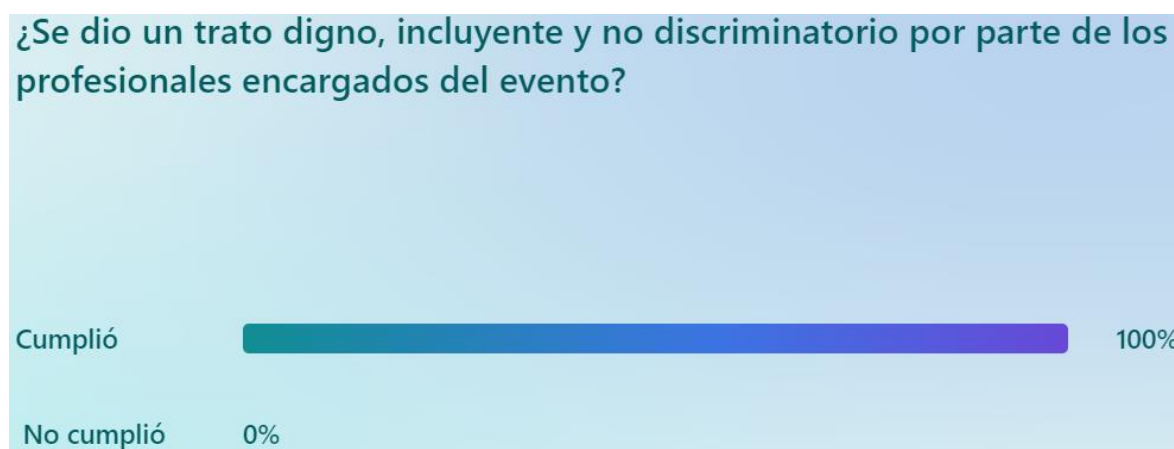
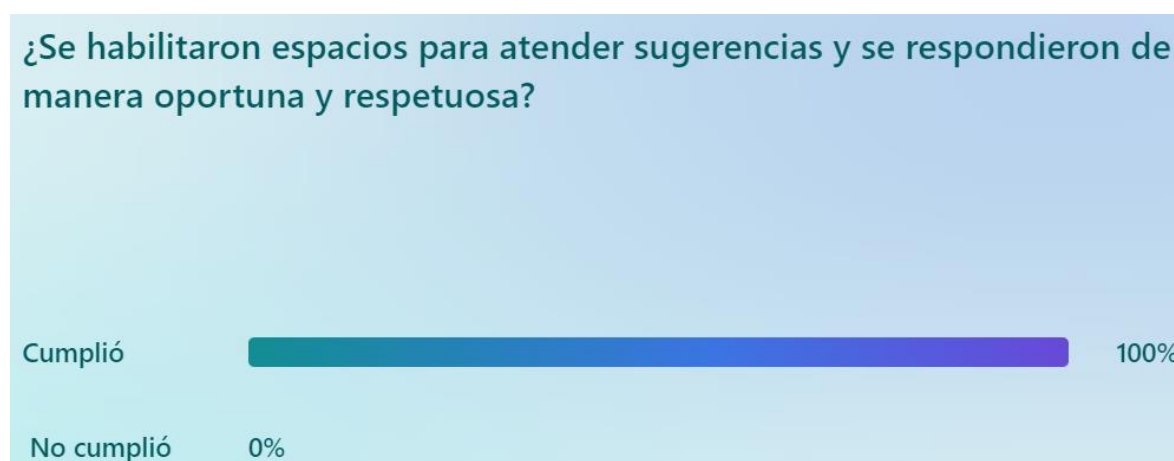


Gráfico 7. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.



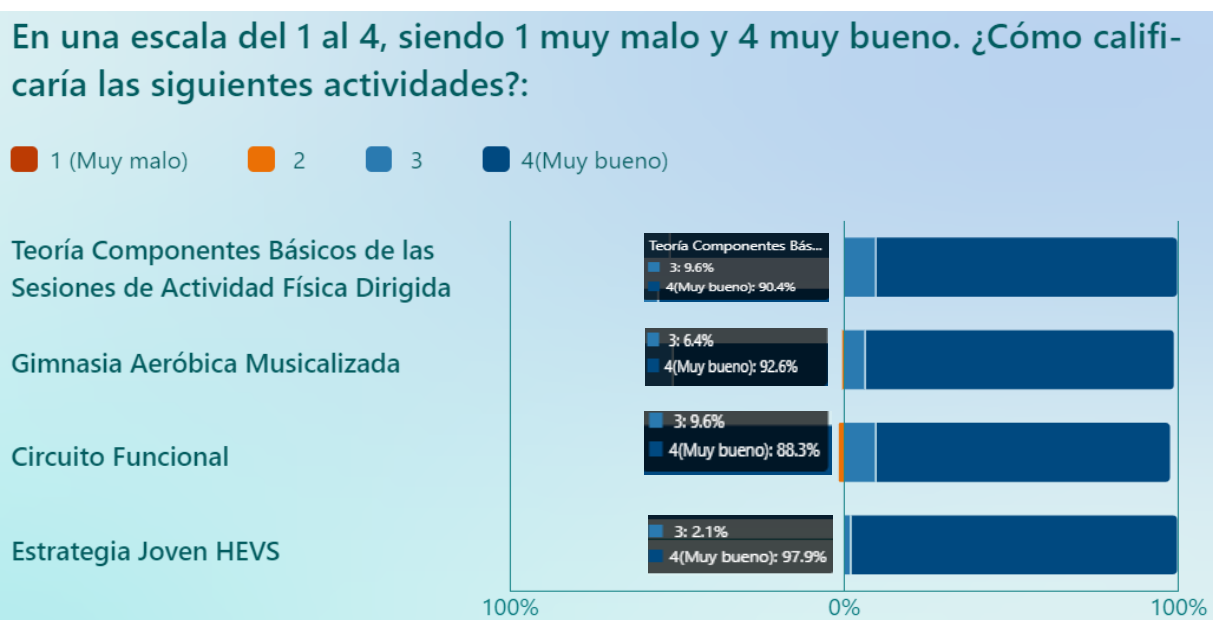
Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	100%
Comprometidos con el Buen Trato		

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 100% frente al trato digno, incluyente y no discriminatorio hacia las personas que asisten al evento.

CONTENIDOS DEL EVENTO

El cumplimiento de las reglas de juego, el conocimiento y dominio del tema, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales, el talento humano dispuesto para el evento es uno de los elementos centrales en la evaluación para 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.

¿Cómo calificaría las siguientes actividades?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	99%
Contenidos del Evento		

Observaciones

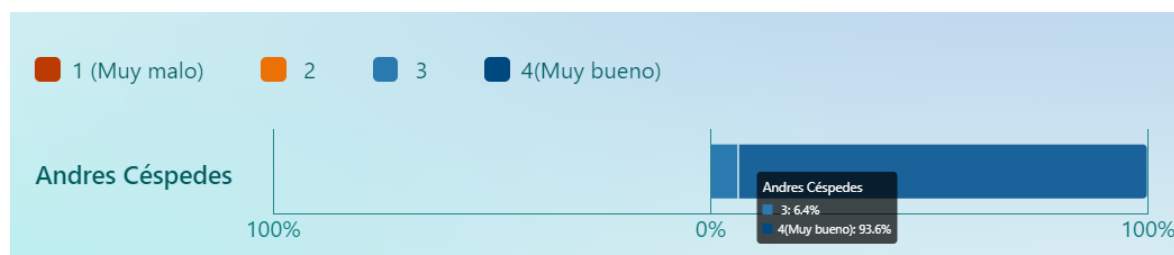
En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 99%. Se resalta una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional.

TALENTO HUMANO

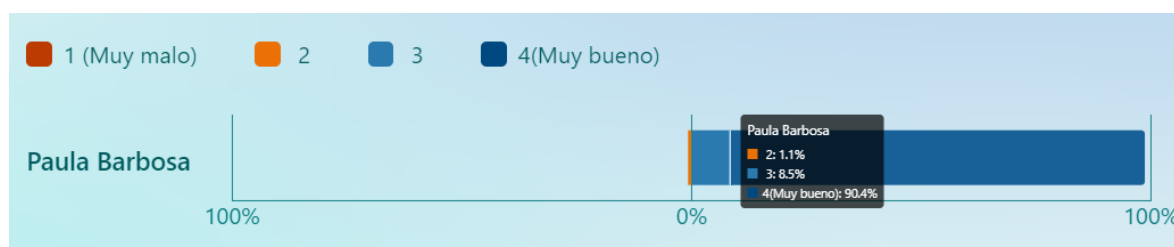
El buen trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con el Ministerio del Deporte. Es el camino elegido para garantizarle a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos con enfoque humano. En ese sentido, evaluamos en este punto el trato recibido por los organizadores y demás servidores del Ministerio del Deporte.

¿Cómo calificaría el desempeño de los COACH?:

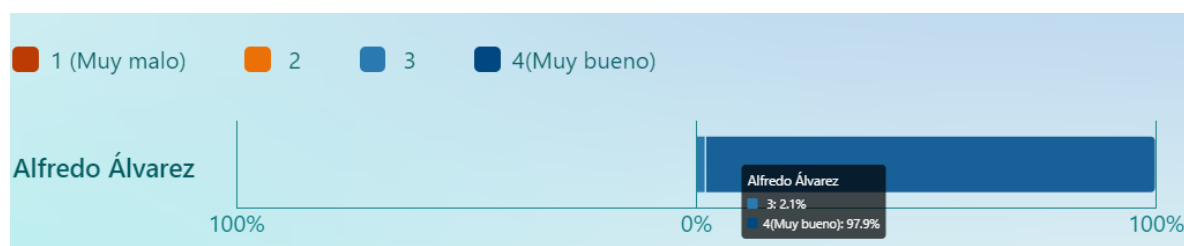
Andres Céspedes



Paula Barbosa



Alfredo Alvarez



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	100%
Talento Humano		

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 100% frente al buen trato, pedagogía, concepto técnico y generosidad con el conocimiento de los coach.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

¿Qué elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos eventos?

Cuando el curso sea dirigido a población que está iniciando el proceso, se debería dar más conceptualización y más tiempo de práctica.
Expandir más el tiempo de enseñanza para no acumular tanta información en tan pocos días
Creo que, en gimnasia aeróbica, se debe contar con más tiempo, y tener en cuenta a los monitores que quieren aprender, pero tienen dificultades para hacerlo
Seguir generando estas capacitaciones de manera semestral o cuatrimestral, puesto que son muy buenas para adquirir y/o mejorar las habilidades
Sería genial, poder llegar a más personas, además, de enfatizar en otras modalidades, muchas gracias por estos espacios tan necesarios.
En cuanto a la alineación, debería ser un poco más amplia, ejemplo soy una persona con intolerancia a los lácteos. No pude participar de algunos refrigerios.
De pronto me hubiese gustado una camiseta que nos quedara como recuerdo
Me gustaría en entrenamiento funcional estrategias divertidas para los usuarios gracias
En una próxima oportunidad de capacitación Hacer una selección de las personas que por primera vez llegábamos teniendo en cuenta que la experiencia es mínima. En resumidas palabras realizar talleres de iniciación en los municipios para así empezar a llegar a tener un escalafón en los niveles de conocimiento
Más eventos, que nos enriquezca en conocimiento y experiencia
Excelente capacitación, aprendimos demasiado, son unos docentes estacionales, solo queda agradecer Dios los bendiga.
Hablar más sobre joven HEVS
Dedicar el tiempo prudente para impartir y hacer practica la información, que no todo se haga corriendo.
Me siento muy bien atendido En todo los temas y lleno de conocimientos
Excelente todo. Debería. Existir muchos más espacios como estos.