Servicio Integral
al ciudadano
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

PROCESO DE CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL MARCO DEL PROGRAMA MANDALAVIDA EL DEPARTAMENTO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA.

GIT Recreación

Dirección de Fomento y Desarrollo

Mandalavida
MINISTERIO DEL DEPORTE

El deporte es de todos
Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

25 al 27 de noviembre

Lugar

Isla de San Andrés

Participantes

Agentes educativos, sociales, comunitarios y maestros que trabajan por la primera infancia.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo de 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

26-27 de noviembre

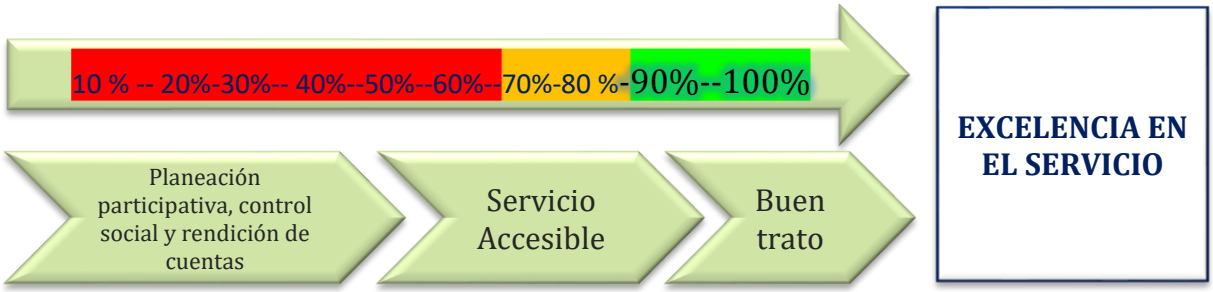
2021

RESULTADOS

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

97%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado al finalizar la capacitación y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte 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 145 encuestas de una población total de 173 ciudadanos.

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 y Ciudad.

Departamento	Ciudad o Municipio	%
San Andrés y Providencia	Providencia	23%
	San Andrés	77%
Total general		**100%**

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por rol.

Rol	%
Actores en recreación	13%
Agentes Educativas.	41%
Gestor programas de recreación	3%
Lideres sociales en recreación	1%
Madres comunitarias	6%
Maestros en primera infancia	26%
Promotora juvenil	1%
Promotores lúdicos	12%
Trabajadora social	3%
Total general	**100%**

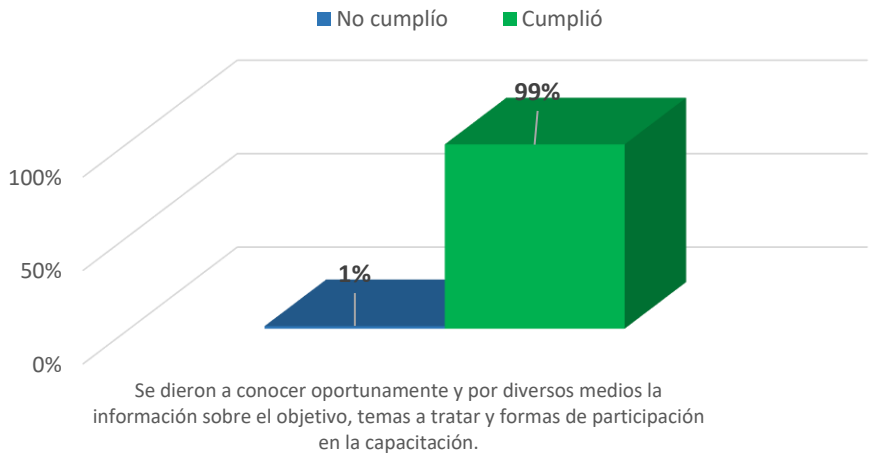
Convocatoria

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 en la estrategia de convocatoria.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Convocatoria		

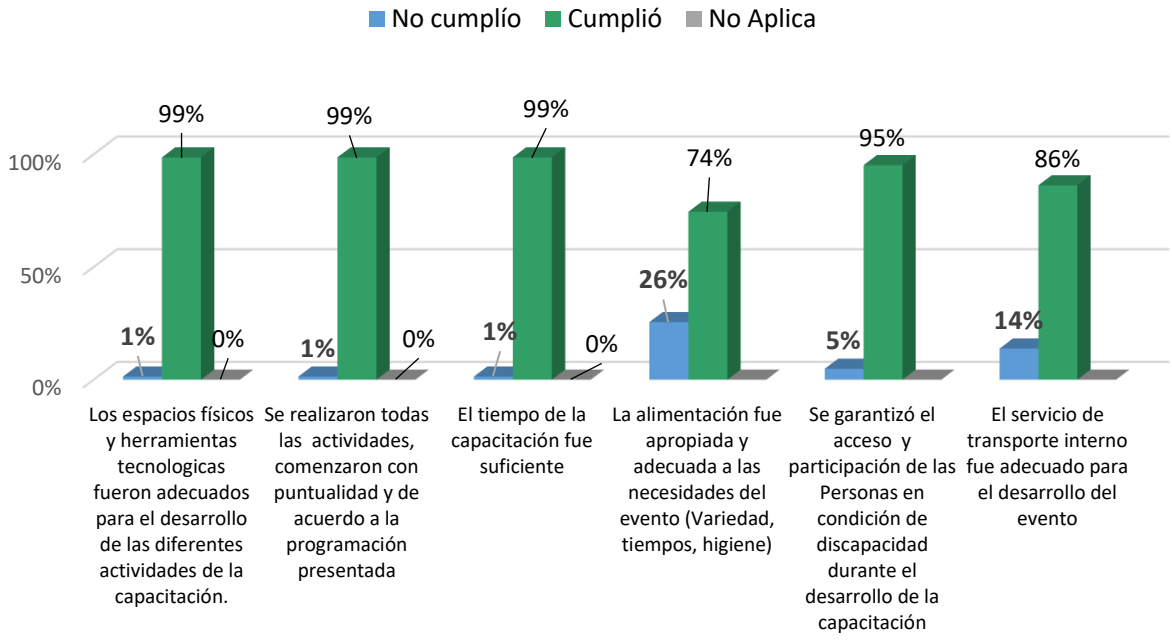
Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 99% en general frente al manejo del proceso de convocatoria de la calificación. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en el componente evaluado.

Desarrollo de la capacitación

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 proceso de cualificación.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	92%
Desarrollo de la capacitación		

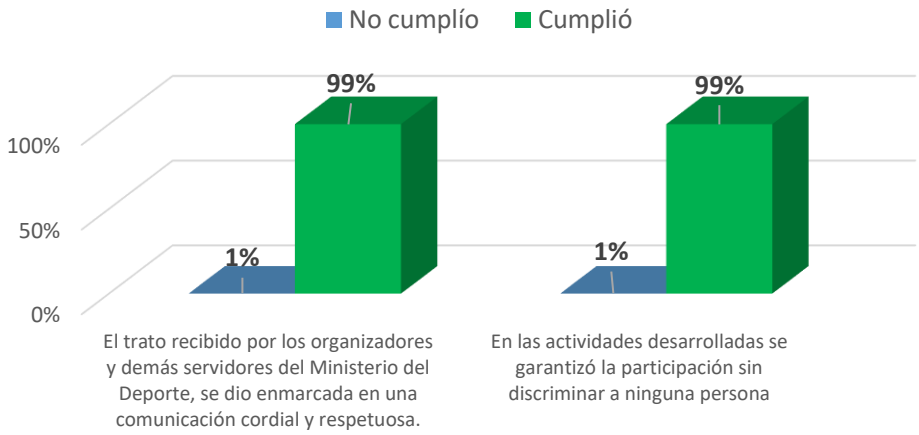
Se observa una percepción positiva en general del 92% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo de la capacitación de acuerdo con la ruta de excelencia en el servicio.
Se resalta las herramientas tecnológicas utilizadas, la puntualidad y tiempo utilizado en las actividades propuestas, sin embargo, se debe revisar para próximos eventos una alimentación y un servicio de transporte más adecuado.

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 durante el proceso de cualificación.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Comprometidos con el buen trato		

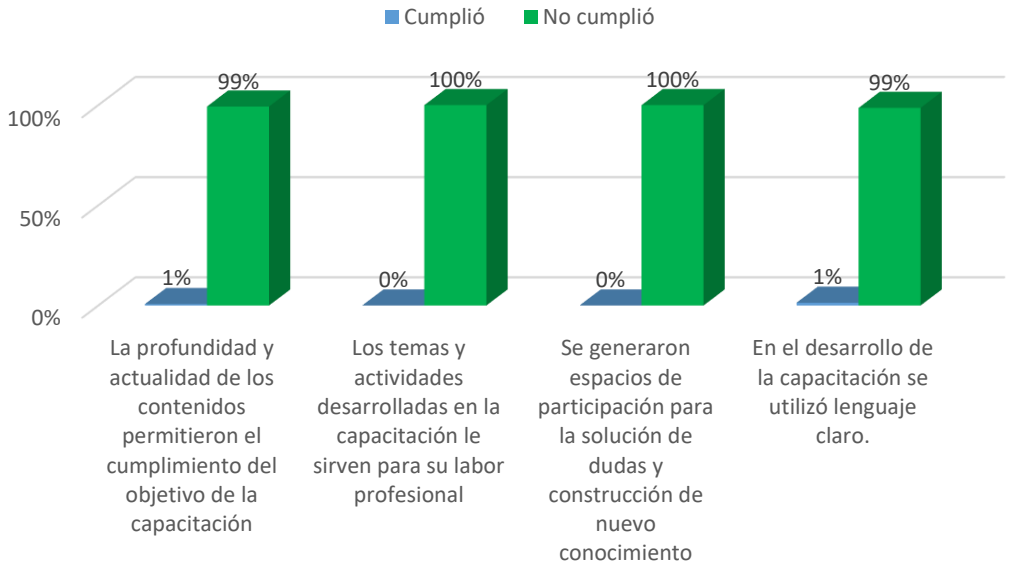
En este componente se evidencio una valoración positiva del 99% por parte de los asistentes a la capacitación, sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategia 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:

Gráfico 4. *Evaluación actividades misionales*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente Actividades Misionales	Promedio	99%

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 99%. Se destaca una alta aceptación en la metodología y estrategias utilizadas por parte de los ponentes para la transmisión de la información, generando en los participantes el conocimiento y la motivación para su labor profesional. De igual forma, en los comentarios se evidencian recomendaciones y la postulación de temas que complementen la información presentada. **(Ver anexos)**

ANEXOS

Preguntas abiertas

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

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

Mejorar la alimentación
Excelente capacitación, vale la pena repetir
El Almuerzo debe mejorar
Mejorar la alimentación
Muy bien
Muy buenas y aprendí nuevas experiencias
Buscar un sitio fijo donde uno puede llegar a tiempo y no trasladando de u lugar a otro porqué aquí en la isla el transporte es como un poquito difícil. Pero el resto todo bien organizado.
Excelente
Mejorar la alimentación
Buena jornada
Estuvo excelente
Mas actividades de estas
Recomendación realizar la actividad más a menudo
Herramientas didácticas
Creo que para la proxima es importante ubicar un lugar centrado.
Seguir capacitando con estos temas.
Todo estuvo muy bien
Gracias por seguir capacitándonos
Tratar de mejorar un poco él almuerzo.
Excelente
Excelente Retroalimentación
Mejorar los almuerzos para la próxima
Generar más capacitaciones deste tipo.e
Innovador
Los materiales
Para próxima mejoren la comida y las sopas
Muy buena experiencia para las agentes educativas, ya que exploramos, creamos y aprendimos.
Mejorar la comida gracias
Debería haber más hidratación de agua en cuanto a lo demás muy bien gracias!
Mejorar en la comida
La comida no fue la mejor
Estuvo todo excelente, lo único malo fue la preparación de la comida , estuvo malísima..
Todo bien
Quisiera que fuera más lúdica me encantó en la parte de juego
Que no se lean las diapositivas

Todo estuvo excelente, las temáticas y cada actividad que se desarrollo ya que fortalecio muchas cosas en mi vida y para trabajr con los niños, niñas y sus familias
El almuerzo llego un poco crudo pero las actividades pedagógica en los diferentes módulos fueron exelente 👍
todo estuvo excelente una educación lúdica fantástica gracias
Seria bueno extender la invitación a la asociación de padres de familia e incluir a todo el persona que de alguna u otra forma interactúan con nuestros niños(a)
Me gusto más la parte Ludica que la parte teorica
Mejorar la alimentación que nos brindan
Mejorar un poco en el desenvolvimiento de las actividades (sonido, micrófono)
La alimentacion
"El almuerzo está muy regular
Debe cambiar por favor el restaurante"
Muy buena la actividad
Excelente
Es importante tener en cuenta la alimentacion el cual considero que no estaba muy agradable, los espacios para la actividad, el personal y el trato estuvo excelente
Mejorar la alimentación
"Me pareció buena la capacitación y los temas tratados son muy importante para nuestra labor y los expositores fueron muy claro y dinámico.
"
Fue muy interesante el dominio del tema, las estrategias y dinámicas realizadas
Excelentes actividades, muy lúdico
Todo estuvo muy bn organizado
Excelente atención
La alimentación no fue bueno
Para estas clases de actividades es necesario utilizar las canchas deportivas de nuestra isla en los días que son necesario para el proyecto Mandalavida.
Sujerencias actividades más frecuente
Muy bueno, excelentes exponentes
Deben ser mas seguidas mas capacitaciones
La capacitación excelente los temas trabajados nos nutre y m fortalece para seguir aportando al aprendizaje de nuestro niños y niñas.
Todo bien. Muchas gracias.
La capacitación fue excelente
"Para un futuro encuentro de capacitaciones, un mejor servio en la alimentación.
Muy organizados en cuanto a la logística, cronograma de actividades, puntualidad en la finalizacion de cada una, temas claros y precisos, muy enriquecedor todos los temas en general. "
"Las explicaciones der las personas encargadas durante el evento fueron excelentes,dinámicas con un lenguaje claro y apropiado, buen manejo de temáticas, motivaron la participacion individual y grupal. Donde pude ampliar mis conocimientos y apropiarme de nuevos, de ante mano les doy las gracias que nos brinden estos encuentros y poner en practica lo aprendido en nuestra labor con los niños y niñas.
Buen evento.
Bueno le doy gracias a Dios por permitirme recibir está hermosa capacitación la cual me ayudado mucho ampliar mis conocimientos y poder aplicarlo a mi vida diaria y profesional brindándonos herramientas y estrategias lúdicas pedagógicas basadas en valores y poder aplicarlo en cada uno de los niños de la primera infancia y un óptimo desarrollo integral.
Ser mas puntuales ala hora de iniciar
contenido claro y fue muy dinámico

Todo tuvo un entorno muy agradable y la participación de los instructores fue excelente
El almuerzo no. Estaba buena hay que mejorar eso por el momento solo eso
la comida
Gracias por hacernos participes de esta hermosa capacitación.
Muy mala la alimentación por favor no somos animales... muchas gracias
En los diferentes módulos se trabajo muchos temas muy buenos que se podría implementar con los niños y niñas
Solo la parte del almuerzo no estuvo bueno.
Mejorar la alimentación y que no sean los fines de semana
"Generar más capacitaciones de diferentes temas en el departamento
Estuvo excelente para que sea constante nos a ayudado mucho bendiciones Para todos espero que regresen
Material lúdico
Pues pude observar que todo estaba bien organizado y los diferentes temas bien explicado por todo el personal.
Obtener más materiales de trabajo
Todo excelente
Pues todo estubo exelente
Mejorar la puntualidad
Excelente. Lo importante es que haga más a menudo
Mejora en la entregado materiales y kit de bioseguridad
Este tipo de capacitaciones son fundamentales porque como bien sabemos la etapa más importante de un ser humano es su niñez y está Capacitacion abarca todos los temas
Que lo hagan más seguido.
Que lo hagan más seguido
Que lo hagan más seguido, en muy interesan todo.
Son buenas actividades, para poder utilizar en los espacios para la recreación de los diferentes niños
Mejorar los tiempos, lugar de la capacitación, información con anticipación
Este espacio sería bueno realizarlo más a seguido para seguir afianzando conocimientos
No hay mucho que mejorar, pero pienso que la parte alimentaria es uno de los aspectos que se deben mejorar y organizarlo con tiempo.
Sería muy bueno tener más capacitaciones cómo estás para la ir mejorando en las actividades y salir de la rutina con los niños y niñas
Adquirí conocimientos nuevos
Fue de mucho provecho porque adquirí conocimiento sobre el programa mandalavida
Sería importante, que tuvieran una equipo de primeros auxilios (botiquín).
Mejorar servicio de alimentación, espacios de trabajos más refrescantes y con mayor comunidad para un trabajo más efectivo
Exslente
Tener un botiquín a la mano, para cualquier emergencia.
Adquirí nuevos conocimientos
Tener un equipo de primeros auxilios, y mejoramiento de la logística referente a la alimentación
Excelente
Muy buen programa
Muy bueno haber tenido la oportunidad de participar de éstos espacios, que cada día nos retroalimentan, sólo faltó seguir cumpliendo con las medidas de bioseguridad.. Les recomiendo hacer éstas actividades más a seguido para poder seguir compartiendo con nuestras compañeras y seguir aprendieron, nustra labor es muy linda, pero también es muy cierto que nos extrezados y necesitamos salir a otros espacios pedagógicas. Me

encantó los lugares que escogieron, se oresto para conocer otros escenarios en nuestra isla bella.. Mil gracias, que se repitan más veces.. Mil gracias a todos los organizadores y cuerpo de Docentes. Dios les Bendiga
Se debe realizar a menudo mas capacitaciones de este tipo
Todo bien
Todo bn
"Se solicita que para próxima capacitación este equipado con herramientas tecnológicas y materias didácticos para realizar diferentes materiales ludicos para intervenir con los estudiantes, cabe recalcar que se necesita realizar una capacitación para el proceso de inclusión social, también se recomienda la realización de capataciones mas constante ya que el tema de la infancia es amplia y se actualiza constantemente, loa docentes estaban preparados para su intervencion son capacitados para dictar o transmitir su conocimiento.
Muchas gracias por la capacitacion "
La próxima capacitación que sea entre semana
Que estas caoacitaciones sean mas frecuentes y por mas tiempo
Todo estuvo excelente
Fortalecer mucho mas
A mi punto de vista la capacitación surgió de una manera muy enriquecedora. Ya que las actividades fueron muy lúcidas para aplicarlo al área a intervenir con la población de "cero a siempre".
El almuerzo
Todo me pareció excelente
Muy buena
Todo estuvo bien
Fortalecer mis conocimientos
Todo estuvo bien
Seguir con el trabajo en equipo
Todo estuvo bien me gustaría volver hacerla
Todo bien gracias
Una de mis recomendaciones sería la disposición de materiales para poder hacer más dinámicas las clases
Puntualidad, elementos de bioseguridad por el tema de la pandemia
Buen trabajo