

# Informe de percepción de calidad en el servicio

***MESA DE ACTUALIZACIÓN ESTRATEGIA DE RECREACIÓN POR Y  
PARA LA PERSONA MAYOR, DEPARTAMENTO DE TOLIMA.***

GIT Recreación

Dirección de Fomento y Desarrollo



El deporte  
es de todos

Mindeporte

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

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

18 de noviembre

### **Lugar**

Ibagué Tolima

### **Participantes**

Personas mayores, promotores y referentes de entidades del territorio que forman o han hecho parte del programa nuevo comienzo.

### **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**

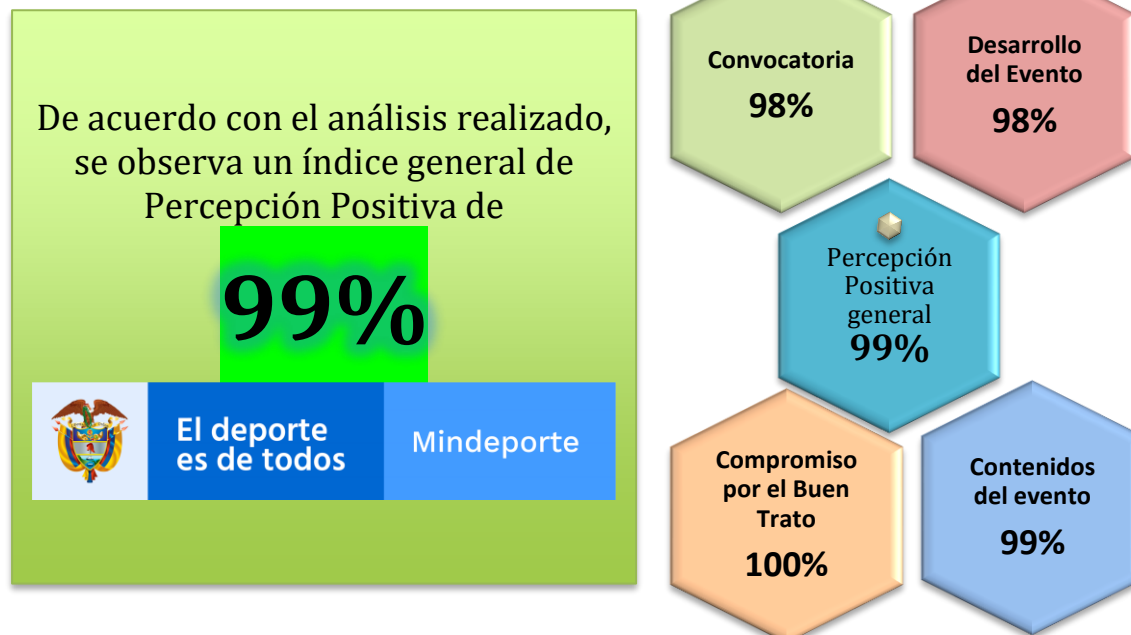
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

### **Fecha de realización del estudio**

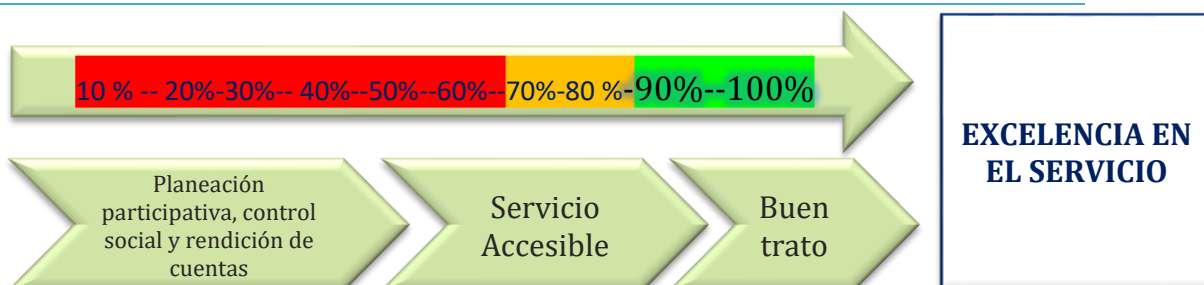
18 de noviembre

**2021**

## 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 al finalizar la mesa de participación 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 aplicaron 64 encuestas.



## 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  | Ciudad            | %    |
|---------------|-------------------|------|
| Tolima        | Alpujarra         | 3%   |
|               | Alvarado          | 3%   |
|               | Armero guayabal   | 3%   |
|               | Carmen de Apicalá | 2%   |
|               | Chaparral         | 2%   |
|               | Cunday            | 5%   |
|               | Espinal           | 5%   |
|               | Flandes           | 6%   |
|               | Fresno            | 6%   |
|               | Herveo            | 5%   |
|               | Honda             | 2%   |
|               | Ibagué            | 25%  |
|               | Líbano            | 2%   |
|               | Piedras           | 6%   |
|               | Prado             | 2%   |
|               | Rovira            | 2%   |
|               | Saldaña           | 2%   |
|               | San Luis          | 3%   |
|               | Valle de San Juan | 6%   |
|               | Venadillo         | 6%   |
|               | Lérída            | 6%   |
| Total general |                   | 100% |

**Tabla 2.** Descripción de los participantes encuestados según su edad.

| Edad                      | %    |
|---------------------------|------|
| Adultos De 29 a 59 años   | 23%  |
| Adultos mayores > 60 años | 59%  |
| Jóvenes De 18 a 28 años   | 17%  |
| Total general             | 100% |

**Tabla 3.** Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

| Discapacidad  | %    |
|---------------|------|
| Auditiva      | 2%   |
| Ninguna       | 95%  |
| Visual        | 2%   |
| Total general | 100% |

**Tabla 4.** Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional

| Grupo poblacional     | %           |
|-----------------------|-------------|
| Poblaciones indígenas | 2%          |
| Ninguno               | 95%         |
| Afrodescendiente      | 2%          |
| <b>Total general</b>  | <b>100%</b> |

**Tabla 5.** Descripción de los participantes encuestados según identidad de género

| Identidad de género  | %           |
|----------------------|-------------|
| Femenina             | 45%         |
| Masculino            | 55%         |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 6.** Descripción de los participantes encuestados según orientación sexual.

| Orientación sexual   | %           |
|----------------------|-------------|
| Heterosexual         | 88%         |
| Prefiero no decirlo  | 13%         |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 7.** ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

| Victima              | %           |
|----------------------|-------------|
| No                   | 92%         |
| Si                   | 8%          |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |



El deporte  
es de todos

Mindeporte

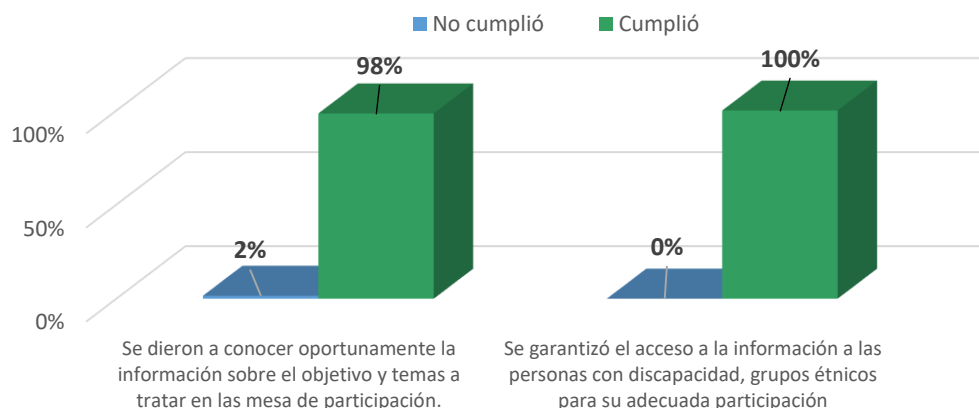
## Convocatoria

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 | 98% |
|-----------------------------------|----------|-----|
| Convocatoria                      |          |     |

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 98% en general frente al manejo del proceso de convocatoria de la mesa de participación en el Departamento del Tolima.

Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

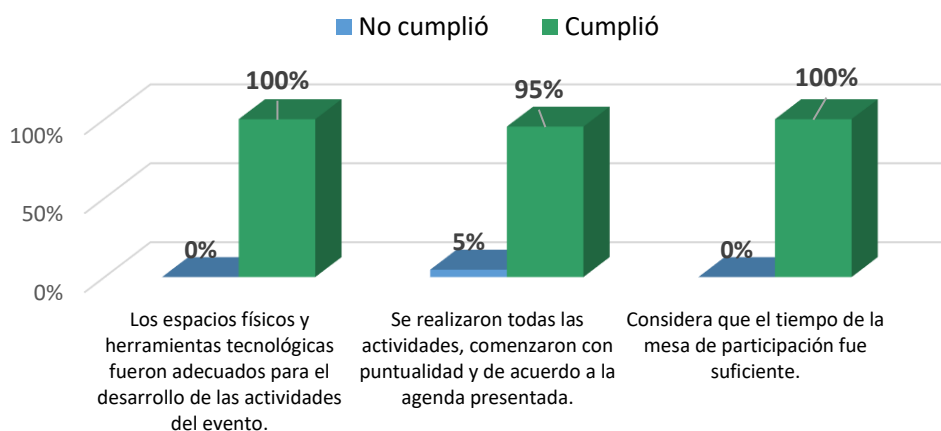


## Desarrollo del evento

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.** Evaluación en los espacios y organización de las mesas



### Observaciones

| Evaluación cualitativa componente | Promedio | 98% |
|-----------------------------------|----------|-----|
| Desarrollo de la capacitación     |          |     |

Se observa una percepción positiva en general del 98% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo de las mesas de participación. Sin embargo, el porcentaje más bajo se presentó en la pregunta dirigida a la puntualidad y realización de la agenda planteada.

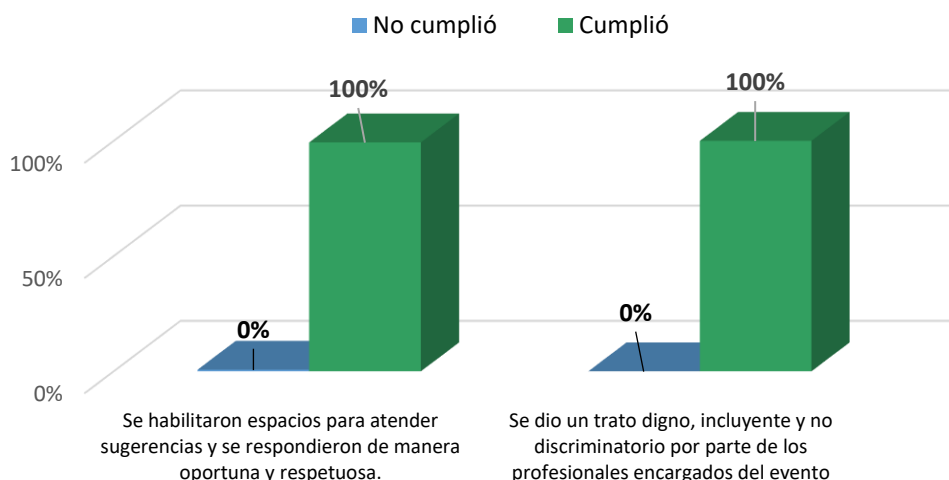


## Comprometidos Con el Buen Trato

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 evento.



### Observaciones

| Evaluación cualitativa componente | Promedio | 100% |
|-----------------------------------|----------|------|
| Comprometidos con el buen trato   |          |      |

En este componente se evidencio una valoración positiva del 100% por parte de los asistentes a las mesas de participación 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.



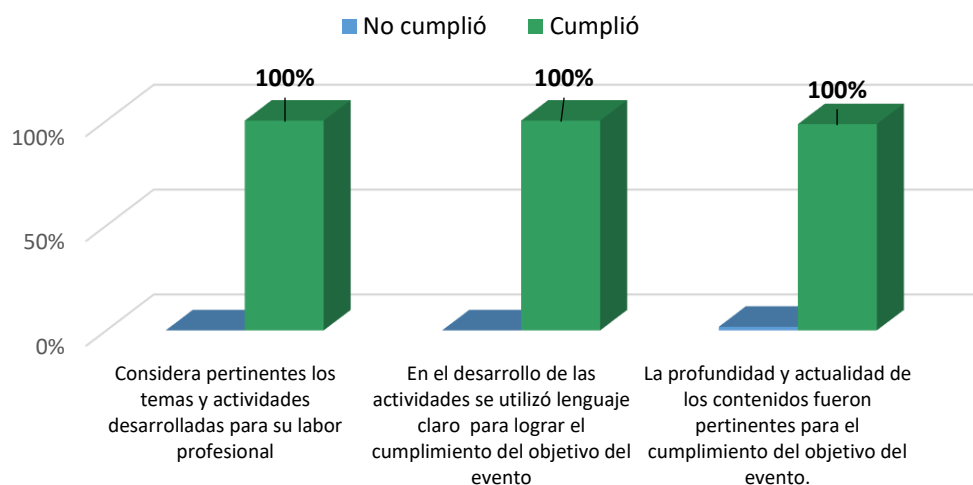


## Actividades Misionales de Mindeporte

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 | Promedio |
|-----------------------------------|----------|
| Actividades Misionales            | 100%     |

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** en general del 100%. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

En los anexos se encuentran recomendaciones para fortalecer próximas mesas de participación.



El deporte  
es de todos

Mindeporte

## ANEXOS

### Preguntas abiertas

#### 1. Mencione sus recomendaciones con relación a la mesa de participación

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

|                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estuvo bien el manejo de la mesa de trabajo                                                                                                                                                      |
| Más participación del programa en el municipio                                                                                                                                                   |
| Más participación del programa de recreación, es decir más tiempo para nosotros                                                                                                                  |
| Estuvo bien el manejo de la mesa de trabajo                                                                                                                                                      |
| Más recomendaciones                                                                                                                                                                              |
| Más apoyo a nosotros los abuelos                                                                                                                                                                 |
| Seguir desarrollando diversas actividades dirigidas exclusivamente a la persona mayor                                                                                                            |
| Más acercamientos hacia nosotros                                                                                                                                                                 |
| Todo estuvo bien                                                                                                                                                                                 |
| Nada todo está en orden                                                                                                                                                                          |
| Continuidad del programa para mayor acogimiento del mismo y realizar todo tipo de actividades físicas y de expresión cultural                                                                    |
| Todo estuvo bien                                                                                                                                                                                 |
| Que nos apoyen mucho más                                                                                                                                                                         |
| Todo estuvo bien                                                                                                                                                                                 |
| abrazofraternal2017@gmail.com                                                                                                                                                                    |
| Realización de buenas actividades por medio del ejemplo social que realiza el promotor en beneficio del adulto mayor mejorando la atención en la recreación en beneficio siempre de la comunidad |
| Que cuando hagan la oferta de los eventos con sus cronogramas y ofertas de las actividades se cumplan lo ofertado inicialmente. Y que no lo cambien a último momento                             |
| Más atención a nosotros como adulto mayor                                                                                                                                                        |
| implementación de programas de recreación que abarquen por completo el programa del adulto mayor                                                                                                 |
| Seguir trabajando para mejorar                                                                                                                                                                   |
| Más grande la oferta recreativa                                                                                                                                                                  |
| Excelente las actividades y los temas tratados                                                                                                                                                   |
| Todo estuvo excelente                                                                                                                                                                            |
| Más grande la oferta recreativa                                                                                                                                                                  |
| Estuvo muy bien todo                                                                                                                                                                             |
| Más tiempo de ejecución del programa para el fortalecimiento del mismo y que este mismo programa tenga más acogida y divulgación para el beneficio del mismo                                     |
| Más participación de las personas                                                                                                                                                                |
| Excelente día                                                                                                                                                                                    |

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



El deporte  
es de todos

Mindeporte

|                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Todo esta bien.gracias                                                                                                                        |
| Excelente actividad                                                                                                                           |
| Ninguna                                                                                                                                       |
| Que se genere más apoyo y atención en el programa para el beneficio del adulto mayor, debido a que se encuentran algo olvidados               |
| Muy chevere la actividad                                                                                                                      |
| Recomendamos mas recreacion en los pueblos                                                                                                    |
| Entretenida la actividad                                                                                                                      |
| Excelente                                                                                                                                     |
| Hasta el momento todo esta bien.                                                                                                              |
| Ninguna                                                                                                                                       |
| Excelente oportunidad que brinda el ministerio del deporte                                                                                    |
| Excelente presentacion                                                                                                                        |
| Ninguno                                                                                                                                       |
| Ninguna                                                                                                                                       |
| Muy buen trabajo                                                                                                                              |
| No todo bien                                                                                                                                  |
| Excelente todo                                                                                                                                |
| Más tiempo                                                                                                                                    |
| Ninguna                                                                                                                                       |
| Gestionar mas la atención para los adultos mayores                                                                                            |
| Todo me parese que ha estado bien                                                                                                             |
| Qué hagan retroalimentación del proceso                                                                                                       |
| Ninguno                                                                                                                                       |
| Hasta ahora esto es un premio porque todo lr a paresino bien                                                                                  |
| Mejorar la infraestructura, materiales y capacitación en recreación                                                                           |
| Me a parecido todo muy agradable y muy bueno                                                                                                  |
| Hasta el momento todo bien                                                                                                                    |
| No olvidar los protocolos de bioseguridad en la enreda del hotel.                                                                             |
| Nada por el momento                                                                                                                           |
| Que vinieran mas municipios a estos encuentros.que los entes gubernamentales colaboren mas con la parte del traslado de las personas mayores. |
| Tener en cuenta la edad de nuestros abuelos en el orden del día para que ellos tengan un descanso                                             |
| Infraestructura, implementación deportiva y más promotores para poder cubrir toda la cobertura                                                |

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)