



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

XXXI ENCUENTRO JUVENIL NACIONAL ISNOS HUILA 2022



Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

12 al 17 de julio

Lugar

Isnos Huila

Participantes

Adolescentes y jóvenes en edades de 12 a los 28 años de nivel social 1, 2, 3.

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

Del 14-15 de julio

2022

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS

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

92%.



El deporte
es de todos

Mindeporte

Convocatoria

96%

Desarrollo
del Evento

83%

Percepción
Positiva
general

92%

Compromiso
por el Buen
Trato

95%

Contenidos
del evento

93*%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado en el encuentro 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 **268 encuestas** de una población total de 550 participantes.

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 Delegación.

Delegación	%		
Amazonas	3,0%	Cundinamarca	6,8%
Antioquia	2,6%	Guaviare	4,5%
Arauca	1,1%	Huila	10,9%
Atlántico	2,3%	Ibagué	2,3%
Barranquilla	3,4%	La Guajira	3,8%
Bogotá D.C	3,4%	Meta	2,6%
Bolívar	1,5%	Norte de Santander	0,4%
Caldas	11,3%	Putumayo	3,8%
Caquetá	4,5%	Quindío	4,9%
Cartagena	9,0%	Risaralda	4,1%
Cesar	3,0%	Sucre	2,6%
Chocó	3,0%	Buenaventura	3,0%
Córdoba	2,3%	Total general	100%

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

Rol	%
Acompañante	0,4%
Aspirante a Campista	3,0%
Campista	4,5%
Coordinador	3,4%
Delegado	0,4%
Flor	2,2%
Fruto	2,6%
Hoja	3,4%
Raíz	15,7%
Semilla	47,8%
Tallerista	0,4%
Tallo	16,0%
Total general	100%



Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su identidad de género

Género	%
Femenino	41,4%
Masculino	57,1%
Prefiero no decirlo	1,1%
Transgénero	0,4%
Total general	100%



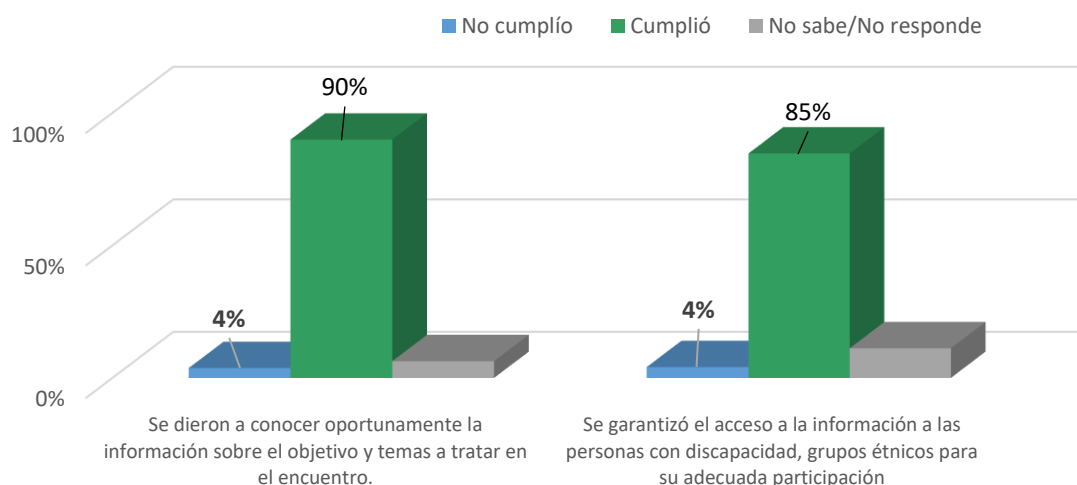
Convocatoria

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		96%

Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

se sugiere profundizar en estrategias de comunicación más adecuados para la transmisión de los objetivos y contenidos del programa con el objetivo de generar un mejor acceso a la información de la población impactada.

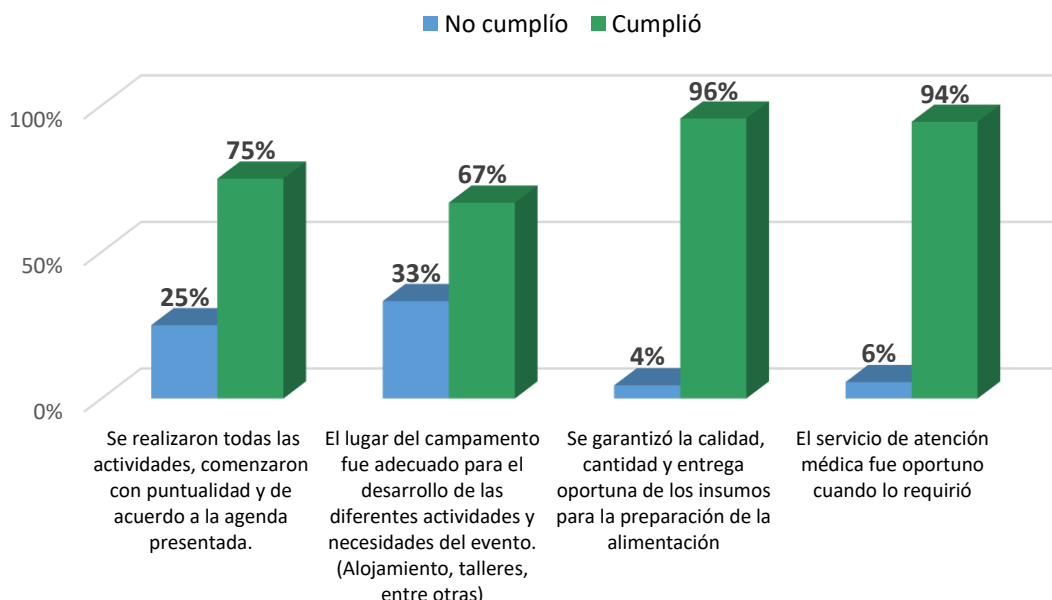


Desarrollo del evento

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	83%

Se observa una percepción positiva en general del 83% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** en el desarrollo del evento, se destacan la percepción positiva frente a la calidad y cantidad de insumos para la preparación de los alimentos. Sin embargo, se observa una baja calificación del 67% y 75% en las preguntas relacionadas con el desarrollo de la agenda presentada dentro de los tiempos establecidos y la adecuación del lugar del campamento.

Revisando esta información con las respuestas dadas por los participantes en relación con las expectativas de mejoramiento, se puede deducir que se reportaron dificultades con el sitio del campamento debido a que el terreno no fue adecuado teniendo en cuenta las condiciones climáticas que generaron mucho lodo,



dificultando la accesibilidad a los diferentes espacios del campamento para los diversos grupos poblacionales y aumentando la presencia de muchos insectos los cuales generaron picaduras y alergias en algunos campistas.

De igual manera los participantes consideran que se debe mejorar la organización de cada uno de los puntos dentro del campamento ya que los baños y duchas estaban muy alejados de la zona de acampada y muy cerca de la zona de cocinas y comedores.

Se anexan las recomendaciones para próximos encuentros de los participantes (**ver anexos**).

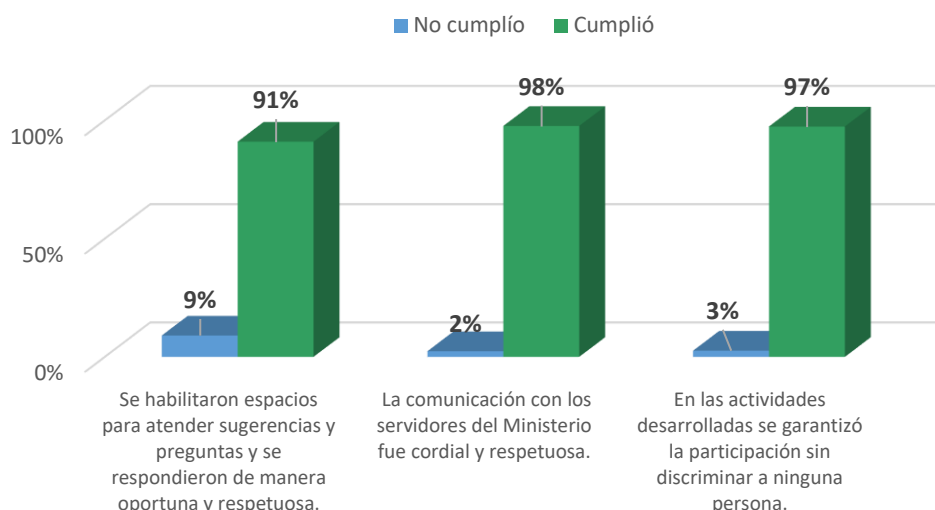


Comprometidos Con el Buen Trato

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	95%

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 95%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias 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.

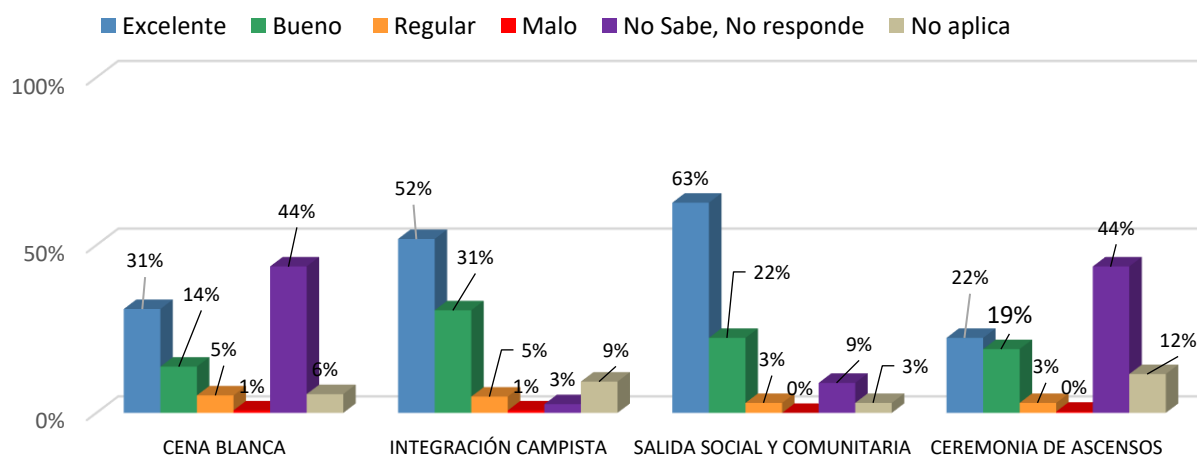
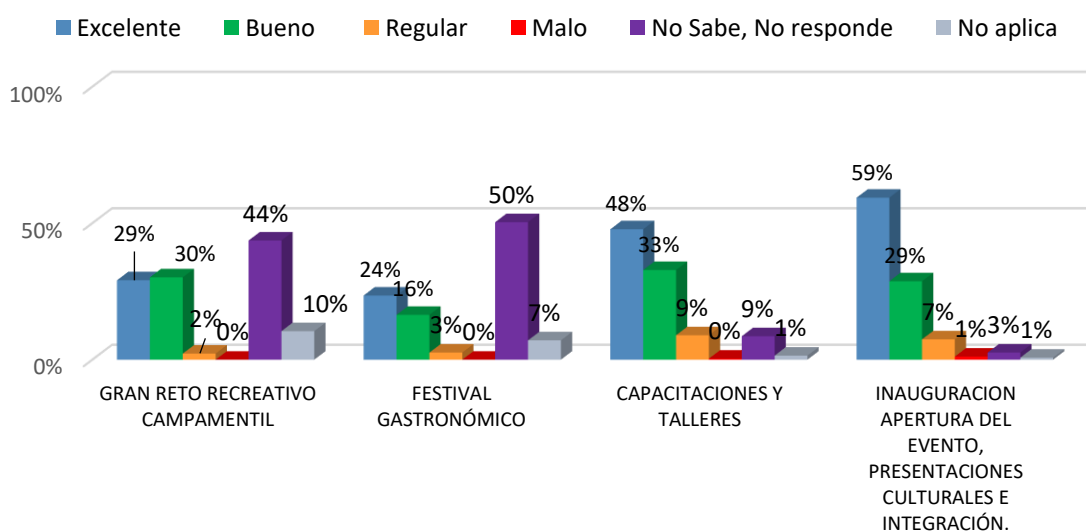


Actividades Misionales de Mindeporte

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	93%

En este componente se evidencia una percepción de cumplimiento, se resalta la alta valoración de las actividades misionales desarrollados en el marco del campamento, elementos que son apoyados por diversos comentarios acerca del adecuado desarrollo de las diferentes actividades, sin embargo, el inicio de las actividades dentro de los tiempos definidos es un elemento en donde se deben desarrollar estrategias para garantizar el cumplimiento de las actividades presentadas.

ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

1. Mencione sus recomendaciones para el próximo Campamento Nacional.

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

Que sea en San Andrés
Evaluar mejor las condiciones de los terrenos donde se construirá la zona de acampada
Asegurarse de contar con un terreno apropiado para las zonas de las diferentes actividades del campamento.
Que sea en San andres
Que por favor tengan muy en cuenta el lugar donde se van a llevar a cabo las actividades
Terrenos. Mejores para La acampada
Tener encuenta el lugar donde se va a llevar a cabo el campamento, porque este nos dio mucha dificultad para todos
Mejor terreno para la zona de acampada
Evaluar las condiciones técnicas del terreno.
Hacerlo en un mejor campo
Mejor logística
MEJOR LOGÍSTICA
¿El terreno?
Q sea más tiempo
Mejor sona de acampada
Tener en cuenta el atender las decisiones de la mesa técnica en cuanto los tiempos de entrega de viveres
Un lugar donde esté el terreno en mejor estado pero todo lo demás es tubo bueno.
Que sea en una zona que no tenga tanto barro y si se pueda disfrutar mejor el Campamento
Terreno con menos barro
Adecuar el espacio
Adecuar el espacio
Que se escoja un mejor sitio para la realización del campamento
Hacer más integraciones con los campistas... Y hacer más actividades
Adecuar espacio
Mejor lugar de acampada
Que todo esté un poca más organizado
Un mejor servicio de baños y un mejor terreno
Q sea así igual emocionante
Colocar los baños y duchas en un mejor lugar y más cerca de los campos
Que sea 3n un sitio donde no haya mucho barro
Todo me ha gustado
Hay que traer bastante buzo y botas pantaneras po su seguridad

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



Más orden
Mejores zonas de acampada
Todo me ha parecido bien
Todo me a parecido muy bien
Tener una mejor organización, las actividades so cambiadas o no se realizan a la hora que es
Avisar todas las informaciones a tiempo
Nada
El terreno, es un poco incómodo barro y lodo demás pero son cosas mínimas
Pues deberían dejar dormir a las personas que quieran (hora de dormir estipulada) si son las 11 ya se podría ir a dormir, no veo cual sea el inconveniente dormir. La cosa es de que uno duerme muy poco
Que ah la hora 11p.m del gran silencio uno pueda dormir ah que ella hora
Mejorar terreno en zona de campamento
Buscar un lugar adecuado para el desarrollo de próximos campamentos y/o salidas de campo.
Un mejor terreno
Un poco más de organización en tema de transporte
Que sea en un espacio con menos barro
Un terreno menos húmedo.
Deberían escoger un mejor terreno, (menos lluvioso)
Mejor organización en documentos
Que fuera igual como este
Se pide porfavor que nunca falte el agua en las cocinas
Un buen campo
U a buena Logística y nio improvisar
Que se haga en un buen lugar que no tenga tanto barrial
Definir los caminos que recorren los campistas, echar gravilla o algo similar. Mejorar en cuanto a la logística y organización del evento e general.
Ser un poco más responsable con el tema del transporte, (logística en general) con el tema de terreno en el campamento
Planeación y organización de logística, gestión del transporte
. Mejor terreno para las carpas y más puntualidad en las actividades que se van ha realizar durante el evento
Un terreno menos feo
Pienso que se debería de buscar un mejor lugar para la zona de acampada del próximo campamento ya que esta fue un poco inadecuada
Tener mejor comunicación con las zonas en las que nos lleguemos a alojar para tener una mejor seguridad con respecto al terreno en el estemos habituados
Tener en cuenta los horarios y las horas de viaje de cada delegación para programar las salidas de sus viajes
Mejora de la zona de acampada
En vista a la cantidad insectos que afectan la integridad de los campistas, las zonas deberían ser fumigadas para alejar estos vichos y minimizar los riesgos.
Solo queda agradecer por tan maravillosa oportunidad
Un mejor terreno



Un terreno con menos barro y más atención que no parezca discriminación
Mayor número de cupos para las delegaciones, el resto excelente
El terreno no fue el adecuado para realizar el encuentro Nacional debido a las malas condiciones climáticas que generaban mucho lodo, con esto aumento la presencia de muchos insectos los cuales generaron picaduras y alegrías en algunos campistas.
Un mejor terreno ya que el exceso de barro complica el armado de Carpas
Un terreno un poco más adecuado y más organización referente a los tabús
Que sea en un terreno más asequible para los campistas, organización de los tabús
Ser un campista muy bueno para Colombia
Seleccionar un mejor terreno que cumpla con los aspectos técnicos adecuados para llevar a cabo las actividades
Que no sea en un potrero pero lo. Demás estubo chebere jaa
Más mística
Se deben tomar en cuenta la manera de responder a la hora de hacer críticas constructivas, cada palabra cuenta sin importar rango
Que no sea en invierno, que a los campistas no los traiga por traerlo, que los evalúen antes, y que los escenarios sean mejores.
Tener más prevenciones con el terreno donde se va a llevar a cabo las actividades 6 una mejor organización con respecto a las salidas
Mejorar el terreno y sonido
Mejor terreno para el cuidado de los campistas
Mejor espacio
Una mejor examinación de terreno
Que el terreno esté más firme
Más variación en talleres
No tengo nada que decir, pero excelente encuentro de campamentos juveniles
Gestionar más cupos para más delegaciones de los departamentos de Colombia y cambiar cada año el lugar de campamento me refiero a no repetir departamentos
Otro lugar para acampar
Que los espacios no estén. Tan retirados esto afecta la parte psicológica del campista
Que el terreno sea más firme
Mejorar el terreno y más medicamentos para los primeros auxilios
Que el lugar donde se vaya a realizar el siguiente campamento sea un poco más adecuado.
Más organización.
Sugiero una mejor organización y un mejor lugar para que no se presenten problemas y por lo menos estar un poco más cómodos, revisar el terreno
Un mejor lugar de acampada en las carpas dado que están instaladas en terrenos no adecuados
Tener una mejor logística
Más cupos para poder presentar y atender las actividades
Lugar
Cambiar a William Benal. Su actitud y sus respuestas son muy degradantes, además, la organización del evento no fue la adecuada, además que los terrenos no fueron los adecuados generando problemas de salud y de convivencia.
Mejor adecuación del terreno, mayor financiamiento de transporte para los campistas, mejor trato, atención y apoyo a los campistas de La Guajira



Mejorar terreno
Que traten a todas las delegaciones por igual
Elaborar planes para las delegaciones y no contradecirse a última hora.
RECOMENDACIONES: 1.Buscar mejor lugar donde se instalará el campamento, lo más cómoda posible para evitar algunos percances como los presentados en esta ocacion. 2.Organizacion de cada uno de los puntos dentro del campamento, por ejemplo :Alejar la zona de duchas y baños de la zona donde los campistas almacenan y consumen los alimentos y mejor adecuar la zona de acampada cerca a los baños y duchas.
Ampliar la convocatoria a los pueblos indígenas
Un mejor lugar para el evento
Mejor lugar de acampada
Mejor terreno para acampar
Un mejor lugar de acampada
Mejor sitio de acampada
Cambiar el terreno
Más cupos y mejor sitio de acampada
Un mejor lugar para el evento
Mejor lugar de acampada
Nada
Mejorara el terreno
Que sea en el mar
Conseguir una bomba hidráulica para garantizar flujo permanente en las duchas y espacios hidricos.
Conseguir o mejorar la zona de campamento
Un campamento Nacional debe contener acciones que impacten y trasciendan, más que un departamental.
Mejorar la calidad del terreno
Un lugar más adecuado con menos peligros
Tener en cuenta los módulos del eje temático en cuanto a conciencia ambiental por tema de plásticos e icopor
.mejor terreno
Mejorar area de baños /aseo personal
Todo me ha parecido genial, quizá nos toca aprender a agilizar más (en general)
Donde no llueva mucho
Cumplimiento de los horarios establecidos
Hacer excepciones a campistas con edades superiores a lo que exige la ley para que reciban su reconocimiento. Algunos están en flor y pasan Justo la edad y ya no pueden ascender cuando se ama al Programa, así que es algo poco justo
Un terreno más presto para todas las actividades propuestas.
Todo excelente
Todo excelente
Nada
No tengo recomendaciones
Hacer desagües para q el agua circule más por la zona de acampada
Estudiar mejor el sitio de acampada para evitar estos impactos en el lugar



Más hidratación
El terreno es un poco molesto pero como todo buen campistas nos acoplamos a todo
Que el terreno sea más concreto porque todo el campamento estuvo lleno de barro y no había ningún lugar aparte del comedor para descansar y estar en el tiempo libre.
Todo me gusto
Logística con tema de salud he insumos médicos, estudiar mas los terrenos.
Que tengan inodoros.
Más organización de los baños
Un poquito más de organización en lugaredñs de terrenos mejores adecuadamente
Mejor espacio para realizar el campamento
Hacer una mejor evaluación a la zona de acampada para que no causen inconvenientes al cronograma
Todo muy bueno
Información de ascensos de forma oportuna y baños con mejor higiene
Pensaría que mejor comunicación cuando se requieren los papeles para entrar
1. Mejorar los temas de los sanitarios ya que los baños móviles cogen un mal olor. 2. La zona de acampada, adaptar los caminos de los campistas
-Más organización de las basuras
Mejor estudio del terreno.Mejor organacion de logística. Mejor distribución de la información.
Que sea mejor comunicación en los papeles
Pues que sea en lugar donde no sea tan barrialoso
Asegurar a los jóvenes un poco más de confort
Un lugar donde no llueva y este seco
Gracias por la oportunidad, en el momento de la encuesta aún falta actividades por realizar, por lo tanto la respuesta es no se aplica o no responde
El terreno 3n el que se realizó el campamento no fue el adecuado
Mejores servicios sanitarios, mejorar terreno de campamento
Todo está muy bien
Dellervar las zonas de acampada.
Mejorarár la entrega de suministros y comunicación entre los que dan la guardia
Se ubiquen los tabú por todo el campo antes de que lleguen los campistas y dañen todo el terreno
Se debe buscar sitio con más co dicio es, espacio fisi o, plan de contingencia, *rutas de evacuación. Para garantizar la seguridad de los jovenes
Un terreno más cómodo
Ser más acordes a las actividades además de seleccionar un terreno adecuado para acampar.
Espacio acto para cocinar y acampar
Realizar una mejor elección del terreno
Terreno más compacto y mejor para actividades
Mejor terreno
Mejorar cena blanca
Disciplina
Mejoras en las sonas de acampada y espacios de integración del campamento
Ser más puntuales con los horarios establecidos
Tener un terreno mejor



Mejorar zonas de acampada, actividades e integración
Gracias por su atención
No todas las delegaciones se enteraron de los requisitos previos para ascensos, sin embargo me parece muy genial que se allá podido compartir con las escuelas y comunidades rurales. Los tiempos de ejecucion de las actividades muy bueno y se tiene en cuenta que los retrasos en se Dan por las dinámicas del programa. Muy bonito la atención y excelente servicio por parte del municipio sede y el ministerio.
Que sea en un lugar más adecuado.
Intertar encontrar un terreno más adecuado y debe haber menos recorrido dentro de los campos, los diferentes lugares a los que se va estas retirados entre ellos.
Que sea en un lugar a decuado y que organicen bien los tabú del resto todo bien
Tener en cuenta el pronóstico del clima antes de confirmar las fechas de los próximos campamentos, además de adecuar muy bien el terreno ; gracias.
Que en las duchas sea con tiempo, el lugar del campo no sea tan pesado en el sentido del suelo
Todo excelente
Adecuar el terreno
Mejor lugar para que las carpas no se mojen, y el terreno no se destruya.
Mejores tiempos y real cumplimiento con los horarios. Mejor adecuacion de espacios para presentaciones, mejor adecuacion de terrenos
Por favor tener mejor organización en el tema del campo como distribuir las cocinas los baños entre otras cosas
Que el campo esté un poco más adecuado para acampar
Solo felicitaciones por todo el campamento.
Reducir las distancias entre lugares para falicitat la movilidad del campista
Seguír dando más de lo que puedo dar
Recomiendo que para los próximos campamentos mejoren la atención a los campistas espicalmete a aquellos que su clima es diferente y por ejemplo le afecte el frío haciendo un seguimiento de como se siente. Trabajar temas de salud mental y bienestar de los campistas.
Un lugar en mejor estado, ya que las cocinas no están en lugar apropiado
Los campistas de altos rangos sean más empaticos con los campistas de bajo rango.
Excelente
Mejor higiene en el proceso y manipulación de los alimentos, terreno apto para acampar
Lo pri. Ero mejorar el terreno la puntualidad
Me gusta mucho de seguir en el programa de campamentos juveniles
Que no había Internet y estábamos incomunicados, debieron garantizar botas para las delegaciones.
Semilla
Mejor cobertura para poder comunicarme y que no sea con tanto barrial
Buscar un lugar acto doknde 3l suelom sea acto para las carpas
Analizar mejores lugares para realización de un nacional.. Mejor atención médica.
Mayor sitios de desechos de residuos y basura, ampliar el número de baños portátiles y una mejor calidad de ellos.
Un sitio que garanticen el cumplimiento de la declaración universal de los derechos humanos.
Me gusta
Puntos de desechos de basura más cercanos y expecifico
Intentar que el lugar sea un poco más plano



Todo está muy bueno
Sin desmeritar el esfuerzo de los voluntarios y equipo de trabajo si. Embargo falta un poco. Más de organización y prever los posibles problemas para tener soluiñciones
Mejorar las atenciones médicas, entrega de medicamentos y percatarse del lugar de acampada cuenta con condiciones óptimas, para el desarrollo de todas las actividades.
Todo me pareció bien
Que se me tenga en cuenta para pertenecer al equipo Colombia de campamentos juveniles.
Que el terreno sea más estable, para no hacer tantísimo desorden. Que el campamento dure 2semanas 😊 por qué ser campista esta de moda y es lo maximo
Mejoramiento de transporte
Que el lugar no sea tan barroso
Un lugar un poco más adecuado.
Que nos dejen bañar máximo 15 minutos. Un lugar menos Barroso.
Mejor terreno
El terreno
Campo adecuado
Que para la proxima es cojer un campo con mejor recurso
Más organización
Es importante contemplar la fumigacion del espacio y posible poda del cespel
Me gustaría que las delegaciones se integrarán más
Todo muy bien, mejorar el terreno
Mejorar la adecuación del terreno
Que pues para un próximo encuentro el terreno sea un poco más cómodo pues no como un hotel 5 estrellas pero que pues si sea un poco más cómodo
Mejorar el terreno
Mejorar el terreno para que sea más adecuado y tenga más seguridad al desplazarse de un lugar a otro