



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

**“Seminario- Taller
Fuertemente Activos”
Modalidades entrenamiento
funcional y calistenia.**



Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

16 al 18 de agosto.

Lugar

Bogotá

Participantes

Gestores departamentales y municipales, monitores fuertemente activos de Armenia, Bogotá, Boyacá, Pasto y Sucre.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo 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

Del 18 al 22 de agosto

2022



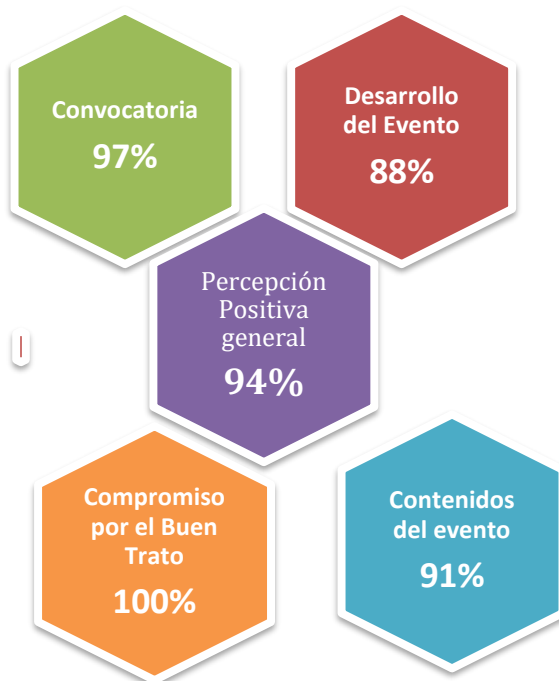
RESULTADOS

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

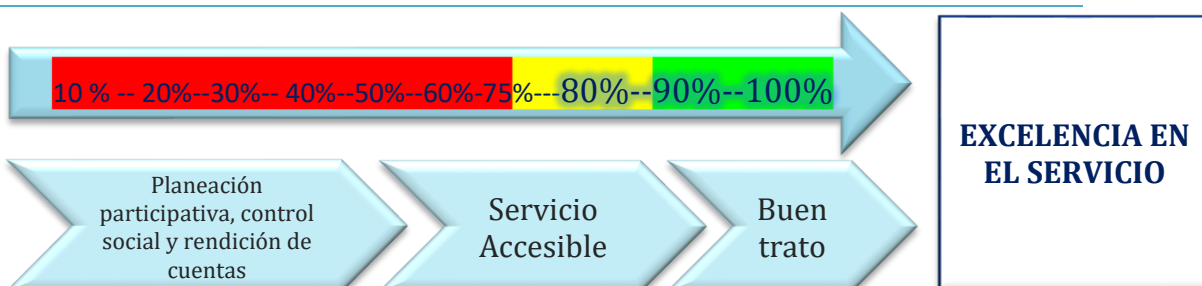
94%.



MINISTERIO DEL DEPORTE



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 Seminario-Taller Fuertemente Activo 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 **19 encuestas** de una población total de 19 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.



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 de residencia.

Departamento	%
Amazonas	5,3%
Bogotá D.C	26,3%
Boyacá	10,5%
Cundinamarca	5,3%
Huila	10,5%
Nariño	10,5%
Norte de Santander	10,5%
Quindío	10,5%
Sucre	10,5%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	89%
Jóvenes De 18 a 28 años	11%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	100%
Total general	100%



Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Hombre	63,2%
Mujer	36,8%
Total general	100,0%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según su grupo poblacional.

Grupo Poblacional	%
Negro, afrodescendiente, mulato	10,53%
Ninguno	84,21%
Raizales	5,26%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su identidad de género

Identidad de género	%
Femenino	36,8%
Masculino	63,2%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según su orientación sexual.

Orientación sexual	%
Bisexual	5%
Gay	5%
Heterosexual	89%
Total general	100%

Convocatoria

Ministerio del Deporte

Av. 68 N°55-65 PBX (601) 4377030

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

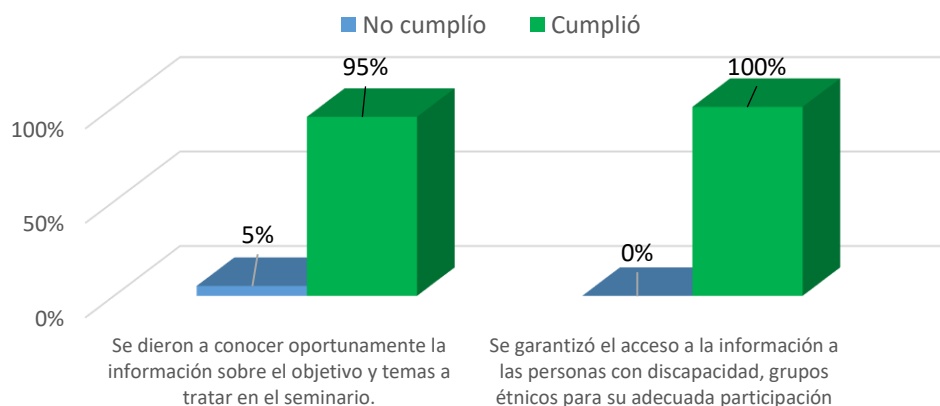
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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	97%

Se observa una percepción positiva en general del 97% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

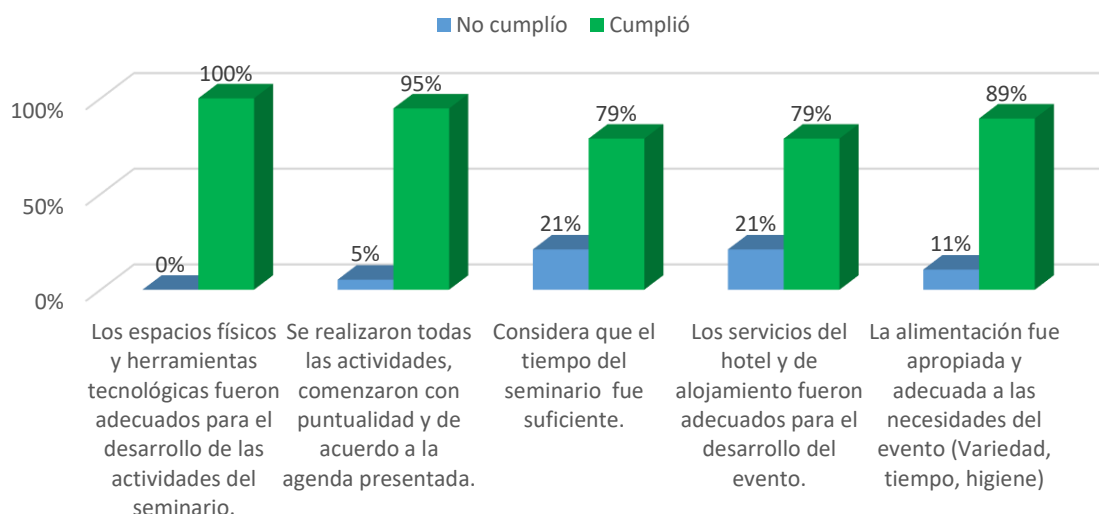


Desarrollo del evento

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos 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	88%

Se observa una percepción positiva en general del 88% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** en el desarrollo del evento, se destacan la percepción positiva frente a la puntualidad de la agenda presentada, los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas en el evento. Sin embargo, se observa una baja calificación del 79% y 89% en las preguntas relacionadas con la alimentación hospedaje y con tiempo dispuesto para el evento.

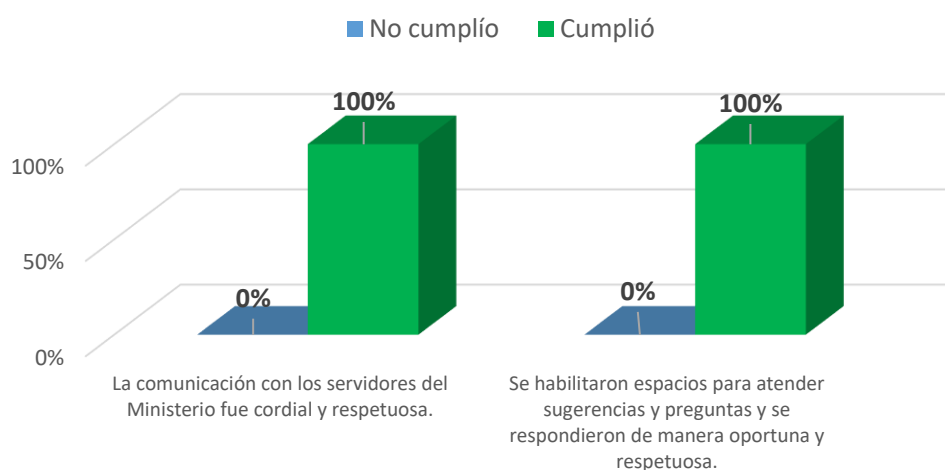
Se anexan los comentarios de los participantes (**ver anexos**).

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	100%

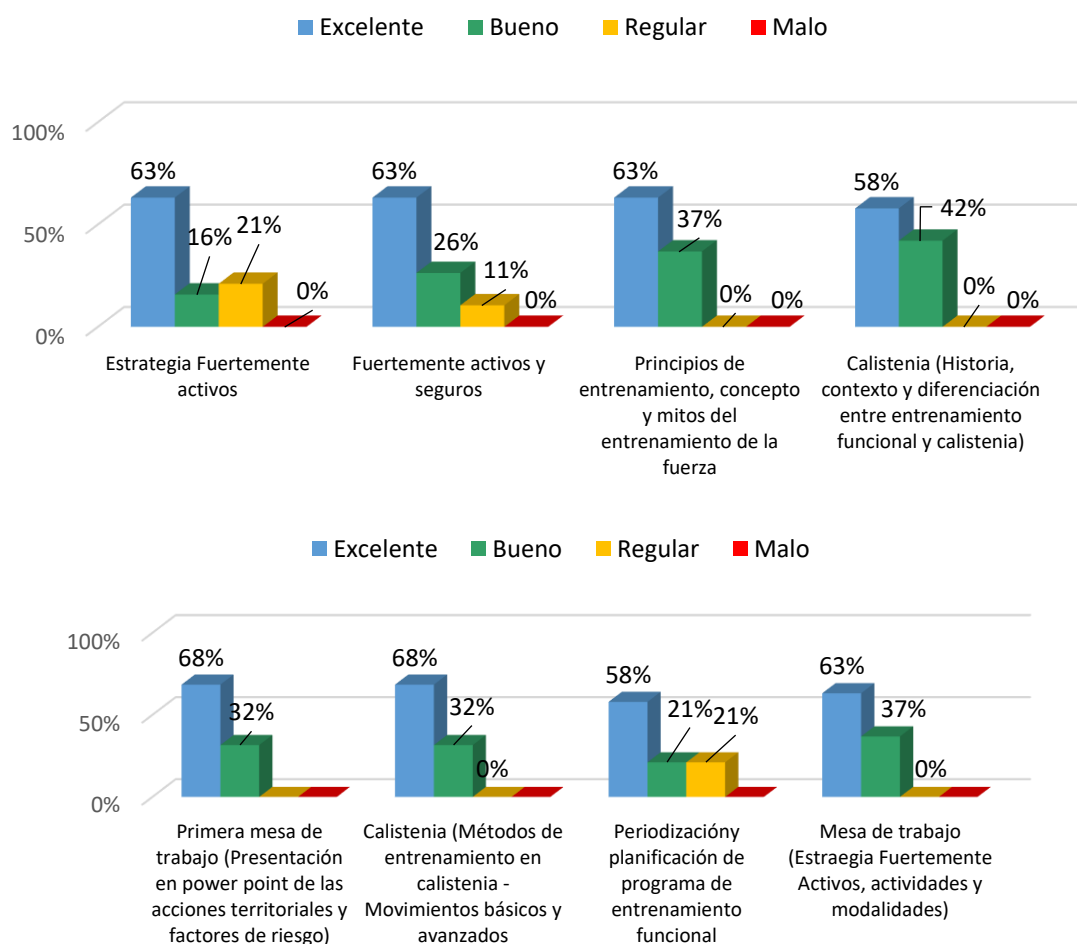
En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 100%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la 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.

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 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 las actividades realizadas teniendo en cuenta el conocimiento y dominio del tema, claridad y orden en el desarrollo de los temas, generación de espacios de participación y la pertinencia de la temática para su quehacer profesional de los participantes.

Gráfico 4. Evaluación actividades realizadas.

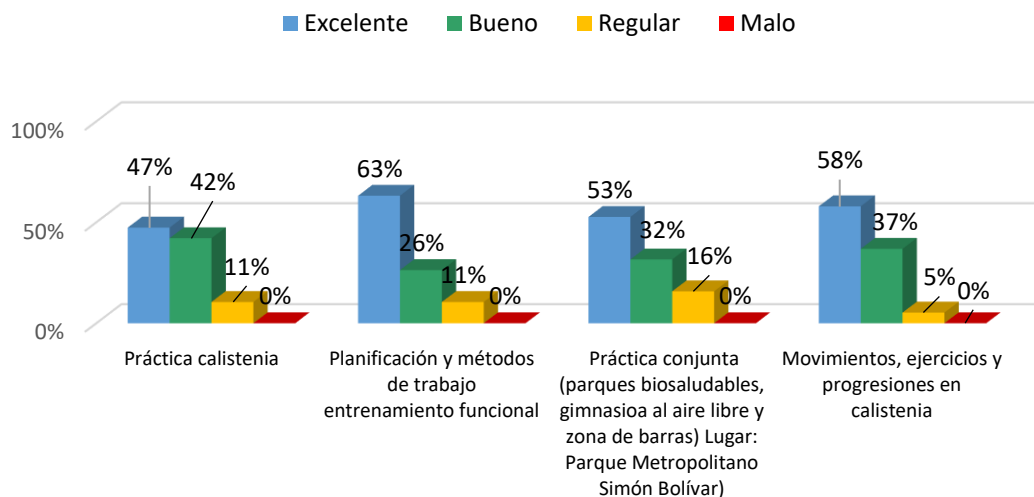


Ministerio del Deporte

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



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	91%

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 91%. Se resalta la valoración positiva de mayoría de las actividades desarrolladas en el marco del seminario - taller, elementos que son apoyados por los comentarios acerca del adecuado desarrollo de las diferentes actividades y su pertinencia para su quehacer profesional. Sin embargo, se observa percepción negativa del 21% y 16% en las preguntas relacionadas con las actividades de estrategia fuertemente activa, práctica conjunta y periodización y planeación de programa entrenamiento funcional.

ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

1. Mencione sus comentarios con relación al evento.

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

Excelente
Todo excelente
Muy bueno
Es importante mencionar indicaciones de agenda y necesidades de viaje con anterioridad.
Muy buen espacio para la construcción de un país a través de la actividad física
Consideró que la capacitación en general cumple con conceptos, pero aún falta aterrizar más la estrategia, robustecer cada uno de los protocolos de sesión.
Un espacio muy enriquecedor dónde se aprendió demasiado y se unificaron criterios para el desarrollo de la estrategia, cómo aspecto a tener en cuenta distribuir la parte práctica en los diferentes días para disminuir el desgaste físico
Se debe abordar más tiempo de capacitación o complementar
Todo bien, pero los vuelos que nos colocaron de regreso a nuestros territorios estuvieron muy cerca de la terminación del seminario taller.
Excelente estrategia de la cual se puede mejorar la cobertura en promoción de HEVS
Se resalta el comportamiento respetuoso y receptivo de los integrantes del seminario , atendiendo asertivamente a cada idea propuesta, se recomienda dividir mejor las temáticas por día, dándole espacio a cada una y no mezclar modalidades, generar un mejor orden en cuanto a temáticas según la modalidad, profundizar y dar una línea coherente a las temáticas, dar prioridad a la creación de lineamientos técnicos de la sesión para así establecer la parte práctica, así mismo considero que no fue dosificada la carga de una forma coherente en cuanto a la parte práctica.
*Hizo falta organizar las temáticas de cada modalidad teniendo en cuenta los diferentes momentos, ya que al hablar de una temática de una modalidad y luego de otra se perdía el hilo conductor de la misma. *Resalto la disposición de brindar estos espacios presenciales que ayudan al enriquecimiento del programa HEVS
Fue un espacio adecuado para fortalecer la estrategia por medio de la presentación de conceptos claros, gran disposición y dominio de los temas por parte de los coach. También se generó el espacio para seguir desarrollando la estrategia teniendo en cuenta el contexto de los territorios presentes, generando nuevas perspectivas para la aplicación de algunos parámetros específicos. Hay opciones de mejora en algunos aspectos, pero en general ha sido un evento que cumplió con el objetivo y generó satisfacción con las temáticas tratadas.
Muy bien organizado y el trabajo desarrollado por los coach