



# INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

**III Foro de las ciencias del deporte “Una visión desde la academia y la experiencia: Las neurociencias y su aplicación en el rendimiento deportivo”**



## INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

27 de octubre

### **Lugar**

Bogotá - Universidad ECCI

### **Modalidad**

Presencial y virtual

### **Participantes**

Personas interesadas en neurociencia aplicada al deporte de cualquier ciencia del deporte.

### **Organizador**

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Grupo Interno Centro de Ciencias del Deporte-CCD

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**

27 al 31 de octubre.

**2022**



## RESULTADOS

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

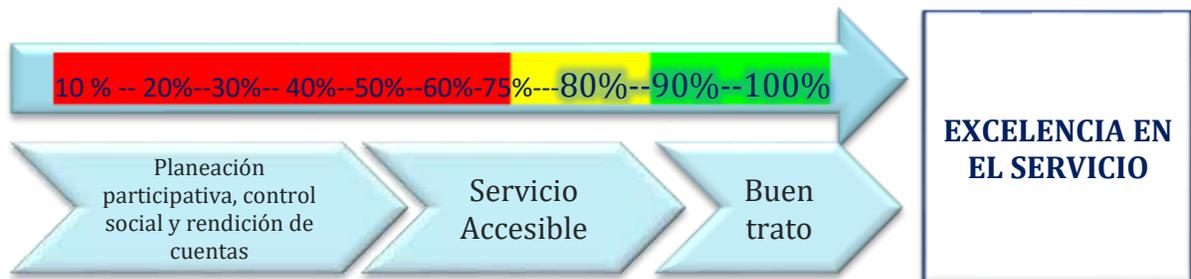
**92%**



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 III Foro de las ciencias del Deporte 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 **170 encuestas** de una población total de 170 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.



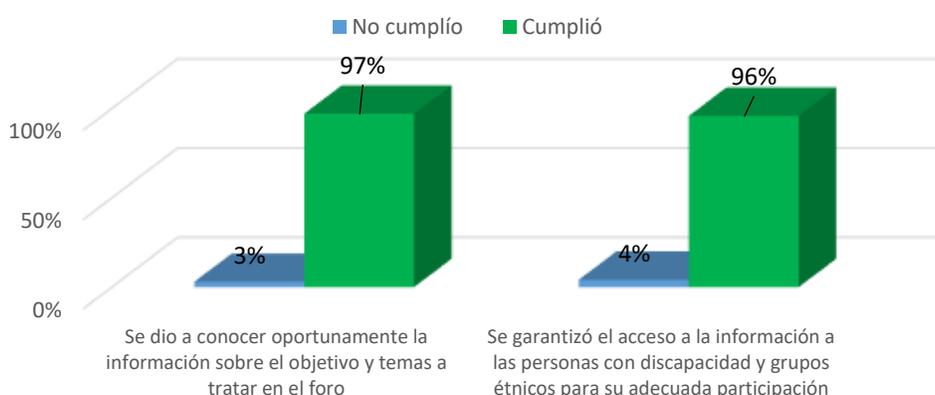
## Convocatoria

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.

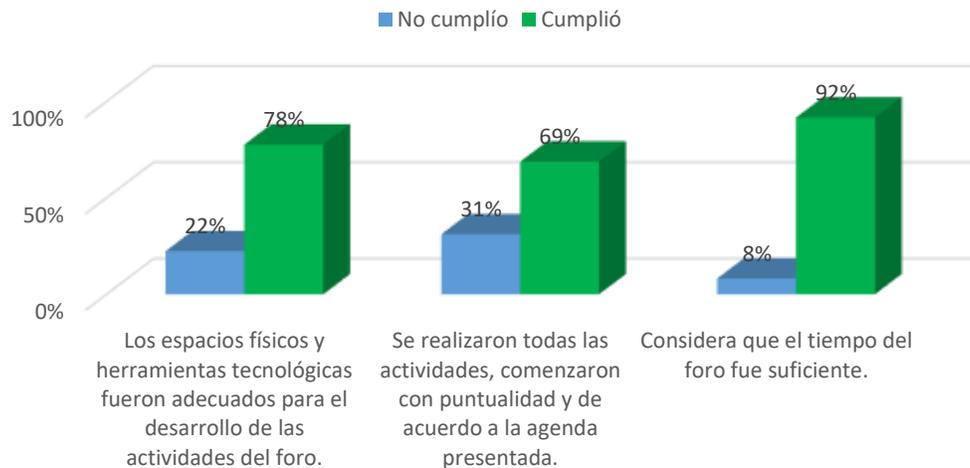


## Desarrollo del evento

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 sobre organización del evento.



### Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	<b>79%</b>

Se observa una percepción positiva en general del 79% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** en el desarrollo del evento. Sin embargo, se observa baja calificación en dos de los componentes evaluados: puntualidad de la agenda presentada y los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas en el evento.

Revisando los comentarios de los participantes con relación al evento, se puede deducir que se reportaron dificultades con la transmisión virtual debido a que hubo momentos en los que no hubo sonido y no se podíamos ver las diapositivas. a partir de las cuales se pueden desarrollar oportunidades de mejora en la adecuación de las herramientas a utilizar en próximos foros.

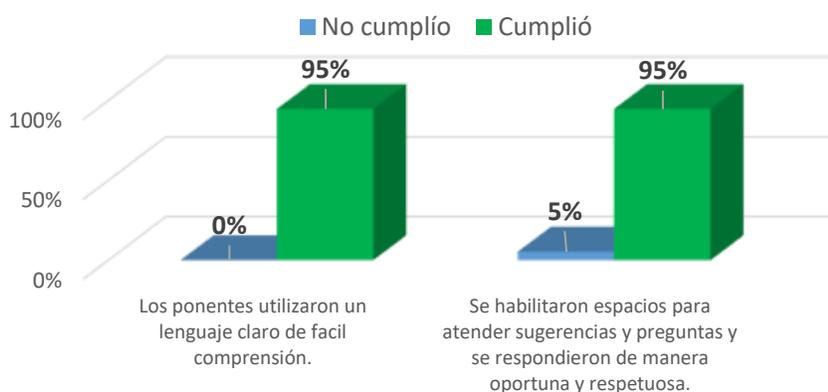
También reportaron impuntualidad del inicio del evento y la falta de traductor a otros idiomas (VER ANEXOS)

## 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.

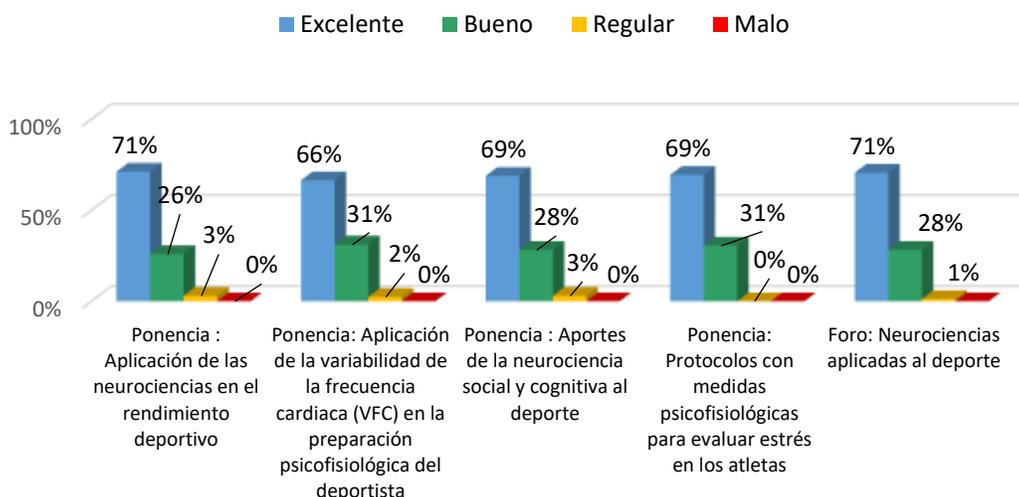


## Contenidos del evento

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 ponencias 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 ponencias realizadas.



### Observaciones

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>98%</b>
<b>Contenidos del evento</b>		

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 98%. Se resalta la valoración positiva superior al 90% en todas las ponencias realizadas en el marco del foro, elementos que son apoyados por los comentarios acerca del adecuado desarrollo de las diferentes ponencias y su pertinencia para su quehacer profesional.

# 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.

En general el foro estuvo muy interesante, la única recomendación que doy sería revisar el sonido puesto que se perdió parte de la enseñanza por este motivo
Un poco el audio pero se superó gracias por transmitir sus conocimientos
Excel engracias por el foro excelentes temas- mas talleres
excelente evento, el único detalle fue el inicio retardado del evento pero cumplió con las expectativas del foro
Me parecieron un problema que el inicio de la conferencia fuera tan alejado de lo propuesto inicialmente y los problemas de sonido también es un tema a mejorar.
Continuar con los eventos
Problemas de audio para los que asistimos de manera virtual
Hacer pruebas de sonido previas al evento.
Cuentan con un excelente orden en la programación y eso es muy valioso.
conecte de forma virtual y si habían dificultades de sonido y video.
Problemas de conexión de los expositores
Sin reparo alguno muy excelente
Es muy bueno creo que no todo es perfecto pero fue muy bueno.
el sonido a los que estábamos virtual no fue el adecuado, por ratos se cortaba la comunicación
Espacios llenos de mucho aprendizaje que se valoran desde nuestra formación profesional.
se debería seguir fortaleciendo espacios de capacitación en relación al rendimiento deportivo en atletas en condiciones diferentes
Todo muy bien
Que haya un traductor no todas las personas hablan otro idioma, muy pocas si y gracias por el espacio generado.
Muy oportuna cada una de las ponencias las cuales fueron claras y puntuales y abordaban el tema de la neurociencia en el deporte adecuadamente, teniendo en cuenta que se puede llegar más a fondo en el tema
Todas me llamaron la atención y estuvieron interesantes
Las fortalezas son claramente en el conocimiento que pueden transmitir los ponentes, muy capacitados y con el conocimiento necesario, quizá para mejorar sería la agilidad con la que se realizan las traducciones a los ponentes extranjeros.
mejorar el audio de los ponentes se escuchaba poco
Mal sonido con ponentes virtuales
Que en algunas partes se presentó la utilización de otro idioma y yo no lo tenía muy claro
Mejorar la organización en cuanto al tema del audio; se presentó fallas durante el evento.
Muy buenos estos espacios los cuales nos ayudan como formadores a tener una mejor preparación
hacer énfasis en el mejoramiento de la parte técnica
Horario
Toda la conferencia me pareció espectacular, con excepción de la hora de inicio
Se debe mejorar el tema de puntualidad y la utilización correcta de herramientas para la visualización virtual, puesto que el audio era deficiente
En mi opinión para una próxima ocasión deben estar un poco atentos al tema del sonido y demás, muy excelente pero la logística con las personas que estaban de manera virtual debió ser un poco mejor
La organización del evento podré haber sido mejor, tanto en aspectos logísticos, tecnológicos como de conocimiento. La primera charla no se oyó y hubo varias fallas en la transmisión. Mis comentarios y preguntas en el chat no los respondieron. Gracias de i
hay que mejorar la transmisión virtual, hubo muchos momentos en los que no había sonido, y cuando lo había en algunos momentos muy bajo.
En el manejo del sonido

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



Por temas técnicos, fallo el sonido. De resto todo estuvo bien.
Un foro bastante bueno lo de aportes de neurociencia aplicada al deporte se quedo gustando
Se debe coordinar un poco mejor la puntualidad e inicio del evento, por lo demás todo excelente.
desde la virtualidad, hizo falta un buen manejo. no se logro escuchar, por momentos se dejaba de oír o ver, si presentaban la diapositiva, no dejaba ver al señor de señas
Muchas gracias
muy bueno los temas que se trataron nos deja con inquietud para seguir con los temas de forma autónoma
Bueno
Los temas fueron propicios pero es importante
La logística del evento muy regular
En la información del evento debe aclararse la modalidad de los ponentes, si son charlas virtuales o presenciales, ya que al ser virtual, en el aula presencial hubo mayor enfados en la plataforma y la temática era más neuropsicología
Interesante que sigan generando más espacios así
Se debe mejorar en la puntualidad del foro y poder participar más.
Más versatilidad de los involucrados, además, mayor control de los medios virtuales
todo muy importante felicitaciones
La transmisión virtual no estuvo a la altura del evento; una lastima. No se escuchaba bien y en algunos momentos no podíamos ver las diapositivas.
excelente la iniciativa, pero el sonido de las primeras dos charlas estuvo imposible, no se entendió nada puesto que sonaba muy bajo y con mucho eco.
mas profesionales que tengan conocimiento de las implicaciones de las zonas cerebrales los beneficios de la actividad fisica
Mejorar la presentación virtual
Excelente espacio
muy interesante
La parte audiovisual
En la modalidad virtual el foro la trasmisión no fue puntual y se presentaron inconvenientes con el sonido, impidiendo la continuidad del evento.
Fue una gran conferencia, se obtuvieron conocimientos y hay mucho que aprender acerca de los temas hablados.
fortaleces las herramientas TICS para aquellos que no podian participar presencialmente en el foro
El audio no fue el apropiado en la primera temática. Costó mucho escuchar, como también, entenderle al ponente.
mejoramiento en el audio y calidad del vídeo de manera virtual
Claridad y fácil contenido
Revisar con mas detenimiento las herramientas digitales necesarias para la buena reproducción del conocimiento instruido en la charla.
En algunas personas no se entendía bien, pero lo poco que se entendió era muy clara la idea y dominaban el tema
EL SONIDO PRESENTO MUCHAS FALENCIAS
Establecer mejor comunicación con las personas a distancia
Muchas gracias por estos espacios, aunque se pudo profundizar mas sobre otros marcadores desde la fisiología del deporte y el ejercicio.
Mal sonido
excelente los conocimientos presentados
Se debe mejorar la conectividad para las personas que asistimos virtualmente, ya que se presentaron dificultades de conexión durante gran parte del seminario.
no hay recomendaciones
Hubo problemas con el audio y la puntualidad.
Que se realicen más frecuentemente
Se debe mejorar en el sonido cuándo los conferencistas hablan
fallas en la conexión con sonido y el mostrar las presentaciones al principio
el sonido en la virtualidad se debe mejorar, lo demas estube muuy bueno
excelente el foro, hacia mucha falta, gracias
Gracias por los aporte del Foro y la neurociencia a los deportes; ya en algunos, la parte fisica no supera el 30% y el trabajo psicologico, tecnico es lo mas avanzado: ajedrez, billar pool, entre otros. En el futbol avanza la neurociencia en más del 40%.
Neurociencias para tener mas control sobre el estres
continuar con modulos que den continuidad a la neurociencias en el deporte

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

Excelente y oportuno
excelente foro gracias por esta clase de aportes que hacen que nuestro conocimiento sea mas amplio bendiciones.
Excelente espacio con un tema poco valorado en las prácticas de preparación en el alto rendimiento, considero se puede hacer en algunos temas algo más práctico y aplicable.
Mejorar el sonido y respecto a la información todo muy excelente
se debe mejorar el sonido para los virtuales y lo mejor fueron los expositores extranjeros que fueron claros en su exposicion y se les pude entender facil
mejorar el sonido en el caso de ponentes virtuales
La Neurociencia aplicada en el Deporte aplicada en la primera etapa de la vida
La conectividad
nos faltó tiempo
excelente
Se debe mejorar con anterioridad prueba de sonido y audio para las personas que asisten virtualmente
Es importante revisar el sistema de audio para la transmisión virtual, de darse dificultades pensar el envío de memorias escritas.
Los invitados internacionales hablar un poco más adaptado al idioma
En ocasiones el audio fallaba, sin embargo se soluciono pronto. Toda la informacion fue de mucho valor
mejorar los temas de sonido y conexión
A su vez informar de igual manera un recordatorio de la sesiones
Excelente foro muy productivo para los procesos de formación deportiva
El foro de neurociencias aplicadas al deporte fue muy buena, gracias a los avances tecnológicos y las investigaciones se han descubiertos muchos hallazgos en la parte cognitiva del ser humano
las intervenciones prupuesta fueron muy coherente y explicado de la mejor manera
Darle mas pantalla a las presentaciones de los ponentes, para poder leerlas y estar al tanto de los conceptos desarrollados
Excelente, solamente que en un momento no se escuchaba muy bien. Espero que se sigan organizando eventos como este, muchas gracias.
Muy buena mas espacios para la psicología
Un excelente evento ya que se esta empezando a dar a conocer la importancia de la psicología deportiva en nuestro pais, esto nos ayuda a empezar a realizar un trabajo mas aplicado en nuestros deportistas reflejando todo el trabajo multidisciplinario.
Un punto a resaltar es el orden y organización de cada ponente si pérdida de tiempo
excelente
Excelente
Muy buena información
El Audio aunq traducían habían partes donde uno perdía el hilo de los temas expuestos
Lo unico fue la demora al momento de empezar
Temas interesantes, relacionados con el quehacer, muy buen perfil de los ponentes. Lamentablemente se presentaron varios problemas de audio lo que hizo que las personas que estábamos conectadas perdiéramos parte de las ponencias. En la primera ponencia la
Desafortunadamente el sonido en la primera y segunda ponencia no fue bueno. Gracias
Muy buenos aportes desde la ciencia
Estar pendientes en la mejora de sonido
Gracias, interesante tema a replicar.
un contenido interesante, seria genial un espacio mas amplio para debatir
Excelente manejo del Tema y muy buena expresión.
Hacerlo de manera más práctica, para que su entendimiento sea eficaz
Foro bastante interesante
En conclusión el foro fue muy bueno y sus ponentes excelentes en sus áreas, las fallas en lo virtual fue lo complicado, tanto como en audio, vídeo y puntualidad, gracias
Muy buenos los temas que se tratatron en esta conferencia.
Se debe mejorar mucho la comunicación para los que asistimos virtualmente,
Realizar este tipo de foros con mayor frecuencia ya que tienen un alto grado de importancia para la salud y bienestar de los deportistas.
que este tipo d e espacios sea mas frecuente y si es posible los fines de semana en las tardes
Felicitaciones por la temática propuesta, gran aporte, lamentable las situaciones de transmisión
felicitaciones muy buen contenido tematico

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



NO INICIÓ A TIEMPO. NO RESPONDÍAN LAS PREGUNTAS, NI HABÍA INTERACCION EN EL CHAT. EL AUDIO DE LA PRIMERA CONFERENCIA FUE MUY MALO
Me pareció que los exponentes fueron claros en sus temas
Agradezco inmensamente la labor y la comunicacion acertiva de los temas abordados.
Excelente nivel de experiencia en las ponencias
Todo en excelente montaje
Los ponentes participantes con los que se desarrolló el foro son profesionales expertos en sus temáticas y sus presentaciones aclararon temas y permitieron conocer otros. Al finalizar no se escuchó y se tuvieron problemas técnicos.
el audio fallo bastante mas en las preguntas
Para otras oportunidades hacer pruebas de sonido e ingeniería, ayer se tuvieron muchos inconvenientes con la escucha, por ende, debería de subir al canal de youtube las conferencias o enviarlas al correo electrónico.
Todos los contenidos fueron muy interesantes y de gran valor para adquirir nuevos conocimientos
TODO EXCELENTE
Gracias fue un excelente foro. Porfavor en próximas ocasiones iniciar a la hora estipulada.
Tener en cuenta el sonido durante el tiempo de evento, a ratos fallaba un poco.
En el tema virtual, se iba mucho el audio y muchas veces también la imagen
Haría una recomendación a cuál sería mejorar la calidad de imagen para las personas que estuvimos de forma virtual, agradecer por estos espacios tan importantes para seguir con el desarrollo del deporte de alto rendimiento
realizar foro con mas frecuencia para fortalecer los conocimientos y refrescar lo aprendido.
Mejorar la calidad del audio para personas que estamos vía digital
Más tiempo
Muy profesionales , excelentes ponencias
El sonido de los expositores por internet, es una oportunidad de mejora. Gracias
Todo fue de gran ayuda, para llegar a comprender a cada atleta
mejorar en comenzar en los horarios estipulados y el sonido de los ponentes donde en ocasiones se escuchaba muy bajito y otros donde por lapsos largos no se escuchó absolutamente nada y por mas que se escribiera en el chat abierto no solucionaron pronto
Muy buenas intervenciones sobre este tema en el deporte
La señal al final se perdió el udio

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