



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

**Proceso de cualificación
Mandalavida en los
territorios-Cundinamarca
Funza**

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

9-11 de septiembre

Lugar

Mega Colegio San Marcos- Funza Cundinamarca

Modalidad

Presencial

Participantes

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

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo.

Grupo Interno 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 13 al 15 de septiembre.

2022



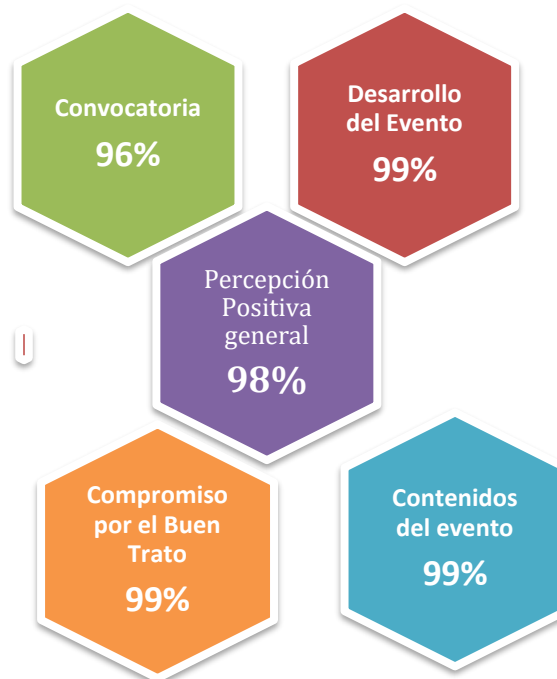
RESULTADOS

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

98%



MINISTERIO DEL DEPORTE



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de cualificación. 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.

Para la definición de la muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de poblaciones finitas

Nivel de confianza del 90%
Margen de error: 9%
Población: 345
Muestra: 67

En el marco del evento se realizaron 70 encuestas lo que evidencia el cumplimiento de la muestra.



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	%
Cundinamarca	100%
Total, general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	89%
Adultos mayores > 60 años	4%
Jóvenes De 18 a 28 años	7%
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	%
Mujer	100%
Total general	100%

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

Grupo poblacional	%
Ninguno	100%
Total general	100%



Tabla 6. Descripción de los participantes por de la violencia o el desplazamiento forzada.

Víctima de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	96%
Si	4%
Total general	100%

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



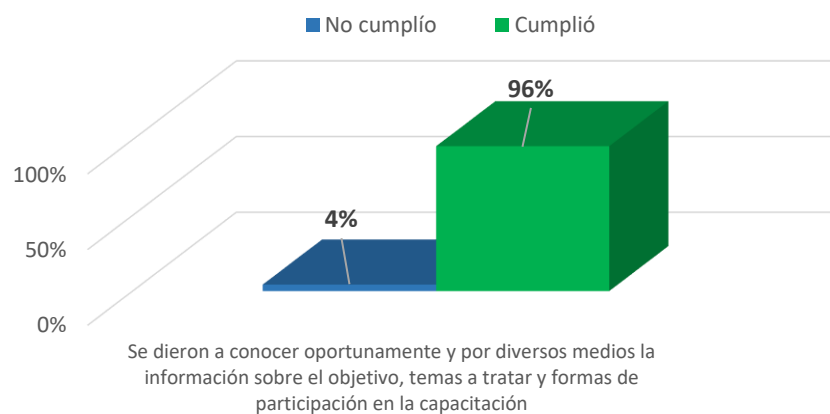
Convocatoria

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.

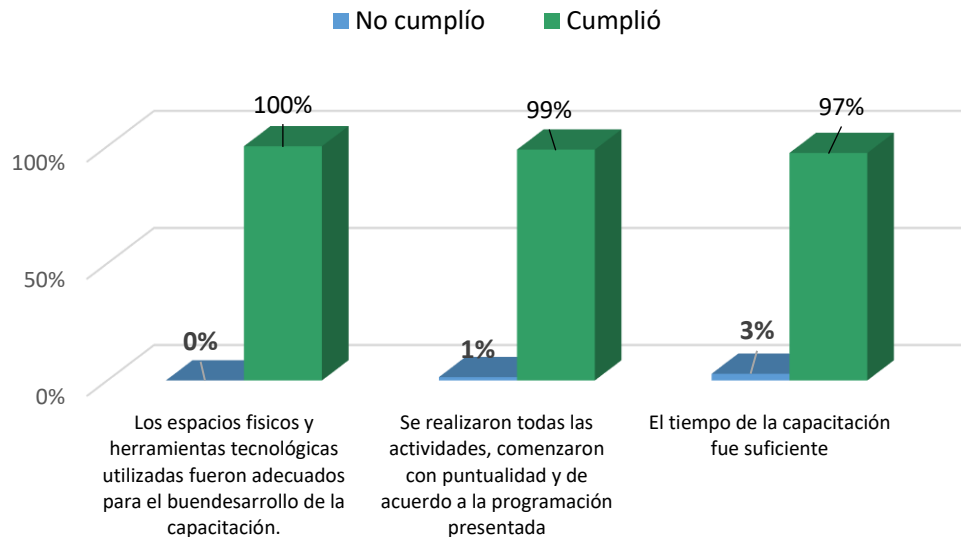


Desarrollo del evento

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	99%
Desarrollo del Evento		

Se evidencia un **cumplimiento** con una percepción positiva del 99% en general en el desarrollo del evento. se resalta el proceso de organización y utilización de los espacios físicos y las herramientas tecnológicas.

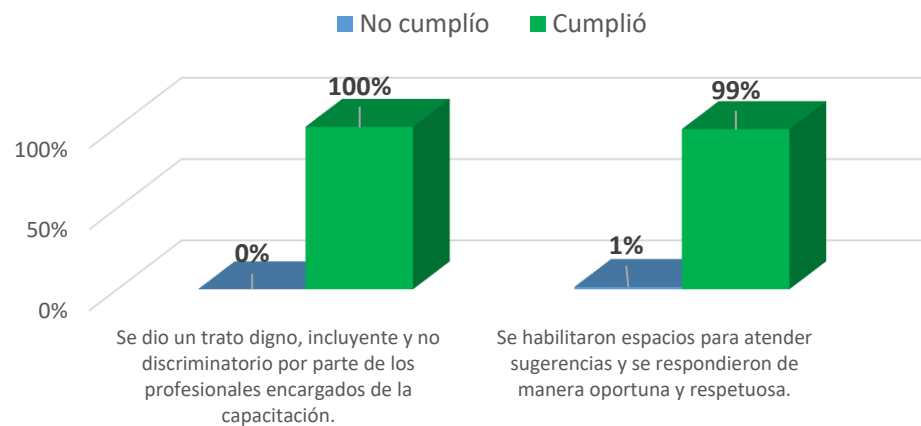


Comprometidos Con el Buen Trato

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	99%

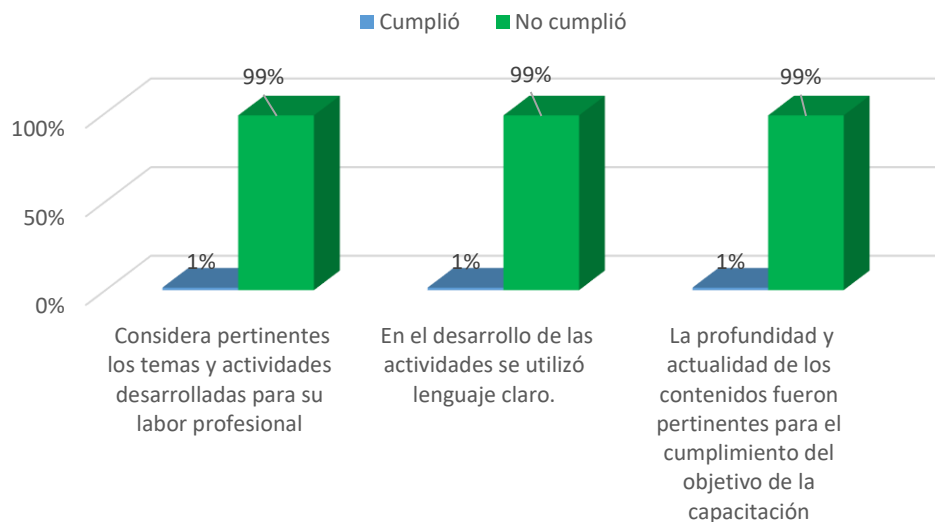
En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 99%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición 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.

Gráfico 4. Evaluación actividades realizadas



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Contenidos del evento	99%

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 99%. Se resalta una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional.

De igual forma, en los comentarios se evidencian la postulación de temas que complementen la información presentada. (VER ANEXOS).



ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

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.

Las técnicas usadas muy pertinentes
Más creatividad
Los talleristas me parecieron idóneos para el tema
Aprender más actividades recreativas para los niños
La apropiación de los temas de parte de los talleristas.
Me gusto el tema y la disposición de toda la participación en integrarse. Gracias por la oportunidad de aprender
Mayor fortaleza en las actividades de recreación dirigida a las Agentes educativos.
Se observaron grandes fortalezas en cuanto los procesos de conocimiento organización y seguridad en los procesos
Buenas las actividades físicas
Por el momento ninguna
Me gustó mucho en cuantos a la socializacion sobre la capacitación malva vidas y la importancia de la misma
En que estás capacitaciones sean avisadas con anticipación
Organización en los horarios
Que se realicen tipo de actividades con más frecuencia
Creo que éstos espacios aunque son muy divertidos deberían planearlo entre semana y no perjudicar el tiempo que tenemos para compartir con nuestras familias
Excelente talento humano. Excelente proyecto
Las actividades fueron muy dinamicas y las tematicas muy buenas sin embargo las hubiesen desarrollado entre semana
Se realizaron actividades bastante significativas sobre todo en el tema del juego
Ninguna
Muy bien todo
Se debe mejorar días no en fin d semana
Fortalezas en recreacio temas acordes para la primera infancia
Me parecieron muy completas y adecuadas todas las actividades, el grupo de recepcionista es excelente
La mayor fortaleza de ve reflejada en las actividades de recreación que se realizaron en lalas zonas verdes de recreación dónde se utilizó conservación y destrezas de cada uno de los participantes
Todo fue súper gracias
Estos tipos de diplomados o capacitaciones deberin ser entr semana que no afecte el día de descanso y tiempo en familia.
En los recreadores fue muy buena la actitud
Tener en cuenta los horarios y días de capacitación para no alterar el tiempo de descanso y compromisos personales y familiares, de otro lado, excelentes profesionales, además de talleres prácticos y enriquecedores.
Observé que todos los temas fueron bien explicados de manera muy divertida y amena
Fortalezas: Se usaron muy buenas estrategias para dar a entender los temas.seria muy bueno entregar un tipo de cartilla dónde contengan los estribillos de los juegos y dinámicas.
Todo fue muy bonito y organizado
Los horarios en lo posible no los Domingos
En la recreación y la ludica y auto estima

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

Se fortaleció la parte motora, memoria, atención.
Todas las actividades fueron adecuadas para el desarrollo de los niños y niñas
Distribución de tiempo para los talleres
La experiencia fue muy buena ya que tuvimos la oportunidad de aprender cosas nuevas, hubo una buena organización
Ninguna
Como madre comunitaria proponer la actualización permanente en temas tan importantes para la niñez como este.
De parte de los entes territoriales mayor compromiso con los talleres que enriquecen la labor docente.
Las fortalezas se evidenciaron en todas las actividades propuestas, para mejorar se debería realizar días entre semana
se debe mejorar la comunicación para dichos eventos ya que se hace muy encima de las fechas y cogen fin de semana donde es algo complicado para estar sábado y domingo en una capacitación de esta magnitud, la mayor fortaleza es esta capacitación fueron los talleristas ya que son personas con gran carisma y excelente sus propuestas
Actividades para niños de 1 a 2 años
Me gustó mucho la capacitación fue una manera diferente y divertida de aprender conocimientos para poner en práctica en nuestra labor
Continuar con esa energía y actitud para capacitar
Felicitaciones buen trabajo
Para mejorar me gustaría que dieran más herramientas para el trabajo con la primera infancia teniendo en cuenta las directrices y los componentes pedagógicos de Icbf
Fue un evento organizado, los promotores muy carismáticos
Se debe mejorar en los días en los que se desarrolle este tiempo de eventos ya que no deberían contar con el poco tiempo que una agente educativa tiene fuera de su jornada laboral
Excelente el aprendizaje que se obtuvo
Realizar estos encuentros los días de trabajo ya que se genera dificultad porque estos son los pocos días que estamos en casa ocupando los de nuestros asuntos familiares
Que asistan las agentes educativas hasta el final
No hay
Que sean en horarios de trabajo
Que por favor no sean en fin de semana 😞
Los días en que se programaron los encuentros
Se debe continuar fortaleciendo periódicamente este tipo de estrategias
Mejorar la parte de la capacitación en lenguaje de señas
Muy gratificante deberían ser más seguidas
Agradezco por todo lo aprendido durante el proceso y la atención brindada.
Ninguna
Ninguna
Comunicación
Fortalezas- personal capacitado
Ninguna
Conocer el grupo al cual van dirigidas las actividades
Más actividades para niños de 1 a 3 años
Fue una actividad muy enriquecedora muchas gracias.
Creo que se debe mejorar en la alimentación
El personal cumple con los perfiles de formación para desarrollar los temas relacionados los temas de capacitación.

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



2. Según su opinión que temas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas capacitaciones.

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

Innovar en dinámicas la mayoría las conocíamos
Actividad recreativa
Me pareció una experiencia muy enriquecedora. Muchas gracias Mandalavida.
Manualidades o creación de manualidades para niños y niñas de primera infancia
Recreación y manualidades para primera infancia
Autoimagen y autoconocimiento
Los temas abordados fueron muy claros y fueron de interés y participación recreativa y lúdica donde los conocimientos quedaron claros, considero que se debería tener presente algunas capacitaciones de manualidades y creaciones literarias
Actividades lúdicas para trabajar con los niños
Se debe tener en cuenta más actividades lúdicas ya que se obtiene un mayor aprendizaje para transmitirlo a la primera infancia
Creo que los temas fueron bastantes claros y los necesarios
Más actividades de inclusión
Juegos y actividades más específicos para niños de la primera infancia.
Aprovechamiento del tiempo libre / deporte como medio de socialización/ la familia y la recreación
Manualidades , herramientas pedagógicas ; buen trato
Todas las actividades cumplieron las expectativas
Pedagogía
Retroalimentar los temas de primera infancia
Los temas abordados son muy interesantes y adecuados para nuestro trabajo con primera infancia
Me gustaría poder elaborar más manualidades como las que vimos para poder implementar en la uds con los niños y niñas
Más juegos novedosos
Resolución de conflictos
Manejo del material reciclable
Pautas de crianza y hábitos de vida saludables
Más temas para inclusión y recreación dirigida a la niñas con problemas de conducta y aprendizaje
Seguir reforzando la importancia del juego.
Siempre todo lo traído nos hace crecer como personas en nuestro ambiente y para nuestros niños y niñas...gracias
Todas muy agradables y oportunas.
LA RECREACIÓN TRABAJO EI EQUIPO
Considero que los temas abordados fueron adecuados y fortalecieron mis expectativas.
Desarrollo cognitivo
Se observó que algunos Agentes educativos no tenían la mejor disposición para los talleres es importante resaltar que la labor es con primera infancia
Realizar actividades donde por medio de la recreación se pueda enseñar a niños con déficit de aprendizaje
Manualidades
Mas: Cuentos, rondas, juegos propios de la región y de otras culturas
Fortalecimiento de vínculos afectivos, crianza amorosa y juego en familia
Estrategias Pedagógicas
mas elaboración de material didáctico, temas relacionados con sentido de pertenencia
Salud mental

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

Leguaje de señas más profundo
No faltó nada incluso, faltó para nosotras tiempo para aprender más cosas
Las actividades fueron acordes a nuestro diario vivir creo que los temas se deben seguir trabajando con los pilares de la educación inicial
Herramientas y trabajo ludico-recreativo de la primera infancia
Referentes a los ambientes de Aprendizaje para los niños y las niñas y la construcción de un proyecto
Manejo de población vulnerable
Que no sean los Domingos
Seguir continuando con recreación ya que podemos aprender mucho mas
Sí es de recreación pues que todo sea lúdico
Todos los temas tratados fueron geniales
Literatura
Manejo de emociones y autoridad
El deporte, la danza y la música
Lenguaje de señas
recreación y exploración
que nos facilitaran el material para trabajar con los niños y niñas.
Que no se realicen en fin de semana
Todo fue excelente
Estrategias para fortalecer y activar la atención y la escucha activa de los niños menores de 3 años
La población con la que trabajan los participantes
Temas de recreación para niños de 1 a 5 años
Manualidades
Juegos autóctonos
temas relacionados con el neuroaprendizaje y estrategias en manejo de grupos.

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