	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

Medellín, 03/12/2022



<i>Para:</i> JOHAN EIDER ZAPATA MONTOYA <i>De:</i> LILIANA MARIA MARULANDA PABÓN	Dependencia: SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
--	--

Asunto: INFORMES SERVICIO AL CIUDADANO FESTIVAL DE TALENTOS ANTIOQUIA.

Fecha de la actividad o evento: del 22 al 25 de noviembre de 2022

Cantidad de ciudadanos que respondieron la encuesta: 403 niños participantes

La presente encuesta se enfocó al análisis del servicio prestado durante el Festival de Talentos Antioquia, realizado en el municipio de San Jerónimo; subregión occidente; en el cual se contó con la asistencia de 487 niños de las diferentes subregiones del departamento.

La encuesta se elaboró por medio de código QR que permitió mas facilidad para el acceso de ella por parte de los invitados y además se evita el uso del papel aportando a la política establecida en la entidad.

Objetivo: Conocer la percepción ciudadana respecto a la calidad y la atención del servicio ofrecido por el Instituto Departamental de Deportes de Antioquia, INDEPORTES; indicando a los asistentes que sus respuestas eran voluntarias y se utilizarán para mejorar el servicio.

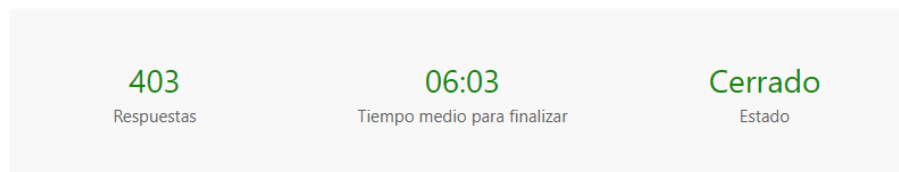


Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

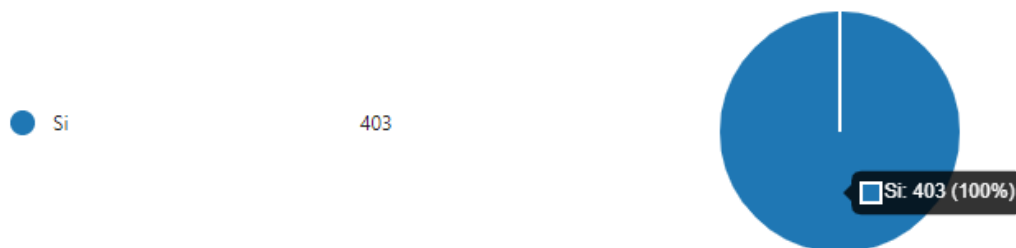


	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN- Festival Departamental Talentos Antioquia 2022



En la encuesta se recolectaron datos de los ciudadanos invitados al evento, con la previa autorización de datos personales indicada en esta y la cual todos aceptaron indicando “Si”



Protección de datos personales.

En Indeportes Antioquia, ponemos a disposición de la todas las personas, la siguiente información pública, dando cabal cumplimiento a la Ley 1712 de 2014

En los términos de la Ley 1581 de 2012, manifiesto expresamente que autorizo, de manera libre, previa y voluntaria, al Instituto Departamental de Deportes de Antioquia a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí a través de este formato, de acuerdo con las Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales establecidos por la entidad y que puede visibilizar en la página web en el siguiente enlace. <https://www.indeportesantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/11.-Politica-de-Seguridad-Digital.pdf>



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

RESPUESTAS OBTENIDAS.

1. Municipio de residencia



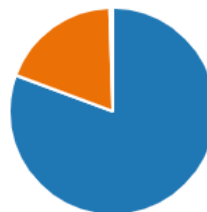
- Esta pregunta recolecto los nombres completos de quienes diligenciaron la encuesta; se evidenciarán en la base de datos que se anexara al informe.
- La tercera pregunta recolecto los correos electrónicos de quienes diligenciaron la encuesta; se evidenciarán en la base de datos que se anexara al informe.
- En cuanto a la pregunta cuatro, se recolectaron los números de celular de quienes diligenciaron la encuesta; los cuales se evidenciarán en la base de datos que se anexara al informe

5. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?.

[Más detalles](#)


[Información](#)

● Excelente	325
● Buena	76
● Regular	2
● Mala	0



Un 81% de las personas respondió "Excelente" a la pregunta 5, el porcentaje que equivale a un 19% lo califica como "Bueno". Dos personas lo calificaron como regular.

6. ¿Cómo calificarías tu experiencia con el programa Talentos Antioquia?


[Más detalles](#)
 Información

● Excelente	330
● Buena	73
● Regular	0
● Mala	0

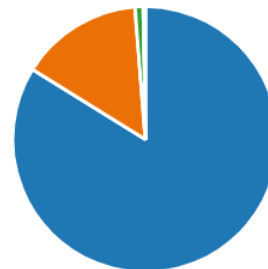


Un 82% de las personas respondió "Excelente" a pregunta 6, el 18 % restante indicó como una "Buena" experiencia.

7. Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional o entrenador que le brinda información o acompañamiento en el proceso.

[Más detalles](#)
 Información

● Excelente	337
● Buena	60
● Regular	4
● Mala	1

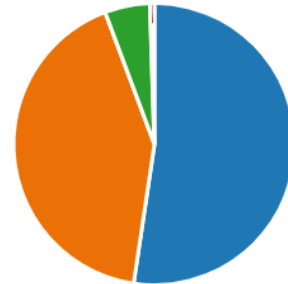


El 84% de las personas respondieron “**Excelente**” para esta pregunta, el 15 % calificaron como “bueno” el conocimiento y manejo del tema por parte de los profesionales o entrenadores; y un 1% considero que fue “Regular”.

8. Cumplimiento del horario estipulado para el evento o actividad a la que asistió.


[Más detalles](#)
 Información

● Excelente	211
● Buena	169
● Regular	21
● Mala	2

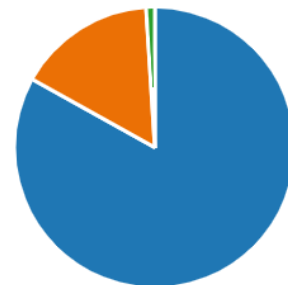


Un 52% de las personas respondió "Excelente" a la pregunta 8. Un 42%, consideran que fue buena, un 5% lo califican como regular y dos personas calificaron el cumplimiento del horario estipulado como malo; se recomienda analizar y establecer posibles oportunidades de mejora que traten y así evitar su recurrencia.

9. Califique si el trato brindando por el personal de la entidad que lo atendió(contratistas y/o funcionarios) , fue amable y respetuoso.

[Más detalles](#)
 Información

● Excelente	334
● Bueno	64
● Regular	4
● Malo	0



El 83% de las personas respondieron “**Excelente**” para esta pregunta, un 16%, expreso haber recibido un trato “bueno” por parte del personal que lo atendió y un 1% lo califico como regular.

10. ¿Hasta que punto, el programa Talentos Antioquia, cumplió sus expectativas?

[Más detalles](#)
[Información](#)

● Mucho	385
● Poco	18
● Nada	0



Un 96 % de las personas respondió "Mucho" a la pregunta 10, y un 4%, que equivale a 18 respuestas, indicaron como "Poco" el cumplimiento de las expectativas del programa.

11. ¿Consideras importante el aporte que el programa Talentos Antioquia tiene para con los entrenadores de los municipios?.

[Más detalles](#)
[Información](#)

● Completamente de acuerdo	293
● De acuerdo	109
● En desacuerdo	0



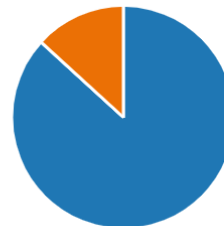
Un 73% de las personas respondió "Completamente de acuerdo" a pregunta 11. Ciento nueve (109) personas equivalentes a 27% indicaron estar "de acuerdo" con el aporte del programa a los entrenadores de los municipios.

12.

¿Consideras importante el aporte que el programa Talentos Antioquia tiene para con los niños y niñas de los municipios?.

[Más detalles](#)[Información](#)

● Completamente de acuerdo	348
● De acuerdo	53
● En desacuerdo	0



Un 87% de las personas respondió "completamente de acuerdo" a pregunta 12, y un 13%, indica que, para este numeral, estar "de acuerdo"; considerar mejoras en el proceso, con el fin de tener en cuenta las opiniones dadas por los encuestados frente al aporte que se hace desde el programa a niños y niñas de los municipios.

13. ¿Cómo considera el tiempo asignado a las actividades del evento?.

[Más detalles](#)[Información](#)

● Suficiente	255
● Relativamente suficiente	120
● Relativamente insuficiente	20
● Insuficiente	8



Un 63% de los encuestados consideraron como “suficiente” el tiempo asignado para las actividades del evento, un 30%, lo considera “relativamente suficiente”, un 5%, relativamente Insuficiente y un 2% lo califico como insuficiente.

14. ¿La organización y la logística en general favorecieron una buena experiencia de aprendizaje? (califica en escala de 1 al 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto).

[Más detalles](#)

 Información


	1	1
	2	1
	3	19
	4	118
	5	264



El 66% de las personas respondieron **5** para esta pregunta, un 29% respondió **4** y el 5% respondió **3**.

15. Que observaciones y/o recomendaciones nos haría para el mejoramiento de los próximos eventos y/o Actividades.



	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>

Para esta pregunta se presentan las respuestas más relevantes, en su totalidad podrán verlas todas de forma específica en la base de datos adjunta a este informe.

Se evidencian observaciones repetitivas, las cuales deben ser consideradas por los procesos que intervinieron en el evento y establecer acciones que aporten a una mejora y atención de las sugerencias que están dando frente al programa.

A continuación, las observaciones que fueron positivas, resaltan la importancia del evento, del objetivo y del espacio que genero la entidad para reconocer el Talento en Antioquia, como, por ejemplo; *(se transcriben de forma textual)*.


- ♥ Darle la continuidad para que los sueños sigan intactos
- ♥ Seguir con los eventos para año 2023
- ♥ Espero que se siga realizando porque cumple una función muy importante en el baloncesto antioqueño y es una gran oportunidad para los deportistas de nuestro departamento.
- ♥ Agradecida con el programa con dicho evento, por la experiencia tan bonita para los niños y niñas.

Las siguientes observaciones son insumos para tener en cuenta y mejorar; las cuales nos brindan la posibilidad de escuchar lo que esperan nuestras partes interesadas; referente, no solo al programa sino a la entidad como tal.

Es importante que sean analizadas en el equipo y se articule con el área de Planeación y el enlace correspondiente; para establecer las mejoras en el proceso teniendo en cuenta que la fuente es; **“medición de la satisfacción”**. *(se transcriben de forma textual)*.


- ♥ Más comunicación entre los entrenadores de la entidad y los entrenadores de los municipios con la finalidad de conocer más a fondos los proceso que se desarrollan en los municipios. Y también visitar más las subregiones para que a estos eventos puedan llegar todos los niños que son TALENTO ANTIOQUIA
- ♥ Hacer capacitación para los entrenadores asistentes, actividades para ellos.
- ♥ Tener en cuenta los niños y niñas de escasos recursos brindándoles el transporte desde su municipio.
- ♥ Capacitar a los entrenadores que entre los profes de talento no haya rivalidad, que los equipos entren antes del evento,
- ♥ Compartir más con los municipios y de ahí hacer la elección con más tiempo
- ♥ Mejor puntualidad en los partidos
- ♥ Mejorar los canales de comunicación antes y durante el evento.



	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>

- ♥ En los partidos, considero que 2 tiempos de 15 minutos son insuficientes para la realización de un buen partido, ya que es un equipo que apenas se conoce y es complicada la adaptación.
- ♥ Que ojalá puedan jugar un poco mas y tener tiempo para calentar antes de los partidos Que a la hora de realizar los test halla más personal en el apoyo y puedan realizarlos a todos los deportistas
- ♥ Mejorar la información para los padres de familia
- ♥ Arbitraje muy malo, cancha muy lisa y no aprovechamos los espacios del hotel.
- ♥ Considerar la posibilidad de realizar otras actividades alternas a la deportiva para optimizar el tiempo ocioso y generar más integración entre los participantes y los organizadores.
- ♥ Me gustaría que los horarios de mujeres y hombre fuera diferente
- ♥ que los horarios de los partidos de mujeres y hombres no se crucen
- ♥ charlar con los deportistas sobre una buena alimentación y como se puede mejorar en el juego
- ♥ Que el desplazamiento sea desde los puntos de entrenamiento donde se lleve y traigan los deportistas
- ♥ Que en los últimos partidos no se acorte el tiempo de juego
- ♥ 1 que den la arepa caliente y asada porque estaba cruda también que mejores los postres también que den uniformes de presentación y los elementos de transporte y que mejoren los escenarios y sean 3 de 5 set
- ♥ Deberán mejorar los escenarios, y que los partidos tengan una duración normal
- ♥ Que cada equipo tenga su profesor solo un equipo por profe que se cumpla con el requerimiento o reglas para para la selección de los niños que sean niños que, de diferentes municipios, hay profes que escogieron medio equipo de uno y medio equipo de otro municipio y se había dicho de municipios 1 o 2 niños gracias por su atención
- ♥ Mejorar los jueces
- ♥ Dar el espacio para el calentamiento de los deportistas antes de los partidos
- ♥ Que dejen utilizar un poco más los espacios del hotel
- ♥ No hacer obligatoria la presencia de los equipos que no van a jugar los partidos desde tan rápido, y agilizar el transporte de regreso a el hotel
- ♥ que le den más oportunidades a los que son pequeños
- ♥ Tener en cuenta más a los profes en los procesos de talentos Antioquia
- ♥ Que los muchachos no respetaran el turno en el transporte
- ♥ Que hagan este torneo en más categorías mayores, y tiempo de preparación para los equipos.
- ♥ El evento cómo tal excelente , aprovechar más el tiempo con los formadores ejemplo una capacitación en cada disciplina ,que el programa continúe pero desde muy pronto no esperar meses finales para hacerlo y que puedan haber más ciclos en cada uno de los deportistas ,mil felicidades a al suroeste excelente compromiso del entrenador ,



	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>


diferente a otros formadores que ni los nombres de las deportistas no se lo sabían eso deja mucho que decir, espero que el programa se fortalezca y crezca en más deportistas mil y mil gracias ,otra recomendación es evitar traer deportistas de selección Antioquia ellos tienen más oportunidades y la idea es intentar cerrar la brecha deportiva ,y al profe Chepe bendiciones y mil gracias espero que continúe con suroeste excelente ser humano y formador

- ♥ Manejar un seguimiento de algunos meses para que los entrenadores conozcan un poco los jugadores antes de llegar a el evento.
- ♥ Que sea posible un mayor acompañamiento de los padres en las actividades realizadas
- ♥ Capacitación para los entrenadores. Avisar convocatorias con mayor tiempo de anticipación, para poder agilizar el tema de los transportes y refrigerios para los deportistas.
- ♥ Mis recomendaciones sería que mantuvieran más orden en cuanto al hospedaje que se tenga claro donde nos vamos a quedar los deportistas

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ♥ En general la percepción ciudadana para este evento fue calificada como buena; los encuestados resaltaron la iniciativa, el esfuerzo y el espacio que se brindó; reconocen la importancia de generar espacios que permitan visibilizar el talento de muchos niños y niñas en el territorio, y que son valiosos no solo para ellos, sino también para su entorno familiar y su municipio.
- ♥ La ciudadanía resalta la necesidad de que se den espacios como estos de forma frecuente; además que se tenga la posibilidad de incluir mas personas mas a la familia y a los monitores.
- ♥ Aplicar las posibles oportunidades de mejora resultado de la medición de la satisfacción realizada en el evento, aporta al camino hacia la excelencia; pues si bien los resultados fueron excelentes, es necesario tomar en cuenta lo plasmado en el informe que no fue calificado de la misma forma por el ciudadano encuestado.
- ♥ Hay diferentes recomendaciones manifestadas que se repiten en la encuesta, temas como el Horario, cumplimiento de los partidos programados, además de los tiempos que por regla deberían durar; la posible falta de comunicación entre el equipo y los entrenadores y que la planeación del programa tenga el tiempo necesario y el alcance que pueda abarcar todos los municipios del departamento, por lo tanto, es de vital



	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>

importancia establecer de forma articulada con la oficina asesora de planeación y servicio a la ciudadanía oportunidades que permitan mejorar la percepción ciudadana en próximos eventos que se den en el programa y la entidad.

Desde la subgerencia administrativa y financiera, por medio de la profesional que apoya la proyección del proceso de Servicio a la Ciudadanía, (relación estado -ciudadano), se ofrece un continuo acompañamiento de los temas transversales y de cara a los grupos de valor de la entidad tales como la medición de la satisfacción, elemento que permite analizar la percepción de los ciudadanos en territorio.

Cordial saludo

Atentamente,



LILIANA MARIA MARULANDA PABÓN
CONTRATISTA

LMARULANDA



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

