

Servicio Integral al ciudadano 2019

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

Mindeporte en las Regiones

Meta-Villavicencio

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo



El deporte
es de todos

Mindeporte



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

5 y 6 de septiembre de 2019

Lugar

Universidad Cooperativa-Villavicencio

Participantes

Representantes de los Inder, coordinadores municipales de deporte, docentes en educación física, ligas deportivas, estudiantes universitarios de educación física, estudiantes de deporte del SENA.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

6 de septiembre.

2019

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



INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano¹ establecidos por Mindeporte para el desarrollo de una gestión democrática. En este proceso misional los conceptos, percepciones y construcciones ciudadanas se convierten en los principales insumos para la planeación participativa, el control social y el proceso de mejoramiento continuo de la Entidad.

En el *gráfico 1* se observa el esquema de la gestión democrática, el cual integra los escenarios de escucha impulsados desde el proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

Gráfico 1. Esquema de la gestión democrática.



Fuente: Mindeporte - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el proceso de relacionamiento de las Entidades con los diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

¹ Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, al interior de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano



El deporte
es de todos

Mindeporte

Las encuestas de medición de la percepción de la calidad del servicio apuntan a cubrir uno de los canales de escucha propuestos por El Cubo, el cual se dirige en *la aplicación de estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio*². En la metodología adoptada para este tipo de estudios se da un cambio de referencia, ya que se sugiere dirigir las preguntas a *“la calidad percibida”* y no a *“la satisfacción percibida”* por el ciudadano frente al servicio. Esto, en la medida que un trámite, servicio o producto, debe cumplir la promesa de valor de la Entidad *“Derechos”* y no necesariamente satisfacer los *“gustos”* de un ciudadano. (PNSC. 2014). Ver gráfico 2.

Gráfico 2: Gráfico de la evaluación de percepción en el servicio.



Fuente: Mindeporte - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de sus derechos.

En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la Entidad. La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

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 al análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

98%.



El deporte
es de todos

Mindeporte



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 5 de septiembre de 2019 al 6 de septiembre de 2019 finalizando el evento Mindeporte en las regiones- Villavicencio y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, si tiene desea ampliar sobre el proceso de medición de calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la Entidad.

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 Departamento y Ciudad.

Departamento	Ciudad o Municipio	%
Meta	Acacias	1%
	Cumaral	1%
	Granada	1%
	Restrepo	1%
	Villavicencio	96%
Total general		100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según el rol de los participantes.

Rol	%
Campista	9.7%
Coordinador actividad física	1.0%
Coordinador de Club	1.9%
Deportista	7.8%
Dirigente deportivo	3.9%
Enfermera	1.0%
Entrenador	35.0%
Estudiante Educación Superior	7.8%
Licenciados en Educación Física	8.7%
Líder comunitario	7.8%
Monitor	4.9%
Monitora de primera infancia	1.0%
Periodista	1.9%
Representante Ente Deportivo	7.8%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su edad

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	11.7%
Adultos De 29 a 62 años	56.3%
Adultos mayores > 63 años	1.9%
Jóvenes De 18 a 28 años	30.1%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según condición de discapacidad.

Diversidad con discapacidad	%
Auditiva	1.0%
Cognitiva	2.9%
Física	6.8%
Ninguna	85.4%
Talla Baja	1.0%
Visual	2.9%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según Grupo étnico.

Grupo étnicos	%
Mestizo	1.0%
Mulatos	1.0%
Ninguno	96.1%
Población negra y/o afrodescendientes	1.0%
Raizales	1.0%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Femenino	40.8%
Masculino	59.2%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según identidad de género.

Identidad de género u orientación sexual	%
Bisexual	1.9%
Heterosexual	20.4%
Hombre	34.0%
Hombre heterosexual	1.0%
Mujer	31.1%
Ninguno	10.7%
Transgenero	1.0%
Total general	100%



El deporte
es de todos

Mindeporte

Tabla 7. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	85%
Sí	15%
Total general	100%



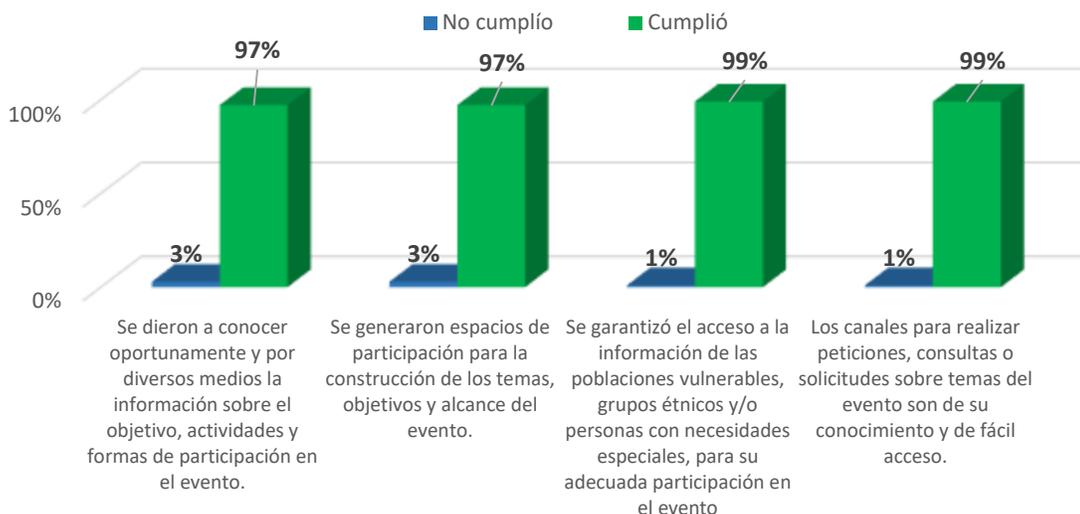
Convocatoria

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	98%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y definición de los temas a desarrollar en el evento. Se sugiere continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación en los procesos de planeación previa a los eventos, con el objetivo de generar procesos de acercamiento y construcción colaborativa con los diferentes grupos potenciales de acuerdo a los ejercicios de caracterización.

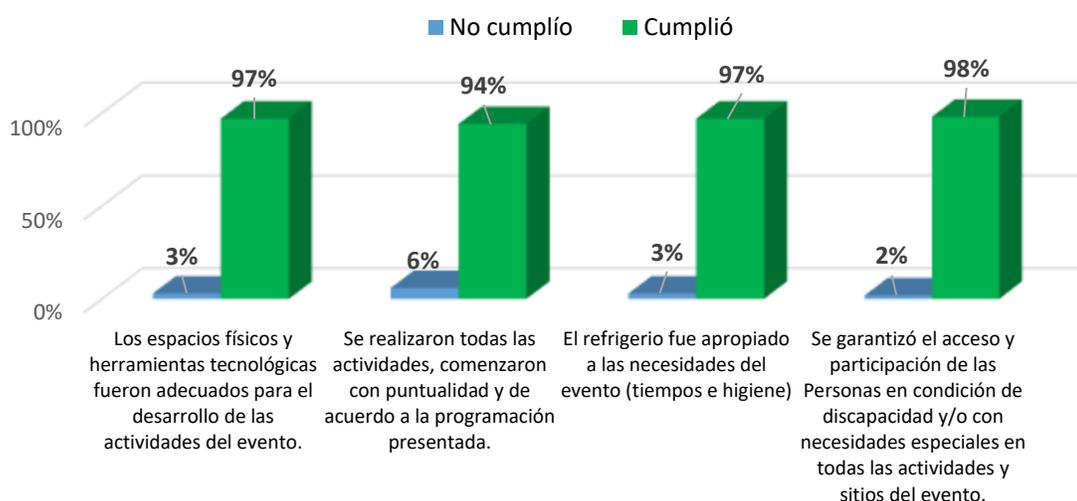


Desarrollo del evento

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. Pertinencia de los espacios utilizados para de los juegos.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
Desarrollo del Evento		

En este componente se evidencia una percepción de cumplimiento en general, se resalta el proceso de organización, los espacios físicos utilizados y su adecuada accesibilidad para las personas en condición de discapacidad.

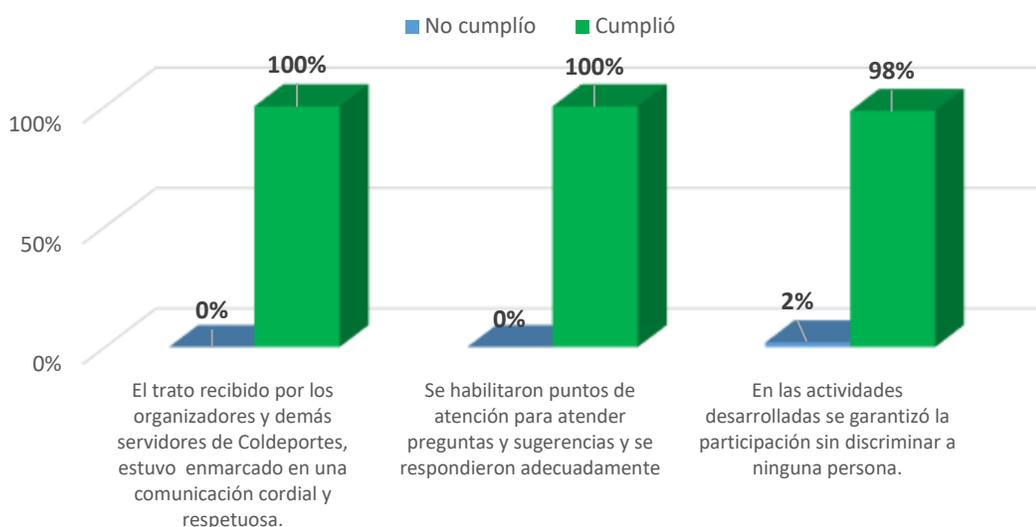


Comprometidos Con el Buen Trato

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 Mindeporte, 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 3. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Comprometidos con el buen trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los asistentes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los Funcionarios, contratistas 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.



El deporte
es de todos

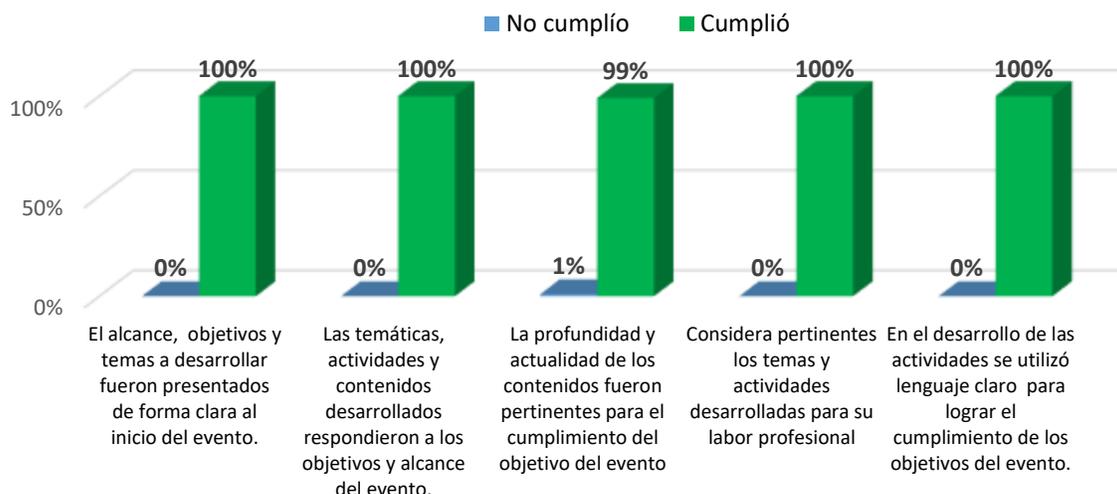
Mindeporte

Actividades Misionales de Coldeportes

Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los contenidos y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del proceso de formación.

A continuación se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 4. Evaluación actividades misionales del evento



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	100%

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se resalta la pertinencia de los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información.

Se observan comentarios donde los participantes proponen que se aborde temas como presupuesto nacional para el sector deporte y su distribución. También sugieren que se amplíen las horas de la capacitación para profundizar más las temáticas.

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

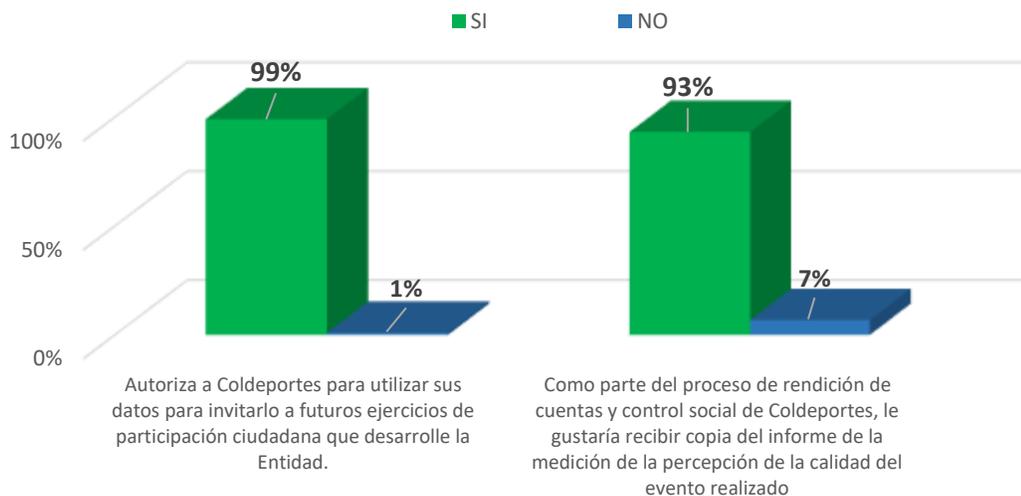


El deporte
es de todos

Mindeporte

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 5. Fomento a la participación ciudadana y la rendición de cuentas.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
Participación Ciudadana		

Este componente se hace para analizar el interés de los ciudadanos en participar en futuros espacios de participación ciudadana, se evidencia una alta motivación en este campo. Este componente también busca realizar acciones afirmativas con los ciudadanos, en donde se demuestra el interés de Mindeporte para generar espacios de diálogo en la construcción de la gestión democrática de la Entidad

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

ANEXOS

1. Según su opinión que temas o actividades considera se deben tener en cuenta para abordar en próximos encuentros.

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

Lenguaje de señas para sordos

La teoría llevarla a la practica haciendo

Comunidades vulnerables

Los temas tratados fueron bien explicados

Creación de club escolar

Constitución de clubes

Deporte paralímpico

El deporte en las comunidades debe ser tomado en cuenta.

El deporte en las comunidades debe ser tomado en cuenta.

Primero agradecer al ministerio del deporte al Inder por su esfuerzo en permitirnos acceder a estas capacitaciones que nos refrescan los conocimientos , me gustaría que se reforzara mas el tema del Trabajo con los niños sobre la parte social de valores principios , sobre la parte de recreación y motivación .

Todo cumplio con la expectativa de la conferencia

Aporte al Deporte Comunitario

Entrenamienon deportivo y altos logros

Tema sobredepirtes alternativos

Discapacidad

El tema de actividades en la recreo vía

Discapacidad, grupos etnicos y tercera edad

Un espacio mas grande

El tema de la recreovia

Mezclas de grupos pequurños para lograr mejor comunicacion entre los participantes, dinamicas como por ejemplo bailes para lograr que las personas se sientan mas comodas con el eterno permitiendo mayor seguridad en si mismas y lograr mejores niveles de participacion en los eventos tanto actuales como futuros, como temas pordríamos incluir el tema de planes futuros y estrategias para mejorar los puntos de , educacion , recreacion , entre otros ,mejorando el desarrollo de las generaciones futuras.

Mas recreacion y involucracion del publico

Sobre mas formas de como llegar a la comunidad para invitaciones a la recreacion

Hablar sobre la recreovia

Recreovia

Tema de actividades para incluir personas con discapacidad diferentes al deporte

Manejo de actividades ludicas para el aprendizaje

Buena cap

Deterioro de la infraestructura deportiva el estadio esta en abandono da verguenza el estado.

Si fuera posible que la atención fuera más personalizada

Planificación de entrenamiento en deportes individuales

Más tiempo para la exposición de cada tema

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

Mejoramiento de sitios donde se practica el deporte
Muy buen evento
Profundizar más en proyectos de infraestructura
Deportivos
Profundización sobre entrenamientos de alto rendimiento
Los sitios de ejecución de las actividades a desarrollar
Profundizar o una persona que hable sobre el presupuesto nacional para el sector deporte.
Juzgamiento en diferentes deportes.
Deporte de alto rendimiento y detección de talentos
Mejoramiento de los centros deportivos
Me parece que la información es completa
Profundizar más en legislación deportiva
Una capacitación más larga en donde se pueda ahondar en cada uno de los temas
Que mejoramiento de sitios para el deporte
Recursos para el deporte
La información fue puntual y precisa
Metodologías de entrenamiento
Capacitaciones de fútbol
Capacitaciones en entrenamiento de fútbol
Todo muy bien
Aumentar la parte práctica después de cada expositor.
Más tiempo. La capacitación para tener más conocimiento
Enfocación de la primera infancia
Información más sobre trabajo con primera infancia y infancia
Enfocación de la primera infancia
Más puntualidad a la hora de la llegada de las personas que van a recibir las capacitaciones
Más interacción con el público por medio de actividades recreativas
Más puntualidad a la hora de la llegada de las personas que van a recibir la capacitación
Baile
Información más sobre trabajo con primera infancia y infancia
Baile
Entrenamiento físico según edad.
Información más sobre trabajo con primera infancia y infancia
Clasificadores para personas con discapacidad
Temas a cerca de rumba aeróbica teniendo en cuenta que ya se abordó el tema y queremos capacitaciones y no a sido posible
Muy buen evento diría que sería mejor más días para profundizar más en los temas
La inversión del presupuesto y cómo se distribuye en los diferentes entes municipales y programa
Profundizar en realización de documentos de clubes y ligas, actas y demás
Estuvo bien
En el próximo evento aeróbicos
Enfocar en cada grupo
Mayor capacitación en legislación, administración, derecho y marketing deportivo con contenidos más profundos y puntuales a cada especialidad deportiva
En próximo evento aeróbicos
Capacitar los instructores sobre el proyecto actividad física

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

Presupuesto para deporte

En próximo evento aeróbicos

Capacitar los instructores sobre recreación y aprovechamiento del tiempo libre educación extra escolar

Escuelas de formación deportiva

Especificación de actividades lúdicas

Ser más prácticos que teóricos

Más práctica

Formación técnica

Todas estuvieron interesantes

No tenga ninguna objeción

Deporte

Profundizar más en el tema de ligas y clubes deportivos

2. Mencione sus observaciones y comentarios específicos sobre las diferentes etapas del evento, en especial aquellas donde se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

Inclusión discapacidad y recreación

Buen manejo de público

En el proceso de las competencias del enfoque cuantitativo

Estuvo super la actividad y participación de todos los participantes

Las fortalezas fueron las capacitadas de cada expositor al momento de interactuar con el auditorio

Deporte social comunitario

La parte de el deporte Paralímpico. Hacer ejercicios

Considero que los temas que se trataron fueron importantes y nos ayudan para el trabajo que hacemos como monitores del Inder ,

Excelente organización

Me pareció bien el evento donde participamos todos

Muy cordiales, capacitaciones más enfocadas a el deporte

El respeto a la palabra de nuestros compañeros

Objetivos en el área de diagnósticos de enfermedad hacia la recreación.

Me parece que la información entregada es clara

Control de procesos mencionados!

Son muy lúdicos

Fortaleza de los entrenadores en el conocimiento de todos los temas

En este evento no observe puntos negativos.

Falta de recreación pero un excelente dominio por parte de los expositores

Me pareció muy buen trabajo del encargado de recreación

Muy buenas las conferencias

Me gustó mucho la explicación por que fueron especiales en las explicaciones

La capacitación incluyó en participación a las personas con discapacidades

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

Me gusta la forma sobre mandalavida
Todo completo
Todo muy bien
Mas informacion audiovisual
La mejor, Metodologia del deporte se debe fortalecer y enfocar mas temas locales en el deporte
Que la organizadora no trate la gente como si fuera niños
El estadio mas sitios donde se pueda entrenar
Muy bien todo
La organización fue muy buena
Mas. Capacitaciones
Escenarios adecuados para su libre desarrollo en la región
Tener nuestros estadios en buena y buen estado acto para egercer cualquier actividad
Los temas estuvieron bien
Fortaleza: claridad en los temas expuestos. Idoneidad de los exponentes. Personalmente
agradecido. No tengo inquietudes negativas.
Penagos acertivos, buena informacion y excelentes exponentes
Mas. Capacitaciones
Me parece que la informacion es completa
Que el instinto intervenga también y nos cuente los diferentes programas ejecuta de los creados
por Coldeportes
El escenario es incomodo si hay predencia de mas 80 personas, ya que quienes se encuentren
en la parte posterior del auditorio, no podra detallar las presentaciones
El Estadio y polideportivos
Programas de Coldeportes como deportista apoyado en q consiste
Toda la organizacion del evento fue de exelencia y se atendieron a las inquietudes debidamente
Fortaleza, el que hacer metodológico
No meparese excelente las capacitaciones

Son excelentes los instructores
Bien todo
En los espacios de infancia
Desde mi perspectiva la dinamica es activa, y como observacion para aprovechar el tiempo la
implementacion de un segundo microfono.
Mayores. Fortalezas. Es. Actividades recreativas que. Sedio
Se deben hacer mas actividades recreativas
Se deben hacer con mas actividades ludicas y recreativas
Bien organizada las actividades buenos premios muy didácticas la capacitación
Los temas fueron explicados de manera optiva y clara
Presupuesto para deporte
Bien organizada las actividades buenos premios muy didácticas la capacitacion
Mas capacitaciones primera infancia
Mejorar la cuestion de tiempo
Se deben hacer con mas actividades ludicas y recreativas
Mejorar la cuestion de tiempo
Todos los ponentes tuvieron una excelente intervencion en su tema.
Se deben hacer con mas actividades ludicas y recreativas

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

Hacer capacitaciones para actualizar

Considero que todo asido exlente puesto que lo hacen personas capacitas para estos temas agradecerles su capacitacion y apoyo para mejorar mil gracias por brindarnos este espocio para mejorar y aprender mas

Mas tiempo esta genial

Los incentivos de participacion

Excelente manejo del grupo y desarrollo de los temas

Lo mejor el trato recibido y las actividades recreativas..

Todos fuebfabuloso

Orden y silencio de los participantes

Hubo mayor fortaleza en los temas de derecho deportivo, deporte social comunitario, metodologia del deporte, en cuanto a el area de recreación considero que primero se debe hacer una sensibilización con los participantes con respecto a las reglas de comportamiento de la charla ya que se genera mucho desorden.

El trato recibido ...fue lo mejor

Ninguna

El evento muy interesante, lastima que es muy corto.

Las actividades son divertidas y generan animosidad

Un campo donde se pueda hacer las actividades practicas

Abarcar más temáticas del deporte

Pedir más respeto en silencio

En recreacion

Excelente manejo de todas las actividades

Deporte

Solo felicitaciones y agradecimientos al ministerio del Deporte por venir a capacitarnos y brindarnos sus experiencias y conocimientos

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