

# Servicio Integral al ciudadano 2019

Excelencia en el servicio

# Informe de percepción de calidad en el servicio

**Seminario de Administración Deportiva**

**Santa Marta-Magdalena**

Dirección de Inspección, Vigilancia y Control



El deporte  
es de todos

Mindeporte



## **INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

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

23-27 de septiembre de 2019

### **Lugar**

Auditorio Universidad Antonio Nariño-Santa Marta.

### **Participantes**

Representantes de los Inder  
Coordinadores Municipales.  
Docentes en educación física  
Ligas deportivas.  
Estudiantes universitarios de educación física.  
Estudiantes de deporte del SENA.

### **Organizador**

Dirección de Inspección, Vigilancia y Control.

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**

26-27 de septiembre.

**2019**



## INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano<sup>1</sup> 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 - Secretaría 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).

<sup>1</sup> 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*<sup>2</sup>. 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.

<sup>2</sup> 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



El deporte es de todos

Mindeporte

## RESULTADOS

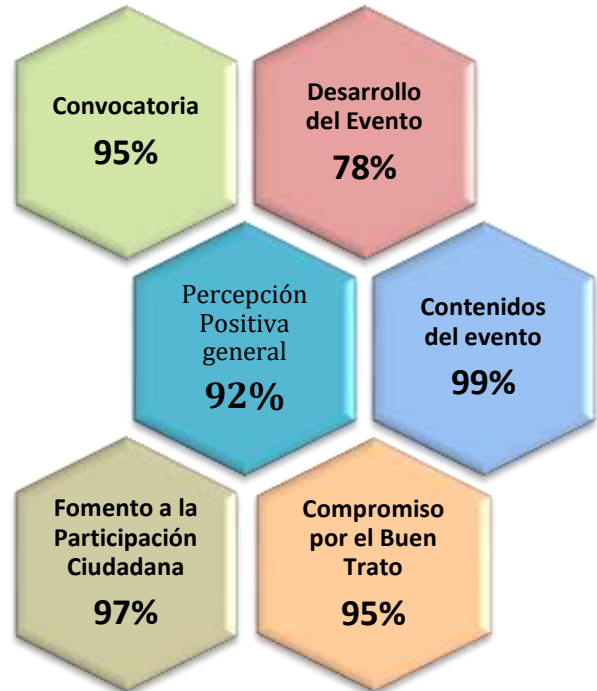
De acuerdo al análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

# 92%.

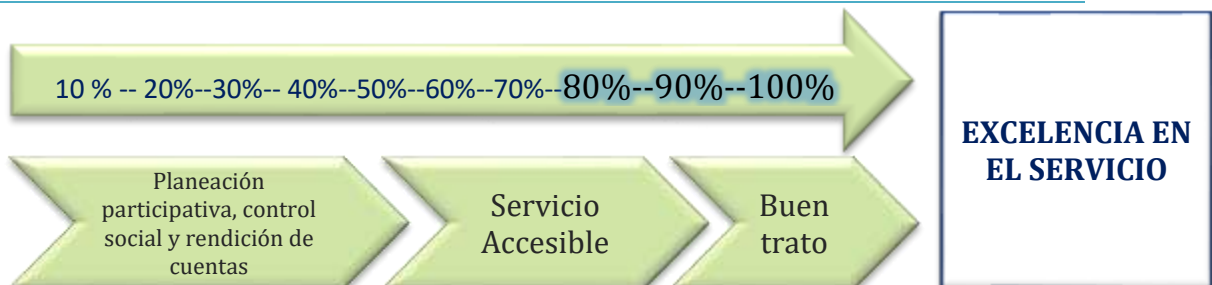


El deporte es de todos

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 26 de septiembre de 2019 al 27 de septiembre de 2019 finalizando el seminario de administración deportiva 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://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 de origen.

Departamento	Ciudad o municipio	%
Antioquia	Medellín	1.39%
Bolívar	Zambrano	1.39%
Boyacá	Tunja	1.39%
Magdalena	Ciénaga	5.56%
	El reten	1.39%
	Fundación	1.39%
	<b>Santa Marta</b>	<b>83.33%</b>
	Zona Bananera	1.39%
Sucre	Corozal	1.39%
Valle del cauca	Cali	1.39%
<b>Total general</b>		<b>100%</b>

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

Rol	%
Arbitro	1.4%
Comunicador Social-Periodista	1.4%
Coordinador de Club	11.1%
Coordinador de información, marketing y prensa	1.4%
Delegado	1.4%
Deportista	16.7%
<b>Dirigente deportivo</b>	<b>38.9%</b>
Entrenador de boxeo	1.4%
Entrenador de futbol	1.4%
Estudiante Educación Superior	4.2%
Licenciados en Educación Física	8.3%
Líder comunitario	1.4%
periodista deportivo	1.4%
Representante Ente Departamental	2.8%
Representante legal de un club	1.4%
Tecnólogo en dirección técnica de futbol	1.4%
Vicepresidente club de tiro	2.8%
Voluntario	1.4%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



El deporte  
es de todos

Mindeporte

**Tabla 3.** Descripción de los participantes encuestados según su edad

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	2.8%
<b>Adultos De 29 a 62 años</b>	<b>55.6%</b>
Adultos mayores > 63 años	5.6%
Infancia de 6 a 11 años	2.8%
Jóvenes De 18 a 28 años	33.3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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

Diversidad con discapacidad	%
Física	8.3%
<b>Ninguna</b>	<b>87.5%</b>
Talla Baja	1.4%
Visual	2.8%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Grupo étnicos	%
Mulatos	8.3%
<b>Ninguno</b>	<b>80.6%</b>
Otra	4.2%
Población negra y/o afrodescendientes	6.9%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Sexo de nacimiento	%
Femenino	16.7%
<b>Masculino</b>	<b>83.3%</b>
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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





El deporte  
es de todos

Mindeporte

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

<b>Identidad de género u orientación sexual</b>	<b>%</b>
Heterosexual	16.7%
Hombre	52.8%
Hombre-Heterosexual	1.4%
Homosexual	1.4%
Mujer	11.1%
Ninguno	16.7%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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





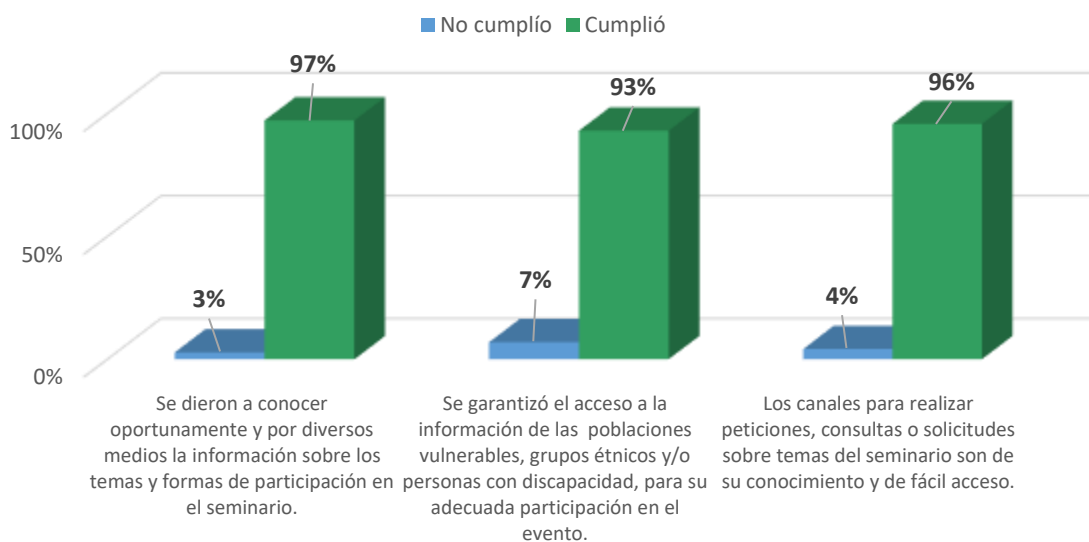
## Convocatoria

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	95%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y definición de los temas a desarrollar en el seminario. 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.

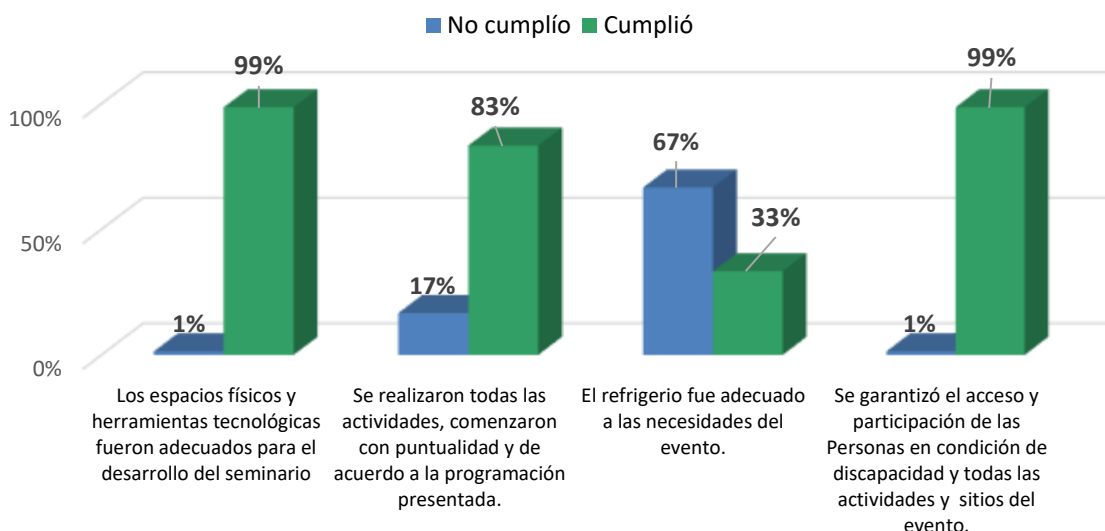


## Desarrollo del evento

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 el evento.



### Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	78%

En este componente se evidencia una percepción de incumplimiento en general, se presentaron comentarios frente a ausencia de un traductor de lengua de señas para las personas con discapacidad auditiva, elemento que se debe garantizar como parte del derecho al acceso a la información. De igual manera se debe generar una cultura de respeto de los horarios y programación definida. Frente a los elementos que puedan facilitar el proceso normal de la capacitación, se debe dejar claro desde el principio la forma de poder acceder a los servicios de alimentación, garantizando tiempos adecuados que faciliten la comodidad de los asistentes y que no implique perderse los temas presentados.

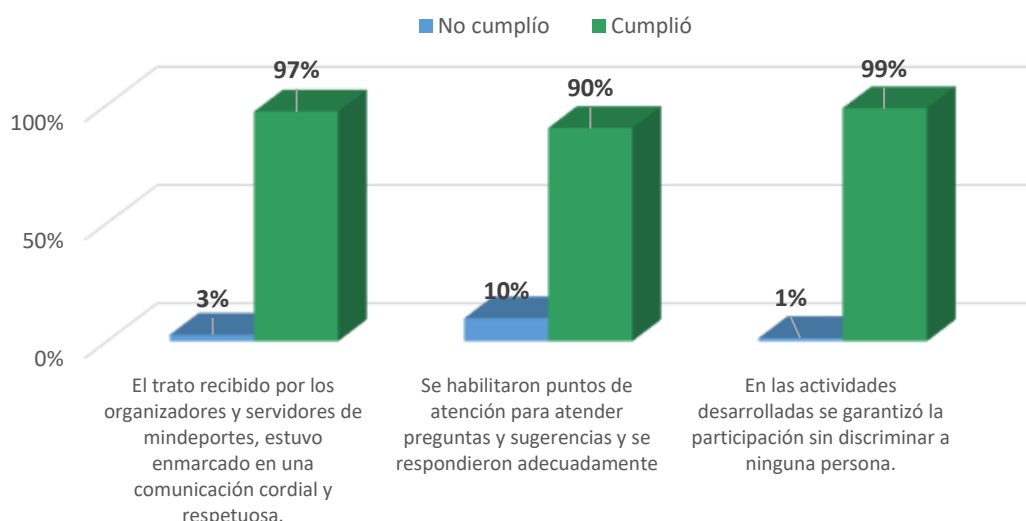


## Comprometidos Con el Buen Trato

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

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>95%</b>
<b>Comprometidos con el buen trato</b>		

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.

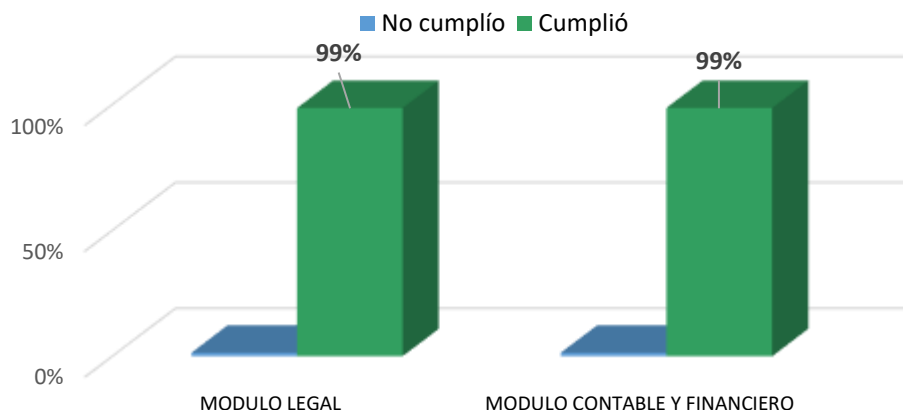


## Actividades Misionales de Mindeporte

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	99%

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 observa la necesidad de buscar mecanismos de participación que permitan definir con la población potencial que asistirá a la capacitación, los temas a desarrollar, haciendo énfasis en aquellos que son obligatorios y en aquellos que son de interés general. Ya que se evidencian que se están generando expectativas sobre temas como marketing deportivo, Antidopaje, psicología deportiva los cuales no se evidencia dentro de los temas mencionados en el proceso de planeación del seminario.

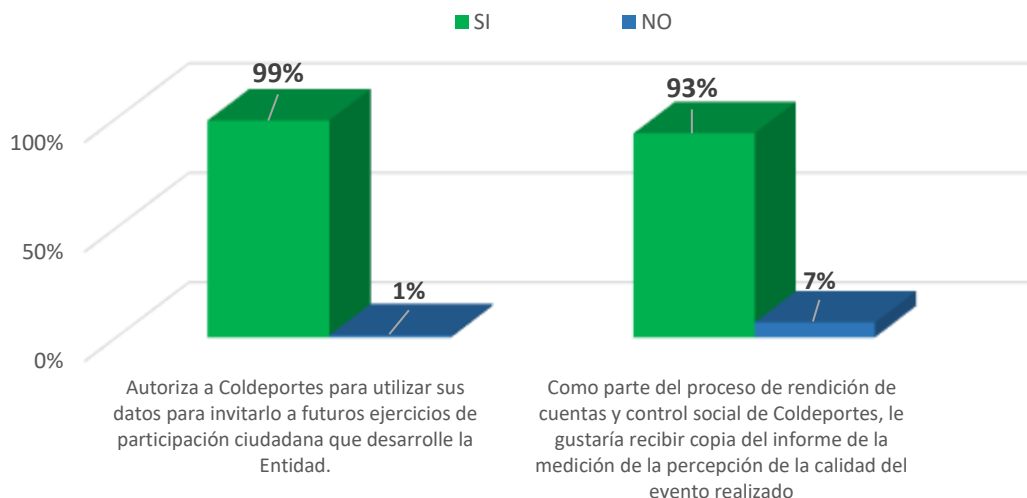


El deporte  
es de todos

Mindeporte

## Fomento a la Participación Ciudadana

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



### Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	95%
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 dialogo 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.

Incentivos a deportistas

Profundizar en temas particulares

Gerencia deportiva

Incentivos a deportistas

Derechos y deberes de los deportista

Que el gobierno se consientice mas en los presupuestos para los deportistas

Que el gobierno se consientice mas en los presupuestos para los deportistas

Mas agilidad en el desarrollo de los temas para tener mas espacio para preguntas.

Alimentacion deportiva

Mejoramiento contable

Temas como el dopaje y las consecuencias que trae y como afecta al deportista y a la liga.

Marketing

Organizacion de eventos deportivos a nivel departamental, regional y nacional; y requisitos legales

Estrategias para lograr fuentes financieras

Etica del dirigente y entrenador deportivo.

Capacitacion a entrenadores

Apoyo a los clubes emergentes, con el futuro de crecer a nivel deportivo, para la participacion de competiciones regionales o nacionales.

Ampliar temas sobre legislacion deportiva.

La asistencia de un tradutor de legua de señas para las personas con discapacidad auditiva

Dar a conocer como hacer mejor desempeño dentro un club deportivo

Planificacion deportiva

El manejo de los recursos que llegan a las entidades como inred e indeportes como se distribuyen esos recursos para las ligas y a los clubes deportivos.

Planificacion deportiva

Financieras

Desarrollo de formulas medicas para los competidores

El tema de los juegos superate

Todo referente a los temas deportivos

Que a medida que resulten cambios en el ministerio del deporte,se actualizen en la comunidad deportiva

Temas de entrenamiento deportivo

Cuando se realisen las asamblea tener un miembro del ministerio del deporte en la elecciones de presidente de las ligas

Ningun otro

Mas apoyo por parte de indeportes hacia los deportistas

Entrenamientos Deportivos todo sud ambitos

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



El deporte  
es de todos

Mindeporte

Sobre los apoyos economicos para que las ligas puedan representar su departamento sin ningun problema

Auditoria Deportiva

En los siguientes seminarios seria interesante profundizar en reglamento y aspectos tecnicos de las diferentes actividades deportivas que se practican en nuestro pais

Todos los temas fueron de mucha importancia, necesitamos mas capacitaciones asdi como estas....

Ninguno

Tener unas memoria fisicas con la informacion del seminario (no importando que tengan un valor a pagar) por lo demas excelente todo, sobre todo el trato excelente y sencillo por sus expositores

Marketing deportivo

Entes de apoyo a gestion deportiva

Aplicacion legal y financiera, desde los clubes ascendiendo los niveles de los organismos y no desde las ligas.

Organizacion de acta del los club deportivo

Ninguna

Mejor desarrollo deportivo

Derecho y participacion para losos deportistas en la organizacion de las ligas

Profundización para socializar y fomentar la creación de clubes deportivos

Traer material cuando pidan talleres como formatos impresos

.Exponsor Deportivo y Dopaje

Psicologia deportiva

Psicologia deportiva

Mejorar apoyos en la entrega de la información

Hacer más puntuales en lo respecto a las normas legales

No hubo apoyo literario de los temas.

Apoyos

Presupuesto económico para el deporte

Aporte financieros

Una capacitacion para arbitros de futbol

Convocar con Antipacion

Contabilidad finanzas y marketing

Entrenamientos deportivos

Contabilidad finanzas y marketing

Legislación deportiva

Capacitacion para entrenadores y jueces y arbitro

Financiero tributaria

Como conformar una asamblea

Si

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





El deporte  
es de todos

Mindeporte

## 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.

Los horarios deben ser acordes a los horarios de los participantes, teniendo en que en la costa los entrenamientos se realizan por la tarde lo cual dificulta la asistencia al seminario.

Se debe mejorar en cuanto aclaración de temas y profundización

Algunos temas hacerlos más prácticos talleres

Se recomienda realizar los seminarios en las horas de la mañana ya que por lo general los entrenadores debemos cumplir las clases en las horas de la tarde, dificultando la asistencia a los seminarios por las tardes.

Profundización en los temas

Sin comentarios

Sin comentarios

Parte legal.

Facilitar material de apoyo

Mejora el manejo de los estatutos

La mayor fortaleza ha sido el dominio de los temas tratados a lo largo del seminario.

Hubo un manejo adecuado y claridad en los temas tratados con idoneidad

Se debe mejorar en : Mantener el seminario dentro de los temas estipulados

Fortaleza: Claridad de los temas

Enviar el material previamente, cumplir a cabalidad con el horario, precisar información sobre funcionarios encargados de resolver situaciones específicas, mejor trato por parte de la logística, mayor dinámica de interacción, más práctica que teoría

En ambas se manejaron los temas de forma adecuada

Deben implementar talleres para interactuar con los asistentes. Y entregar material por su socialización y mejor asimilación.

Excelente presentación del seminario en todo los temas

Ampliar temas sobre finanzas y presupuesto.

Excelente presentación del seminario en todo los temas

Organizar mejor los escenarios de capacitación

Seminarios más continuos

Presupuestos

Seminarios más seguidos

Perfecto todo

Aclaro todos los puntos con fluidez y entendimiento

Excelente

Todo está bien

Me pareció excelente todo

Ninguna

Capacitaciones más profundas en la legislación deportiva y todo lo relacionado con el deporte

Todos los temas tratados con buena profundidad

El compromiso con todos los deportistas

Mayor explicación en sus puntos

Sobre las actas

Todo bien

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



El deporte  
es de todos

Mindeporte

En general el seminario cumple con todas las tematicas y etapas establecidas por la entidad  
En la parte de las organizaciones de los clubes excelente.  
Deben interactuar un poco mas con los participantes  
En lo contable ser mas especifico con un ejemplo con numeros, cracias  
Dinamismo  
Establecer horarios anteriormente y hacer avisos a seminarios en un mayor nivel  
Ampliar presupuesto y voluntad politica para ayudar a los deportistas  
Cronograma, puntualidad, refrigerios, acceso a la informacion, atencion y consultas  
Estuvo bien todo  
Entregas de material debido al teme de la capacitacion  
Los recesos debieron contar con un refrigerio adecuado por haber sido jornadas tan largas.  
Pueden traer formato de quejas para que no se enterumpa con la capacitacion  
Se deben entregar memorias y textos guias  
Más dinamicas  
Mas dinamicas  
Se debe entregar la información en medios magnéticos  
Normal  
Bien  
La metodologia fue buena  
Traspazo de deportistas  
Parte legal  
Me gusto mucho la interbenciones de todos los conferensista  
Mejorar la Convocatoria  
Reglamentación  
En temas de finanzas y organización deportes  
Reglamentación  
Mas tiempo de seminario  
Bueno a mi en especial me pareció excelente el curso  
Reforma tributaria  
Contabilidad de una organizacion deportiva  
Que lo reseso que de tomar algo ya que mas de 5 hora

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