

**Servicio Integral
al ciudadano 2019**
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

Mindeporte en las Regiones

Choco-Quibdo

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

12 y 13 de noviembre de 2019

Lugar

Auditorio Universidad Tecnológica del Choco

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

13 al 18 de noviembre

2019



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 - 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).

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



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.



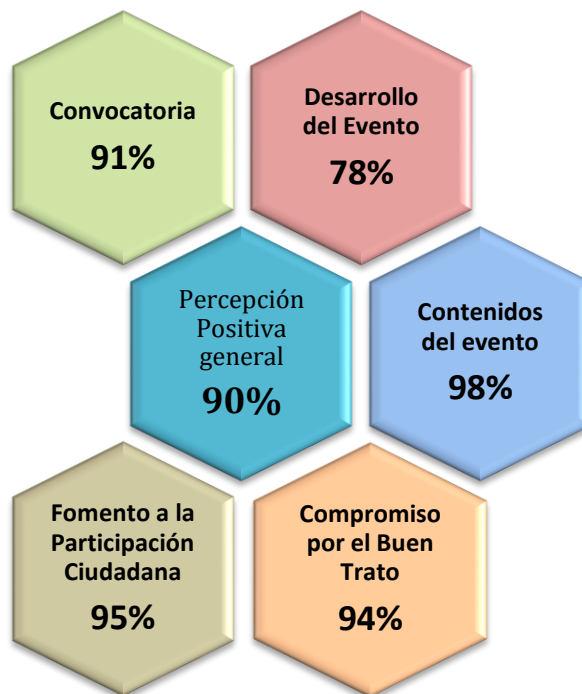
Fuente: Mindeporte - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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.

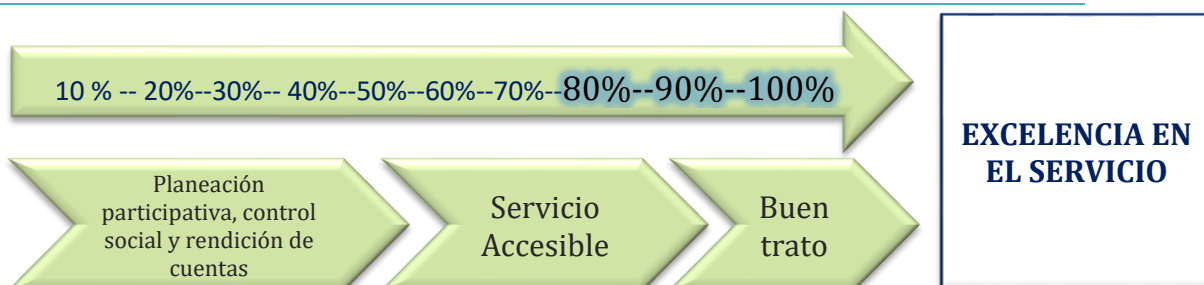
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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.

RESULTADOS



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado el 12 y 13 de noviembre de 2019 finalizando el evento Mindeporte en las regiones-Quibdo 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.

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.

Departamento	%
Antioquia	3,0%
Arauca	3,0%
Chocó	87,9%
Norte de Santander	3,0%
Santander	3,0%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su edad

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	6,1%
Adultos De 29 a 62 años	66,7%
Infancia de 6 a 11 años	3,0%
Jóvenes De 18 a 28 años	24,2%
Total general	100%

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

Discapacidad	%
Ninguna	100%
Total general	100%

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

Grupo Étnico	%
Ninguno	12,1%
Palenqueros	6,1%
Población negra y/o afrodescendientes	81,8%
Total general	100%

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

Sexo	%
Femenino	30,3%
Masculino	69,7%
Total general	100%

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

Identidad de genero	%
Lesbiana	3.0%
Heterosexual	24,2%
Hombre	48,5%
Mujer	24,2%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	67%
Sí	33%
Total general	100%



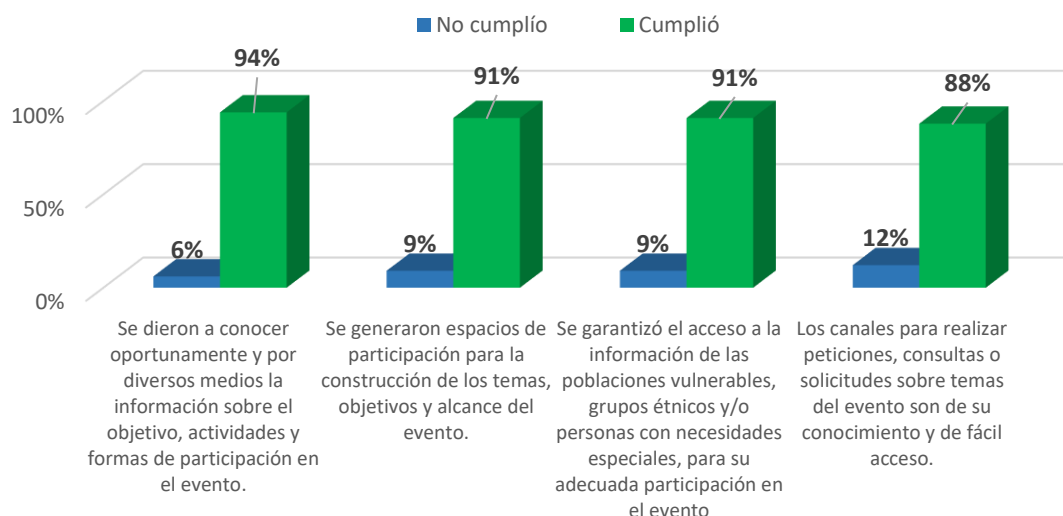
Convocatoria

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	91%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y definición de los temas a desarrollar en el evento. Sin embargo, según los encuestados faltó más información con relación a los canales de atención para resolver solicitudes sobre temas del evento. Se sugiere tener en cuenta para próximos eventos un punto de atención durante toda la jornada de capacitación.

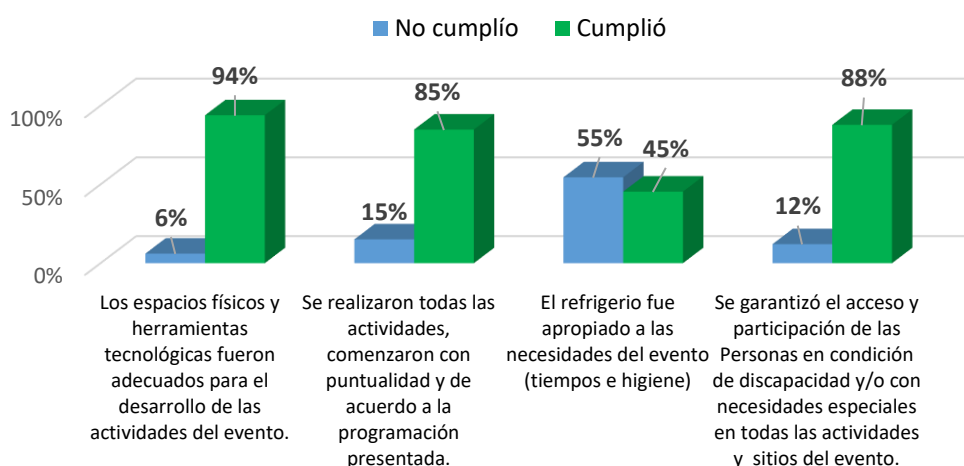


Desarrollo del evento

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%

Se observa una percepción de **incumplimiento** en general se evidencia una baja calificación en la evaluación de refrigerio ocasionando que la calificación general baje. Se debe tener en cuenta este tema para próximos eventos y así buscar mejorar la percepción de calidad del evento.

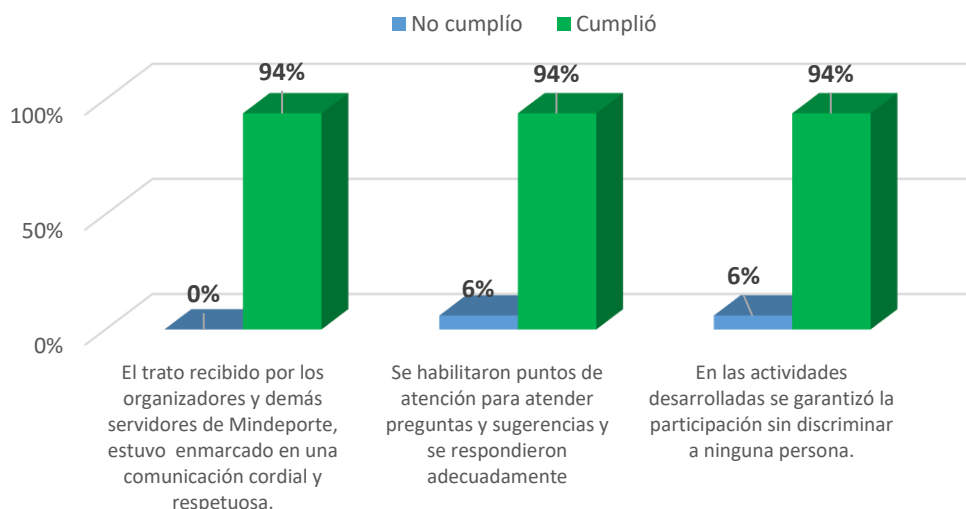


Comprometidos Con el Buen Trato

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
Comprometidos con el buen trato	94%

En este componente se evidencio 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.

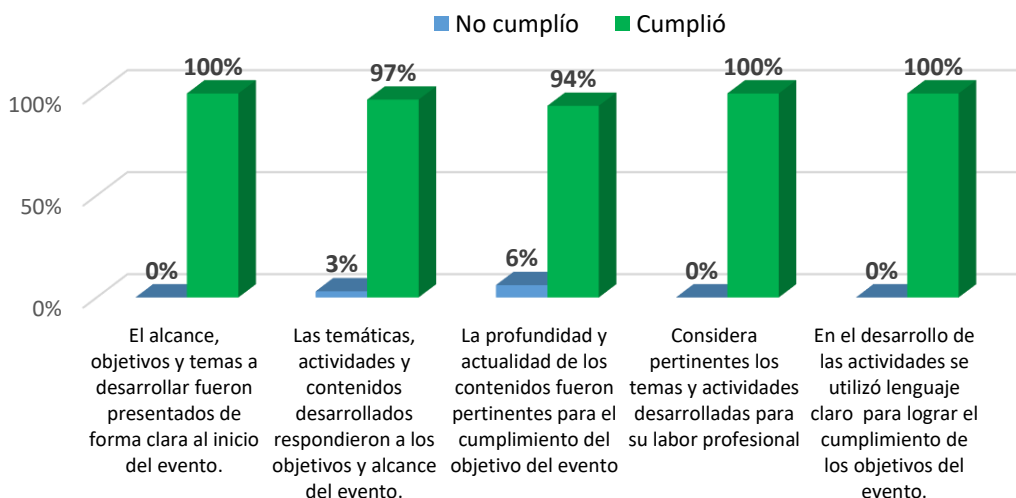


Actividades Misionales de Mindeporte

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	98%

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se destaca una alta aceptación en la metodología y estrategias utilizadas por parte de los ponentes para la transmisión de la información, generando en los participantes 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.

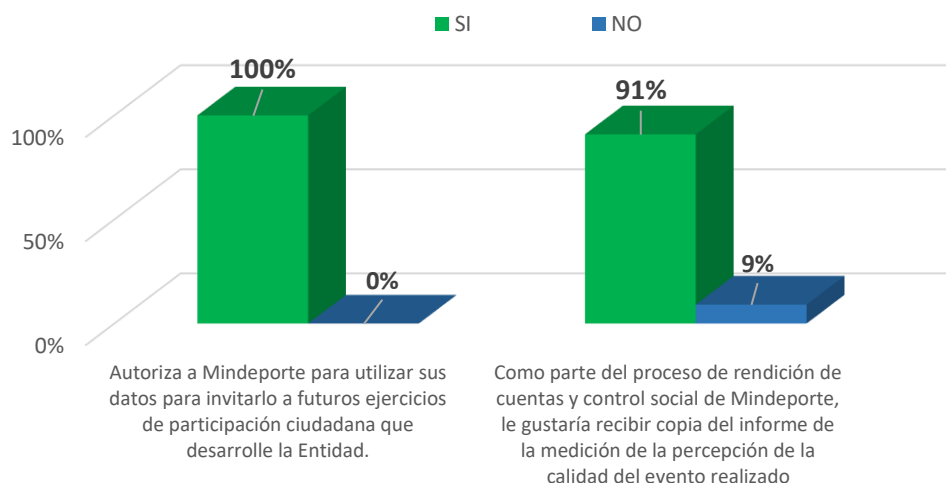


El deporte
es de todos

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@coldeportes.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.

Ninguna excelente trabajo felicitaciones
Legislación deportiva y política pública
Q sea con mas tiempo
Mas profundización en el tema Proyectos por regalías
Ampliar legislación deportiva
Proyectos de deportivos de Fundaciones
Determinar un equipo de apoyo para que nos ayuden a organizar nuestras iniciativas de proyectos, queremos avanzar pero no tenemos recursos y sabemos que si los hay.
Actividades Físicas
Juegos superaste, juegos nacionales, festivales
Tiempo solo tiempo
Rendimiento deportivo
Hacer énfasis en que Tierra de Atletas no es por que deban ser, de Atletismo
Que independientemente de los temas a tratar sean más largas las capacitaciones
Temas como superarte intercolegiados.
Poes opinará que se tocará más la actividad física desarrollar actividades e incluso lo del tema superarte
Los nuevos precesos deportivos hay q tomarlos mas en cuenta
El deporte escolar transversalizado con el ministerio de educación
Deporte asociado (clubes deportivos, creación y funcionamiento).
Recreación
Conformación de ligas deportivas, escenarios deportivos y administración deportiva
Si
X
Todo estuvo bien
Difundir la información y un sitio en el cual se desarrolle mejor la actividad
Estrategias que se deban emplear en las actividades según la temática a desarrollar.
los temas tratados estuvieron muy bien pero falto profundizarlos, con un poco mas de tiempo
Tener al Gobernador y Alcalde para tratar con ellos el tema sobre PROYECTOS A SER APROBADOS POR REGALIAS.
No

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Fortalecer más en el deporte en el hábito social del deporte y la actividad física
Mayor difusión
Que supervisen en donde se van a quedar los deportistas, estableciendo una relación directa con los encargados de cada delegación
Organización los horarios de competencia, la terminación de los mismos tienen horarios que no benefician a los deportistas
Educación física

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.

Mucha fortaleza sobre el tema
Regalías
Actividad física
Fortalezas en Administración deportiva y Súperate intercolegiados
Proyectos y su construcción que fue muy somero aunq diría q es por falta de tiempo
Todo estuvo excelente
Que las capacitaciones sean con un poquito de intensidad horaria, para que así nos llegue la información de una forma no tan rápida y que nos llegue a nuestros WhatsApp 3103525294, porque esta me llegó por intermedio de un amigo.
Conocimientos previos
La impuntualidad, no se entregó refrigerios, mejorar las pausas activas y mejorar la certificación
No hay
Más tiempo
Más dinámicos teóricos prácticos
Los temas en conjunto fueron abordados en su totalidad gracias
Se debe mejorar en infraestructura
Es importante resaltar y reconocer lo importante que es para nosotros conocer sobre la preparación de un proyecto y la importancia de lo que es la actividad física en nuestras vidas agradecido enormemente con la participación de esta capacitación
Creo que estuvo bien
Un espacio más amplio para las actividades
Buscar estrategia para que el personal termine hasta el final las actividades
Proyectos: explicación muy breve, se debe ampliar sobre el tema y talleres prácticos. Las temáticas fueron bien presentadas, se requiere un poco más de tiempo para consolidar lo hecho. Se sugiere desarrollar otras sesiones de trabajo.
En recreación
En la participación de la gente, se nota las secuelas de una mala experiencia los años anteriores.
Todo estuvo muy bien planificado

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Se debe profundizar mas en el tema de proyectos
En.el.campo.
La implementación de escarapelas para identificar a los participantes.
me parece que le falto mas tiempo al tema sobre formulación de proyectos ya que es un tema de mucha importancia y el tiempo no fue suficiente
El lugar del evento no cuenta con un sistema fisico que le garantice el acceso a personas con limitaciones fisicas (silla de ruedas).
No
Pienso que en todo siempre hay algo que mejorar y en la fortalezas muy bien expuesto los temas
Todo ha sido adecuado
La organizacion estuvo bien.
Los ecenarios e implementos cumplen con los requerimientos
Deporte formativo

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co