

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

Informe de percepción de calidad en el servicio

Mindeporte en las Regiones

Valle del Cauca-Buenaventura

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo



**El deporte
es de todos**

Mindeporte



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

11 y 12 de diciembre de 2019

Lugar

Auditorio Universidad del Valle

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

12 al 18 de diciembre

2019

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



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 - 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.



El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS

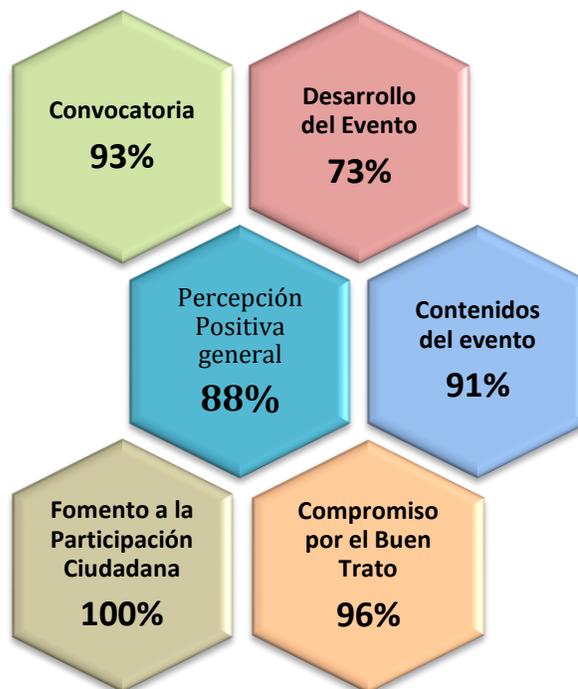
De acuerdo con el análisis realizado,
se observa un índice general de
Percepción Positiva de

88%.

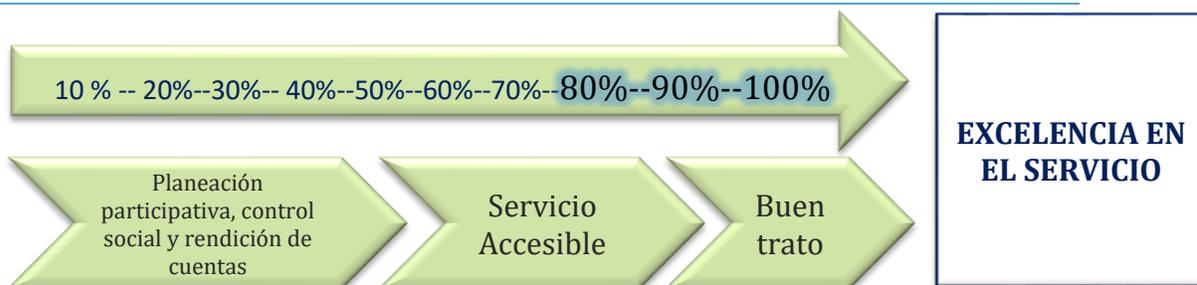


El deporte
es de todos

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 el 11 y 12 de diciembre de 2019 finalizando el evento Mindeporte en las regiones-Buenaventura 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@coldeportes.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.

Departamento	%
Valle del cauca	100%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su edad

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	7,7%
Adultos De 29 a 62 años	61,5%
Adultos mayores > 63 años	7,7%
Infancia de 6 a 11 años	7,7%
Jóvenes De 18 a 28 años	15,4%
Total general	100%

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

Discapacidad	%
Ninguna	96,2%
Visual	3,8%
Total general	100%

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

Grupo Étnico	%
Ninguno	11,5%
Población negra y/o afrodescendientes	88,5%
Total general	100%



El deporte
es de todos

Mindeporte

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

Sexo	%
Femenino	15%
Masculino	85%
Total general	100%

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

Identidad de género	%
Ninguna	7,7%
Heterosexual	19,2%
Hombre	65,4%
Mujer	7,7%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	50%
Sí	50%
Total general	100%



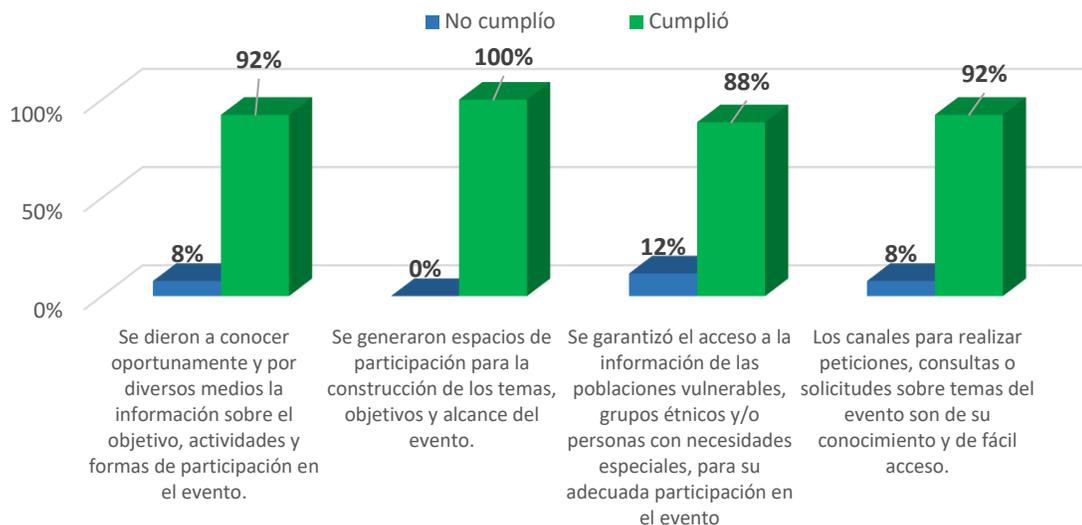
Convocatoria

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	93%
Convocatoria		

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 se evidencia una baja calificación frente a la convocatoria para las personas con necesidades especiales.

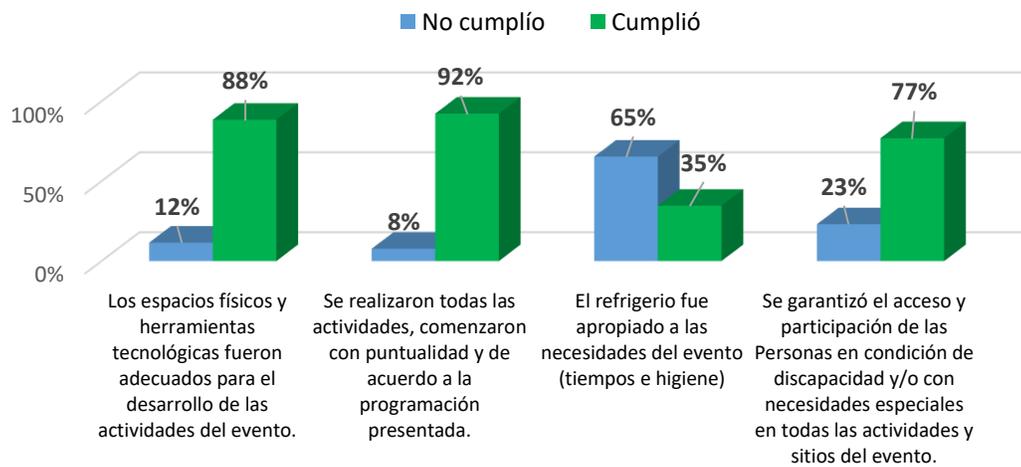


Desarrollo del evento

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	73%
Desarrollo del Evento		

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.

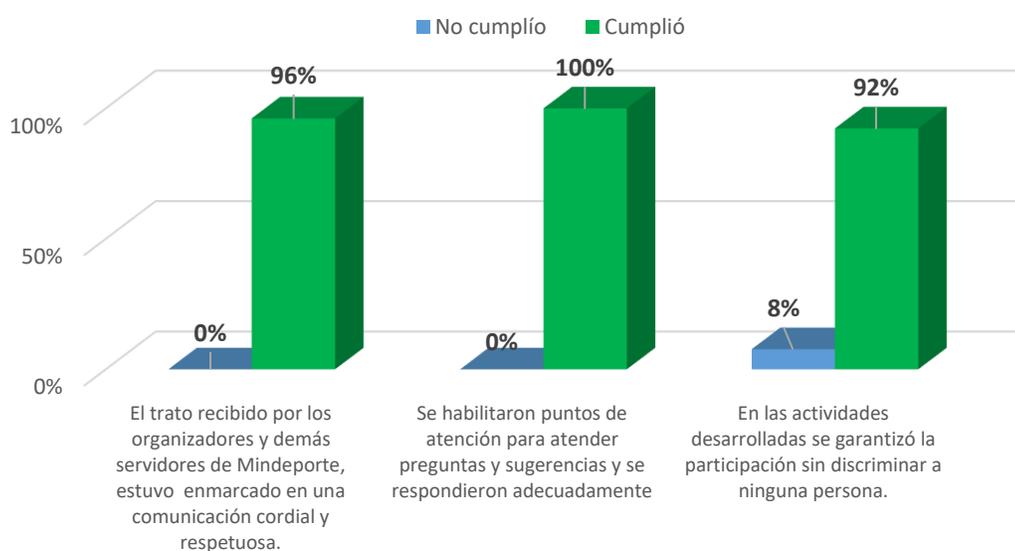


Comprometidos Con el Buen Trato

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	96%
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.

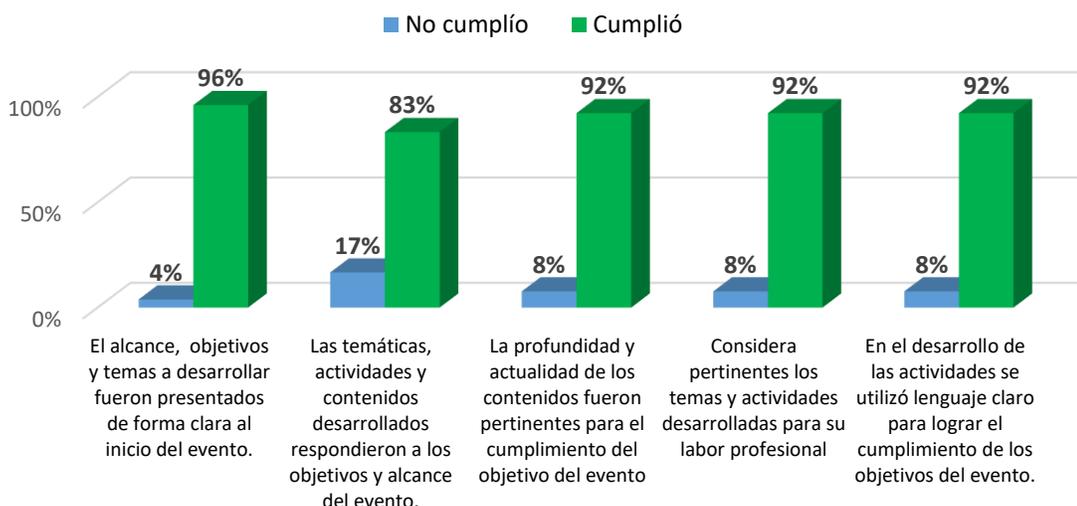


Actividades Misionales de Mindeporte

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	91%
Actividades Misionales		

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.

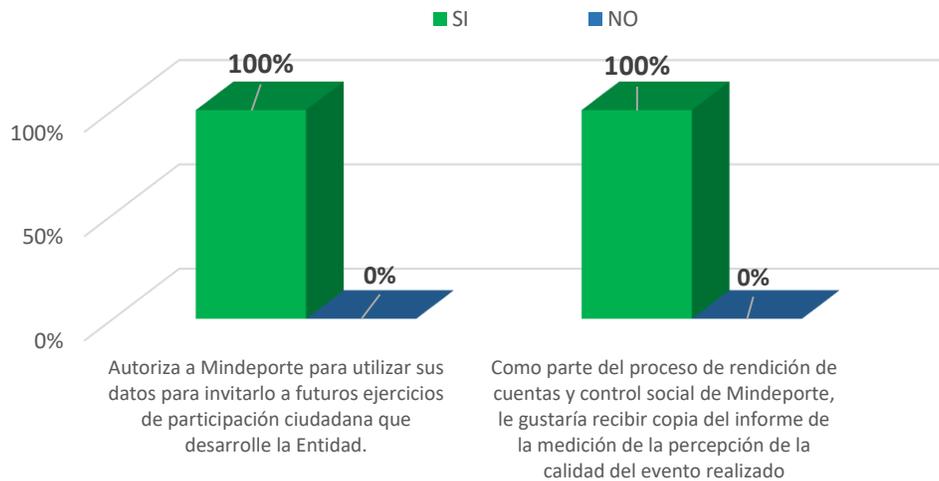


El deporte
es de todos

Mindeporte

Fomento a la Participación Ciudadana

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



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
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@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.

Bien dirigido todo
Profundizar en administracion y legislacion deportiva
Estándares y competencias de la educación física en las instituciones educativas
Escenarios deportivos
Derechos y deberes de los deportistas y técnicos
Planificación deportiva, selección de talentos y nutrición en el alto rendimiento
enseñanza a niños de 3 6 años de edad, en cualquier disciplina deportiva.
Hábitos saludables para deportistas
traer sicologos, preparadores fisicos,
Etnicas
Me gustaría. Que se mencionara como se debe enseñar en la primera infancia de una manera más presida.
todo estuvo bien
Pues hasta ahora todo excelente...
Que los diferentes planes programas y proyectos de mindeporte no solo se socializen en los espacios institucionales si no que tambien en los comunitarios.
.actividades de divulgacion en espacios comunitarios sobre la legislacion
si
Actividades deportivas con personas con discapacidad.
Todo le relacionado al deporte y educación física, recreación
capacitación en entrenamiento deportivo.
Temática del Adulto mayor en relacion deportes y recreacion.
Entrenamiento Deportivo
ENTRENAMIENTO ESPECIFICO DE CADA DISCIPLINA.
Tema sobre participacion deportiva de la escuela
Deserción de atletas
Elaboración de proyectos para construir escenarios deportivos y como actualizarse para ejercitar un atletas
Mas el patinaje
Capacitacion de deporte especifico levntmimiento de peso olimpico. Juzgamiento de baloncesto.
Psicologia deportiva

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

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.

Ninguno todo bien
Que sean mas practicas las capacitaciones de actividad y recreación deportiva. 30% teórico 70% practico.
Se notó gran fortaleza en la parte normativa
Ninguna
Muy buena exposición del profesor de rendimiento deportivo.
Difusión de las capacitaciones
mayor tiempo de capacitación, traer especialistas de diferentes disciplinas deportivas
Psicología del deporte de formación y competitivo
profundizar la planificacion deportiva, la ley del deporte, todo sobre la personeria de clubes
Ninguna
No todo estuvo bien
ninguno
Todas fueron de mayor fortaleza
De debe mejorar en la forma de hacer y divulgar los eventos.
Los contenidos fueron de un nivel superior, para un grupo de personas que ha trabajado principalmente de manera empírica y fue escasa la información del trabajo con personas con discapacidad.
Buenas
Sería bueno para futuro emplear mayor tiempo en entrenamiento deportivo,el desempeño de los profe fue excelente.
Deporte comunitario y el enfoque diferencial en las comunidades etnicas.
Se debe mejorar en la publicidad
ENTRENAMIENTO DEPORTIVO
un refrigerio mas saludable
Todos los elementos fueron fundamentales para la percepción de la explicación de lo expuesto
Más días y horarios donde podamos estar muchos formadores e instructores
Tener un mejor sitio o contar con una buena aula
Administracion entes municipales

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