

# Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

# Informe de percepción de calidad en el servicio

**Mindeporte en las Regiones**

**Antioquia-Apartadó**

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**

27-28 de febrero de 2020

### **Lugar**

Alcaldía Municipal de Apartado

### **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 Servicio Integral al Ciudadano

### **Fecha de realización del estudio**

29 de febrero al 5 de marzo

**2020**



## 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 - 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).

<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 - Secretaría General - Grupo Interno de Servicio integral 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, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte es de todos

Mindeporte

## RESULTADOS

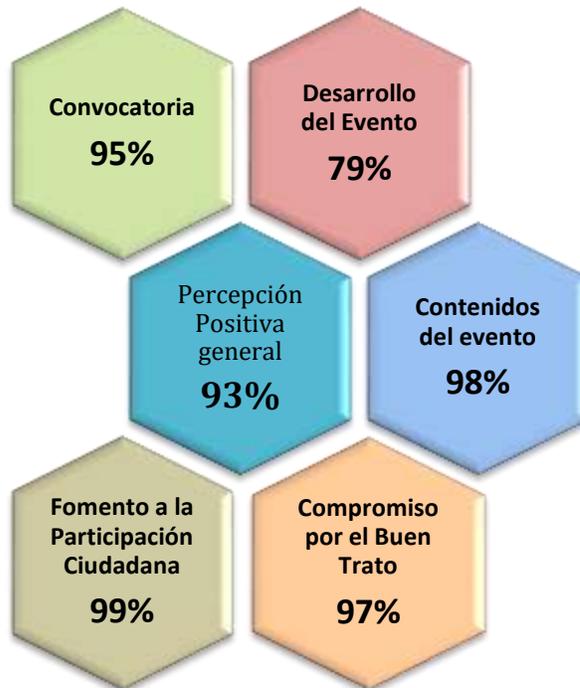
De acuerdo con el análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

# 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 29 de febrero hasta el 5 de marzo finalizando el evento Mindeporte en las regiones- Apartado 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 Servicio integral 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)



El deporte  
es de todos

Mindeporte

## 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	%
Antioquia	Apartadó	76.92%
	Carepa	7.69%
	Chigorodó	10.26%
	Dabeiba	2.56%
	Turbo	2.56%
<b>Total general</b>		<b>100%</b>

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

Señale su rol	%
Coordinador de Club	2.6%
Deportista	2.6%
Dirigente deportivo	7.7%
Entrenador	56.4%
Estudiante Educación Superior	5.1%
Licenciados en Educación Física	12.8%
Líder comunitario	10.3%
Representante Ente Deportivo	2.6%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	23.08%
Adultos De 29 a 62 años	48.72%
Adultos mayores > 63 años	5.13%
Infancia de 6 a 11 años	2.56%
Jóvenes De 18 a 28 años	20.51%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

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

Persona con discapacidad	%
Cognitiva	3%
Física	8%
Ninguna	90%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Grupo étnicos	%
Comunidades campesinas	3%
Comunidades Indígenas	8%
Mulatos	5%
Ninguno	31%
Población negra y/o afrodescendientes	46%
Raizales (en blanco)	8% 0%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Sexo de nacimiento	%
Femenino	17.9%
Masculino	82.1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Identidad de género u orientación sexual	%
Heterosexual	10.3%
Hombre	59.0%
Lesbiana	5.1%
Mujer	15.4%
Ninguno	7.7%
Otro	2.6%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 8.** ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	48.7%
Sí	51.3%
<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, página web: www.mindeporte.gov.co



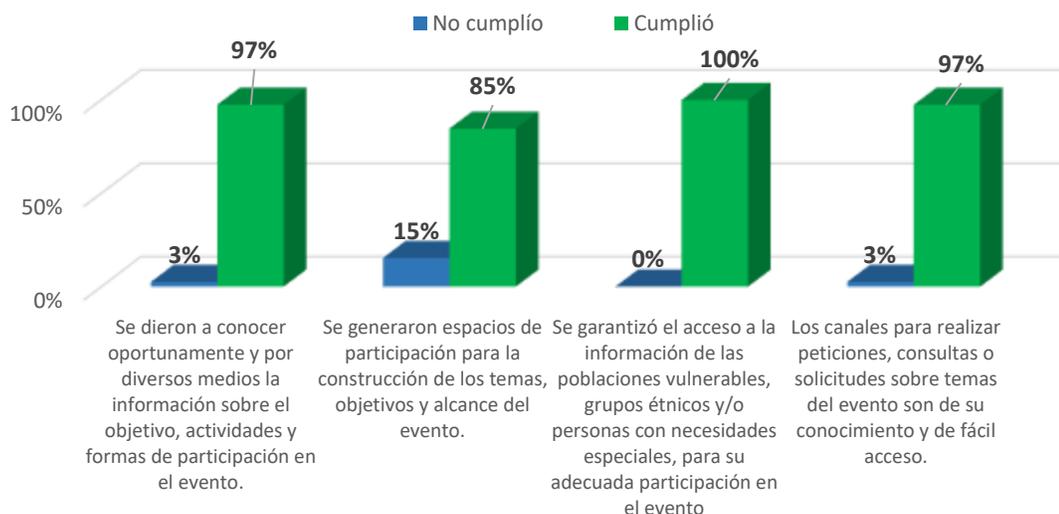
## Convocatoria

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
Convocatoria	95%

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 en cuanto a los espacios ofrecidos por el ministerio para la construcción de las temáticas a tratar en la capacitación. Se sugiere para próximos eventos tener en cuenta los temas de mayor interés por los asistentes para generar más tiempo en estas ponencias.

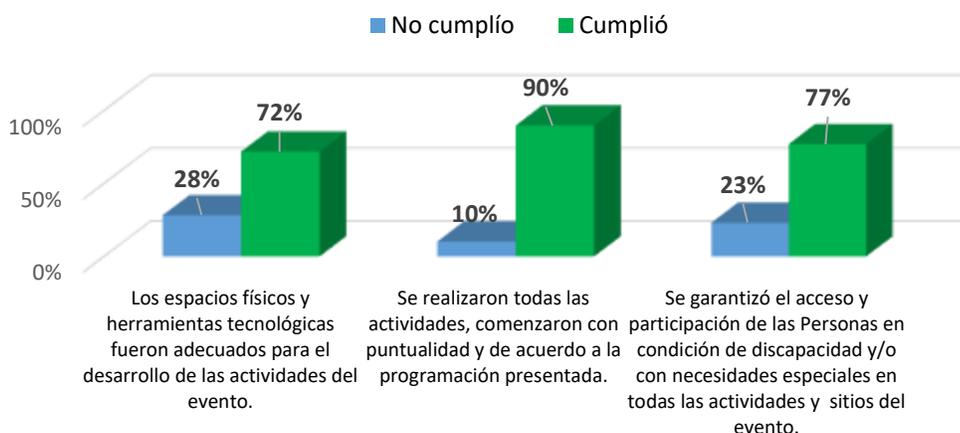


## Desarrollo del evento

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

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>79%</b>
<b>Desarrollo del Evento</b>		

Se observa una percepción de **incumplimiento** en general, se evidencias una baja percepción en cuanto a los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas para el desarrollo del evento, según los comentarios, estos no eran adecuados pues no contaban con buena ventilación y eran poco accesibles para las personas con discapacidad. Se debe tener en cuenta este tema para próximos eventos buscando siempre la excelencia en el servicio.

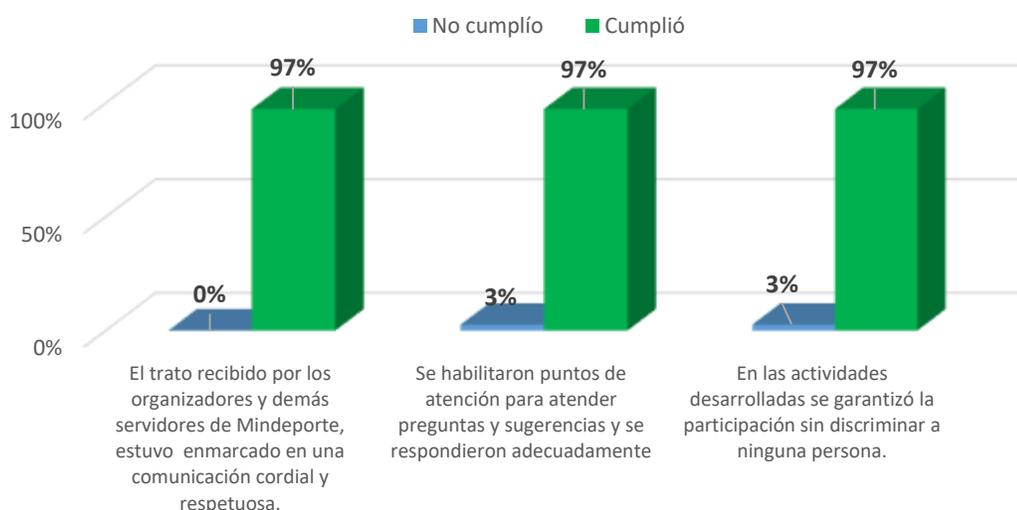


## Comprometidos Con el Buen Trato

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
<b>Comprometidos con el buen trato</b>	<b>97%</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.

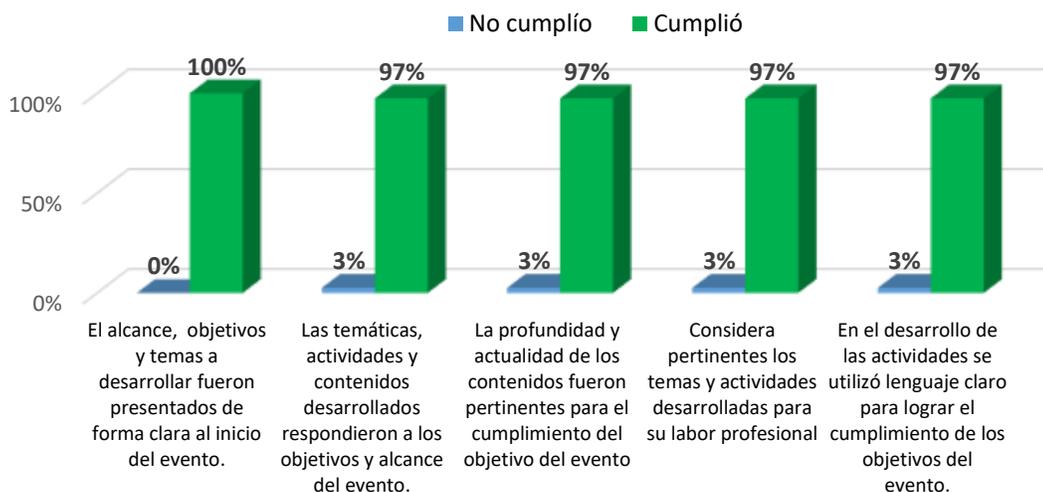


## Actividades Misionales de Mindeporte

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	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.

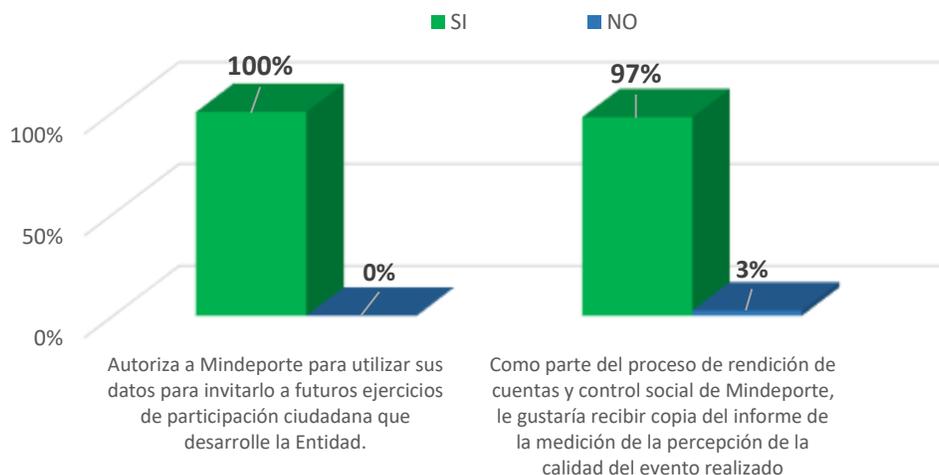


El deporte  
es de todos

Mindeporte

## Fomento a la Participación Ciudadana

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



### Observaciones

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>99%</b>
<b>Participación Ciudadana</b>		

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

Difundir con mayor anticipación la fechas de realización del evento.

Crear zonas húmedas o complejo acuático para el aprendizaje y reducción de índices de mortalidad por ahogamiento... Y desarrollando diferentes deportes acuáticos y resbilitantes e incluyentes

Fomento deportivo a población indígena

Diplomado elaboración y gestión de proyectos de entrenamiento deportivo

Políticas públicas del deporte, la actividad física y la recreación - Elaboración de proyectos del sector del deporte, la actividad física y la recreación.- Temas específicos de entre entrenamiento deportivo, actividad física y recreación.

Ya es hora que se capacite en cada deporte

Profundizar en las leyes para resolver las inquietudes de los participantes en cuanto a control en las disciplinas deportivas relacionado al mejor manejo de recursos es decir que se invierta bien, para que deportistas y entrenadores queden satisfechos.

Nutrición deportiva y farmacología actividad física

Ninguna

Sería muy interesante socializar temas de actividad física dirigido a la población adulta mayor, personas con discapacidad.

Ley del deporte y HEVS

Deporte de alto rendimiento

Planeación de entrenamiento deportivo

Psicología en el campo deportivo

Metodología general ajustada MGA

Más capacitaciones sobre la captación de talentos deportivos y el desarrollo del deporte de alto rendimiento

Fisiología general y beneficios del ejercicio, promoción actividad física para toda la población no solo deportistas con más profundidad

Profundizar temas como la planificación

El tema de entrenamiento deportivo debe ser más amplio y que sea extenso para despejar dudas

El cambio estructural de coldeportes al pasar hacer Ministerio

Detención de talentos

Profundizar un poco más en el tema de entrenamiento deportivo y planificación ya que son temas de bastante interés

Capacitación de los formadores en temas de deporte social comunitario e iniciación deportiva

Metodología de entrenamiento

Capacitación de los formadores en temas de deporte social comunitario e iniciación deportiva

Más extenso el tema de planificación deportiva y detección de talentos y entrenamiento deportivo

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



El deporte  
es de todos

Mindeporte

Planificación deportiva, fisiología del ejercicio, entrenamiento deportivo a profundidad.

Mayor duración de la capacitación

Formulación y fomento de proyectos deportivos

Sería muy importante no solo realizar las actividades en lo teórico sino que también en lo práctico

Toda clase de información. Sobre entrenamientos deportivos, técnicos, tácticos, pedagogía

Profundizar más en los diferentes temas

Legislación y administración deportiva enfocada a fortalecer y creación de clubes

Más profundidad en el área de HEVs

Temas más psicológicos sobre el acoso en deportistas

Continuidad en la capacitación para nuestros entrenadores en todos los ámbitos para llevar a cabalidad los procesos para que sean de una manera integral

Iniciación deportiva y planificación

Generar publicaciones en más medios que sean accesibles para todos en el medio deportivo

Invitar personas de los grupos de atención prioritaria, indígenas, personas con discapacidad, 3ra edad, etc. Y los espacios deben ser más aptos, frescos. El calor fue tenaz. Otros temas: visitas a escenarios, control y vigilancia de los entes 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.

Toda la actividad me pareció genial.

Comunicación continua entre las entidades que fomenten el deporte..

Ciencia de la cultura física, muy buena presentación

Detección de talentos

El taller fue muy pertinente y enriquecedor para el sector de la actividad física y la recreación de la región.

Desde el ministerio se debe establecer un sistema de comunicación y capacitación permanente con las regiones.

En la región existen entidades como el SENA que llega a los 11 municipios de la subregión con la cual se podría articular programas de capacitación e intervención en el territorio.

Ninguna

Sitios adecuados, con mayor ventilación

Mejorar: espacios de encuentro. Fortaleza: las temáticas muy pertinentes

Ninguna

En términos generales muy buenos los temas desde la oportunidad y la pertinencia..excelentes expositores .

Todos muy interesantes. Pero sería bueno profundizar para la próxima oportunidad

Planificación de los entrenamientos

Más participación al sector educativo

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



El deporte  
es de todos

Mindeporte

Mejorar logística de espacios físicos. Pues la poca ventilación afecta la concentración

Todo lo que tiene que ver con la legislación y presupuesto deportivo

Juegos departamentales apartado 2019

Dinamización muy monótona, expositores cansados y ausentes, poco receptivos y respetuosos con la región, contextualizar sitio acorde con las necesidades

Profesionales calificados para los diferentes temas eso fue de mucho beneficio

Entrenamiento deportivo

Se debe profundizar fuertemente en la legislación que rige en el deporte y como esta se lleva a cabo en el territorio nacional. El punto fuerte el DSC

Sistema nacional de deporte

Las actividades y temas del evento estuvieron muy bien, los expositores lo hicieron de la mejor manera

Deben de tratar de mejorar en ajustar los temas de acuerdo a las necesidades de la región en algunos casos

Mejorar el tema de la ventilación

Deben de tratar de mejorar en ajustar los temas de acuerdo a las necesidades de la región en algunos casos

Los expositores excelente una fortaleza

El evento estuvo bien hay que profundizar un poco más.

Muy buen manejo de los temas

Intervenciones profesionales

Muy importante el gran conocimiento de cada uno de los ponentes

Actividad física

Entrenamiento deportivo

Esta bien

Más pedagogía

Fortalezas, muchos conocedores del tema.

Hubo muchos temas pertinentes y del interés de los asistentes y la recomendación es que se hagan estos eventos con mayor regularidad en nuestra región no solo en apartado, si no, también en los demás municipios de nuestra región

Infraestructura

Me gusta mucho la inclusión que han venido empleando en personas con discapacidad

Mejorar los espacios de reunión, que sean más frescos y amplios. Vi fuerte el manejo de los temas, mucho conocimiento de los expositores

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