

# Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

# Informe de percepción de calidad en el servicio

**Mindeporte en las Regiones**

**Riohacha-La Guajira**

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**

12-13 de marzo de 2020

### **Lugar**

Universidad de La Guajira

### **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**

13-15 de marzo

**2020**

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)



## 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

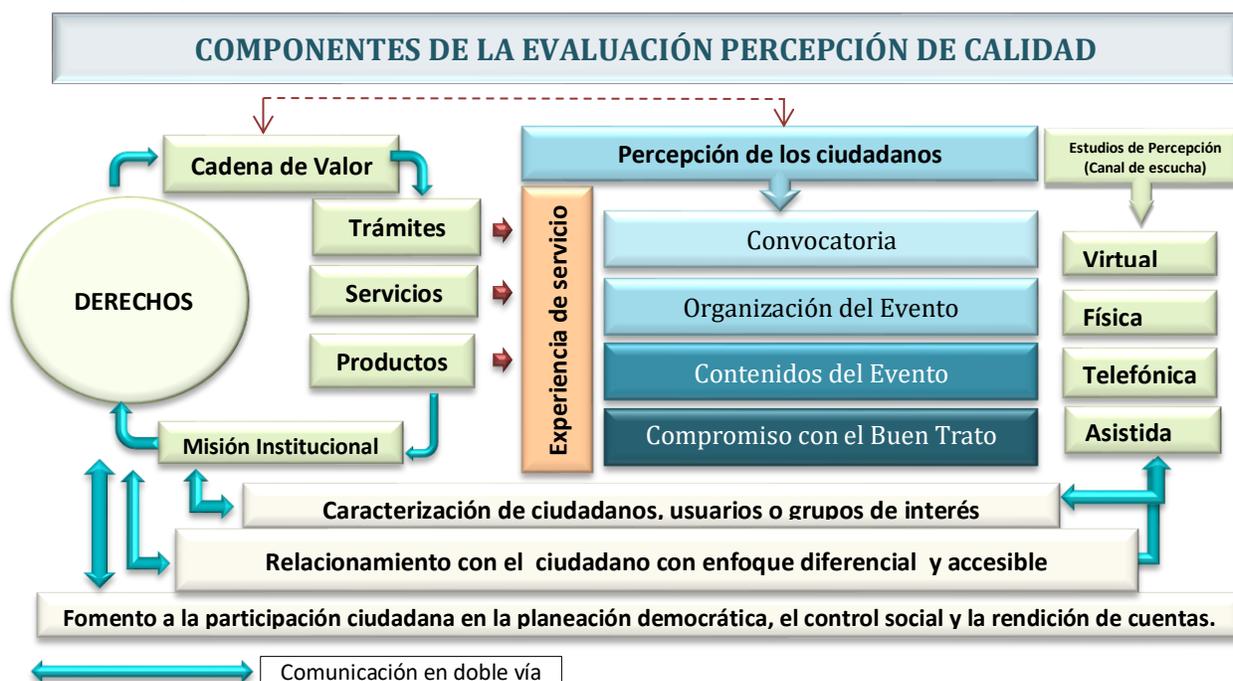
El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el 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



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 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.



El deporte es de todos

Mindeporte

## RESULTADOS

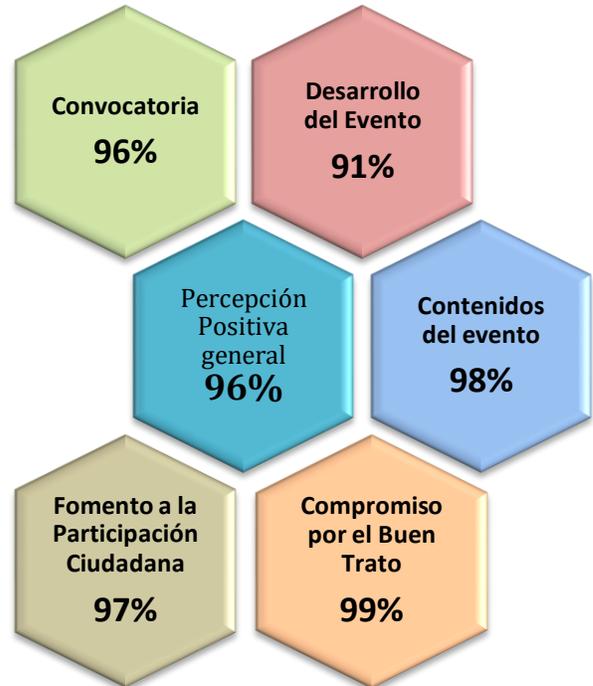
De acuerdo con el análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

# 96%.

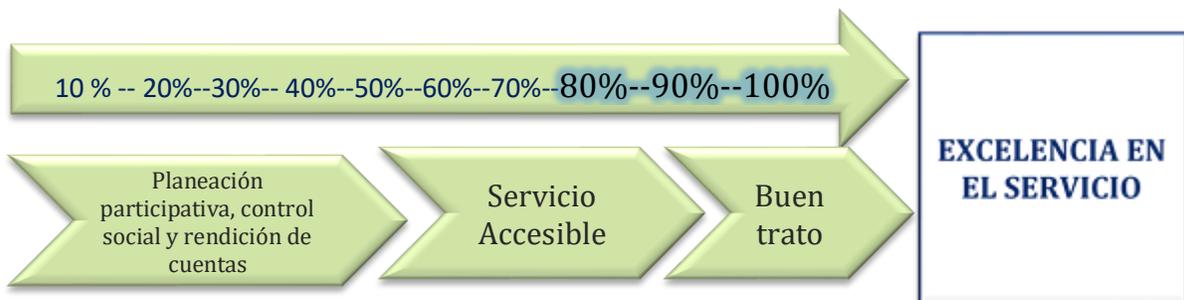


El deporte es de todos

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 13 de marzo hasta el 15 de marzo finalizando el evento Mindeporte en las regiones- Riohacha 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.



## 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	%
Cesar	La Jagua de Ibérico	2,9%
La Guajira	Riohacha	91,4%
	Uribia	5,7%
<b>Total general</b>		<b>100%</b>

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

Señale su rol	%
Campista	11,43%
Deportista	2,86%
Dirigente deportivo	2,86%
Entrenador	5,71%
Estudiante Educación Superior	40%
Licenciados en Educación Física	25,71%
Líder comunitario	2,86%
Otro	5,71%
Representante Ente Deportivo	2,86%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	2,9%
Adultos De 29 a 62 años	14,3%
Infancia de 6 a 11 años	2,9%
Jóvenes De 18 a 28 años	80%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Persona con discapacidad	%
Cognitiva	2,9%
Física	2,9%
<b>Ninguna</b>	<b>94,3%</b>
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



El deporte  
es de todos

Mindeporte

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

Grupo étnicos	%
Comunidades campesinas	5,71%
Comunidades Indígenas	25,71%
Mulatos	2,86%
Ninguno	42,86%
Población negra y/o afrodescendientes	20,00%
Raizales	2,86%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Sexo de nacimiento	%
Femenino	28,6%
Masculino	71,4%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Identidad de género u orientación sexual	%
Hombre	71,43%
Mujer	28,57%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	74,3%
Sí	25,7%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



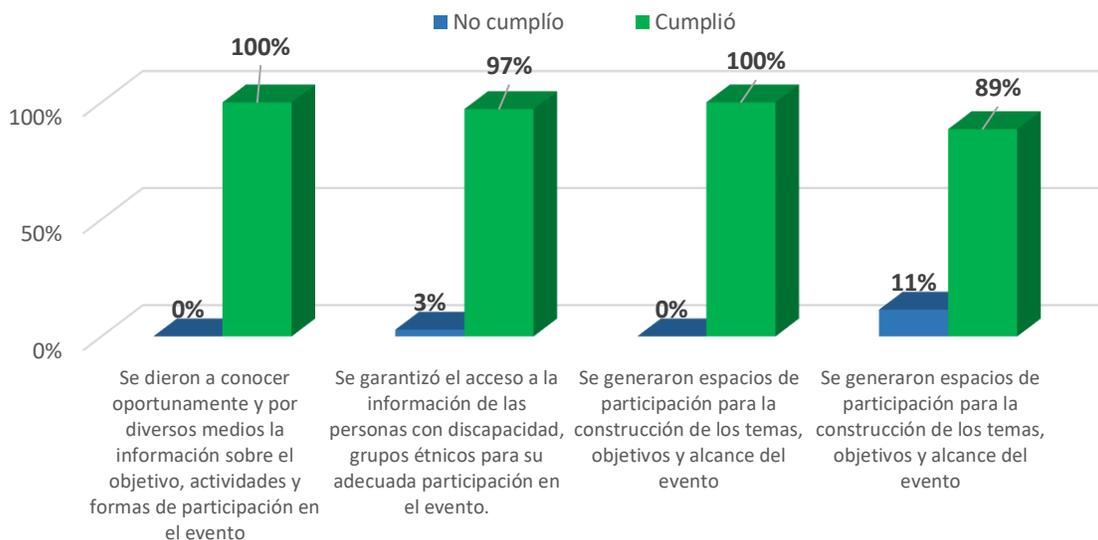
## Convocatoria

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	96%

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.

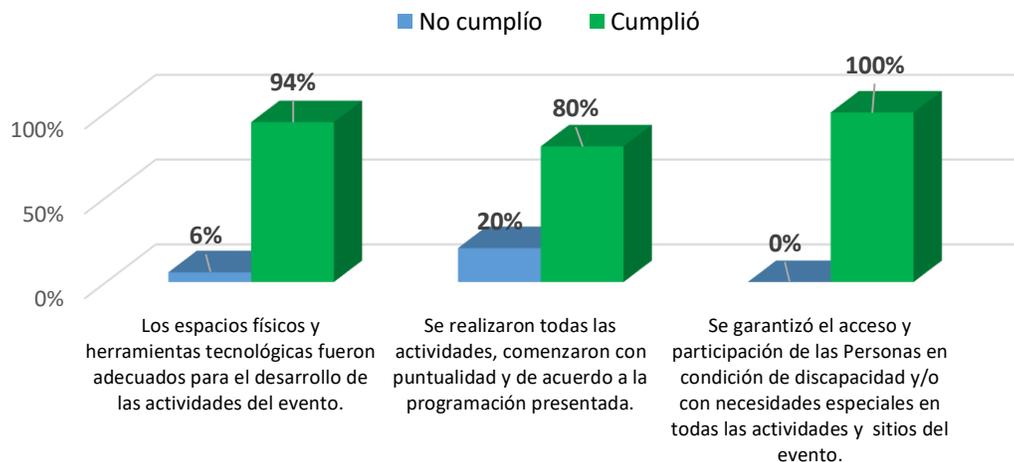


## Desarrollo del evento

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>91%</b>
<b>Desarrollo del Evento</b>		

Se observa una percepción de **cumplimiento** en general, se evidencian una baja percepción en cuanto al cumplimiento de la programación presentada los encuestados manifiestan que esta no se realizó dentro en los horarios establecidos.



El deporte  
es de todos

Mindeporte

## 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>99%</b>
<b>Comprometidos con el buen trato</b>		

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 estrategia 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.

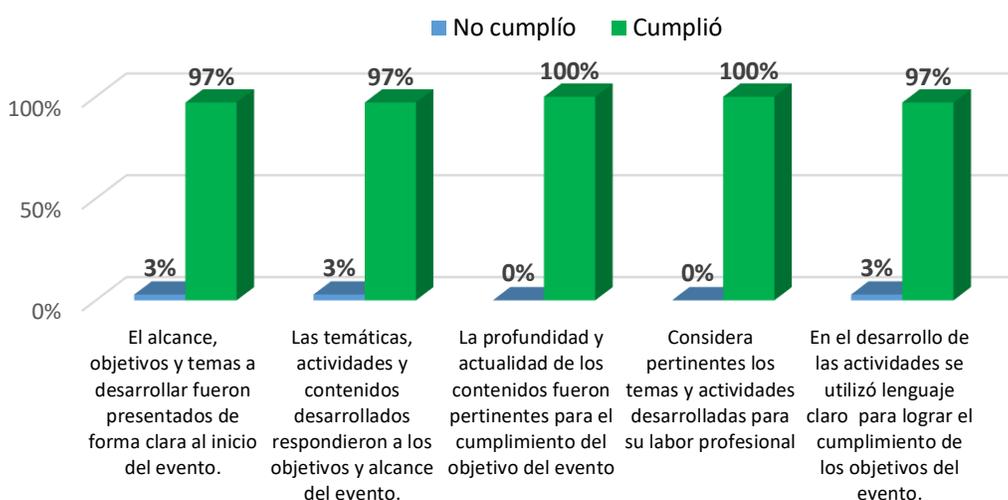


## Actividades Misionales de Mindeporte

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	98%
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.

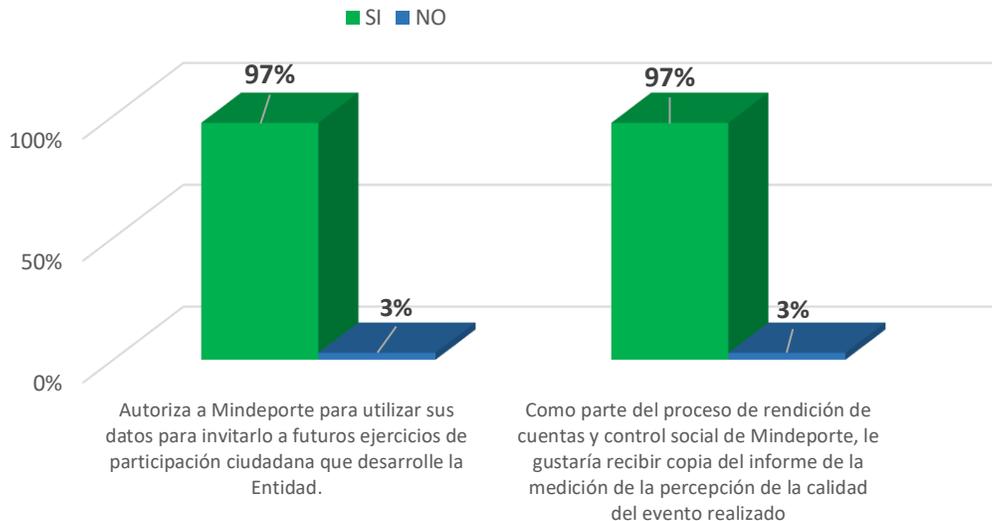


El deporte  
es de todos

Mindeporte

## Fomento a la Participación Ciudadana

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



### Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
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.

Rumbaterapias
Los temas visto fueron muy interesante.
Ludica y recreacion
Actividades recreativa
Ninguno todo esta bien
Motrocidad y fisiologia en los deportes, actividades fisicas y ejercicios fisicos
Promoción de actividad física, transformadora de Estilos de Vida.
Rumba terapias
El habitat rural es requerido para el deporte para el aprovechamiento del espacio recreativo
Como implementar la recreacion en espacios rurales
Habitos de vida saludable
La nutricion en el deporte
Un mejor auditorio. Buscar mejores locaciones para llevar a cabo el evento
Salud mediante el deporte
Estar mas enfocados en la recreacion comunitaria
Que hablen mas sobre la recreacion
Desfalcos en lo deportivo
Todos los temas propuestos son idoneos
Mas creativos
Todos los temas abordados han sido excelentemente en sus diferented horarios
Nececitamos q nos capaciten en legislacion deportivas
Ninguna
Ser mas puntales en los eventos.
Ninguna
Profundizar mas el tema de personas con discapacidad.
Requisitos municipales, departamentales y naciomnales para constituir clubes, ligas
Ninguna
ESCUELA DEPORTIVA
Como montar una escuela de deportes
Mas informacion sobre deportes para los indigenas

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

Hablar sobre la inclusion de niños que tuvkeron problemas intrafamiliares
Para proximos eventos se deberis tener en cuenta el tema de recreacion (campamentos juveniles)
Se debe tener en cuenta el programa de recreacion (campamentos juveniles)
Salud en el deporte, recreacion
La recreacion( campamento juveniles)

**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.

Captar la atención del público
Todos los temas fueron muy bueno.
En la motricidad
Fueron claro al momentos de exponer o explicar sus tema
Ninguno todo esta bien
Metodología y didáctica en cada ponencia
Me pareció muy buenos los elementos que utilizaron para dar a conocer los temas tratados y considero que todo fué de una manera muy organizada y clara.
Muy buena la experiencia
Toda la actividad estuvo en su mayor firmeza
Buen manejo del publico
Fue muy explicita y se diefon a entender
Se debe mejorar mas el tiempo de iniciacion de la capacitacion
Mejorar la manera de llegarle a los jovenes; ellos se aburren con facilidad y se van
Excelente
Un poco mas en generalidades de infraestructuras
En la charla de promocion de actividad fisica
Mejorar la parte educativa superior
Todos fueron exelente
Todo claro
Todo los temas q se han presentado han sido de gran sactifacion para nosostros los estudiantes de uniguajira. Fortarleciendo muchas falencias
Se debe mejorar mas en las areas de discapasidad en los depeortidas
Todas estuvieron a corde
Ser un poco mas dinamico en las explicacion
Ninguna

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

La participacion de los intercolegiados
Bien
Me parecio muy buena la capacitacion
NINGUNA
Mas dinamica
Se debe mejorar los ponentes hacerlo con mas tranquilidad y necesidades de afanarse dejar claridad en los temas abordado
Todo fue fortalecimiento
Todos los temss fueron tratados de maners muy profesional y excelente
Se llevaron acabo actividades muy interesantes y de gran conicimiento para los asistentes aunque sieto que hizo falta la participacion del programa de recrescion teniendo en cuenta que existe en ek departamento por medio de campamentos juveniles y con los otros grupos poblacionales, pero si se manejo un buen uso de los temas abarcados y expuestos.
Necesita un spacio en donde entreguen un refrigerio
No tengo ninguna. Ya que para mi se trataron temas muy inportantes

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)