

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

Informe de percepción de calidad en el servicio

**Capacitación en respuesta oportuna a peticiones y
manejo de GESDOC.**

Secretaria General

GIT Servicio Integral al Ciudadano



El deporte
es de todos

Mindeporte



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización

8 de septiembre de 2020

Participantes

Funcionarios

Contratistas

Organizador

Secretaria General

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al ciudadano

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

8-9 de septiembre

2020



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 Servicio Integral 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



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*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 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.

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

99%.



El deporte
es de todos

Mindeporte

Difusión y
Accesibilidad
98%

Prestación del
servicio
100%

Percepción
Positiva
general
99%

Comprometidos
con el buen trato
100%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



Para el calcula de la muestra se siguió los parámetros del diseño del Muestreo Aleatorio Simple, que es un método estándar en el cual se fundamentan diversos modelos para determinar el tamaño de la muestra.

En la capacitación participaron 84 funcionarios y contratistas de la secretaria General de los cuales 42 diligenciaron la encuesta luego de la finalización de la capacitación.

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

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 GIT

GIT	%
Contratación	16,7%
Gestión Administrativa	9,5%
Gestión Financiera y Presupuestal	7,1%
Secretaría General	4,8%
Servicio Integral al Ciudadano	7,1%
Talento Humano	23,8%
Tecnología de la información y las comunicaciones- TICS	23,8%
Tesorería	7,1%
Total general	100%

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

Rol	%
Contratista	59,5%
Funcionario	40,5%
Total, general	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

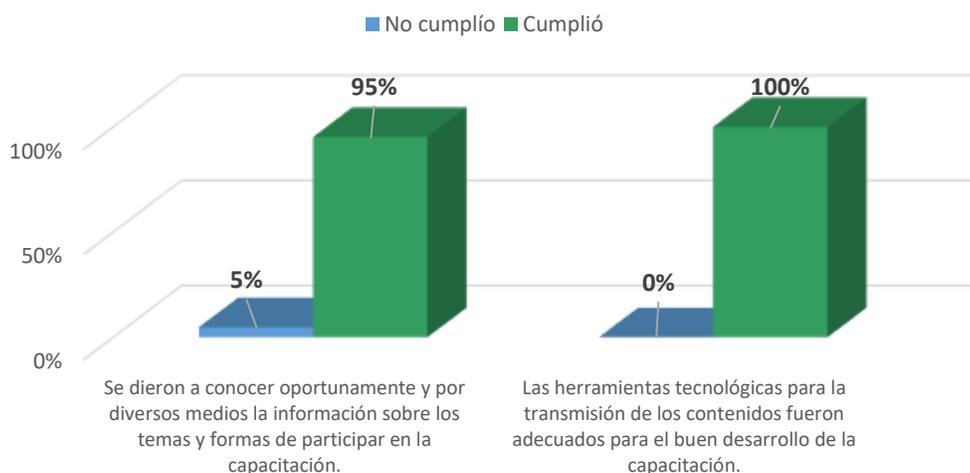
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Difusión Accesibilidad

La evaluación del proceso de difusión y accesibilidad tiene como objetivo, conocer la percepción de los usuarios frente a las etapas previas a la prestación del servicio, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia y el efectivo acceso a los servicios.

Gráfico 1. Acceso a la información y difusión de los servicios.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente		Promedio	98%
Difusión y Accesibilidad			

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** en general en el componente de difusión y accesibilidad.

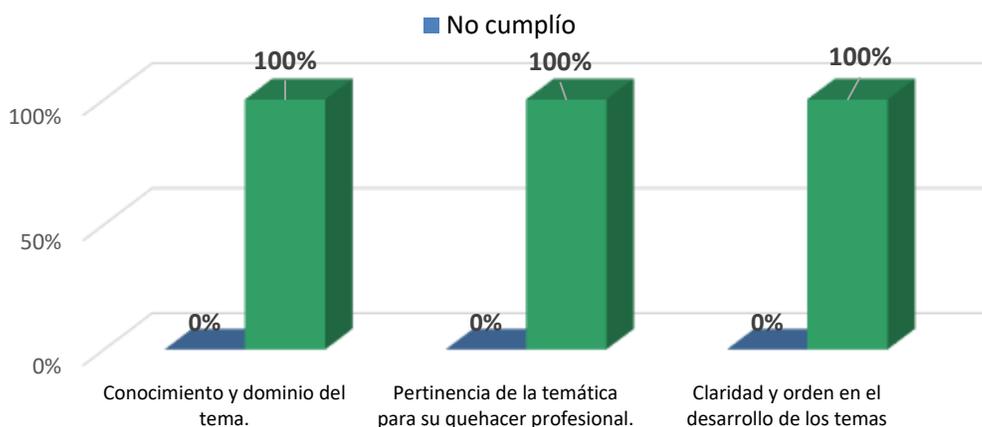


Prestación del Servicio

La prestación del servicio se convierte el momento de verdad de una gestión, 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 usuarios.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre la prestación del servicio.

Gráfico 2. Pertinencia en el cumplimiento del objetivo.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Prestación de servicios		

Se observa una percepción positiva de **cumplimiento del 100%**. Sin embargo, en los comentarios se observa la postulación de temas que complementen la información presentada (ver anexos al informe).



El deporte
es de todos

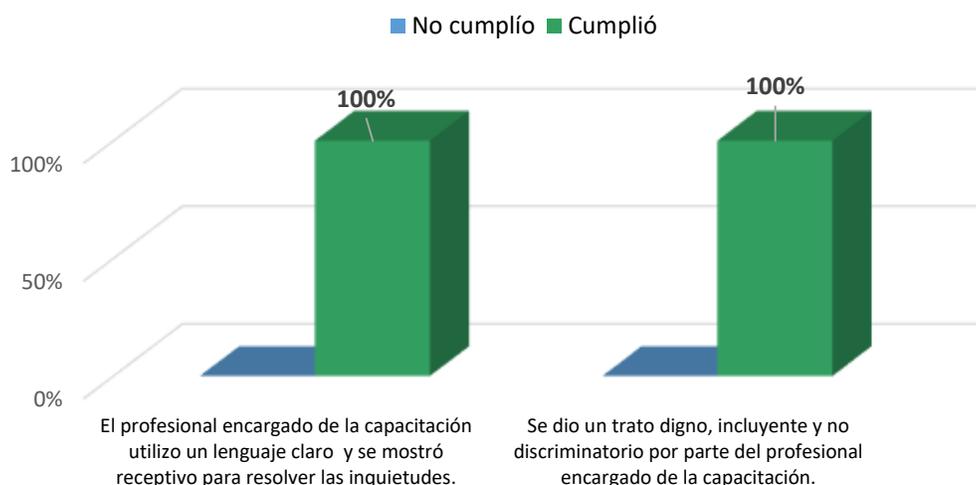
Mindeporte

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

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Comprometidos con el buen trato	100%

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte encuestados del 100%.

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

Preguntas abiertas

1. Según su opinión que temas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas capacitaciones.

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

TENER EN CUENTA LOS MISMOS TEMAS PORQUE SIEMPRE HABRA NUEVA GENTE EN LA ENTIDAD
Es necesario incluir actividades que dinamicen las capacitaciones (más participación del público), más allá de presentar un tema, ello permite evaluar si realmente una capacitación fue exitosa o no.
Lenguaje claro en la respuesta de las peticiones.
Que sean un poco mas dinámicas las capacitaciones.
Una serie de capacitaciones prácticas en grupos pequeños para interactuar en tiempo real con la herramienta GESDOC, con ejemplos reales mostrando los diferentes escenarios que se pueden presentar.
Me pareció que toda la capacitación fue fundamental para resolver dudas y ayudar a mejorar el conocimiento y el uso del GESDOC de la entidad, con el fin de dar el mejor servicio. considero que se abordó los temas suficientes.
Reglas de etiqueta para servicio al cliente, y etiqueta de cómo debe vestirse un funcionario o contratista del ministerio
Todos fueron abordados y muy claros
Bien
Realizar ejercicios prácticos en que el funcionario y/o contratista interactúe con el uso de la plataforma
Sería buena una charla pequeña sobre el manejo de temas específicos, por ejemplo, cuando se envía una novedad de ausentismo.
hubo claridad en la explicación de la plataforma.
Explicar de manera más detallada el manejo del GESDOC o temas más específicos o puntuales del mismo.
uso de las tablas de retención documental
Sugiero remitir capturas de pantallas de cómo cargar el GESDOC a los asistentes. Todo super bien mil gracias.
Sistema integrado de conservación de documentos

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