

Informe de percepción de calidad en el servicio

**REINDUCCIÓN EN EL MANEJO DE GESDOC Y GESTIÓN DE
PETICIONES.**

Secretaria General

GIT Servicio Integral al Ciudadano



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización

25 de febrero de 2021

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

25 de febrero al 20 de marzo

2021

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

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 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.

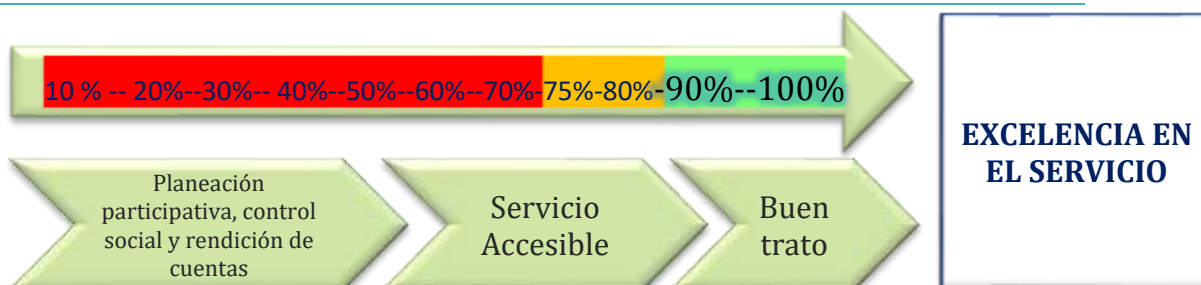
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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

RESULTADOS



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.

El total de la población participante fue de 80 personas entre funcionarios y contratistas de toda la entidad, de los cuales solo 25 diligenciaron la encuesta luego de la finalización de la capacitación.

Nivel de confianza del 80%

Muestra 25

Nivel de error: 20%

Para un nivel de confianza del 95%, la muestre seria de 67. (No se cumplió con la muestra)

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

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.

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	%
Despacho del Ministro	Comunicaciones	4%
Dirección Fomento y Desarrollo		17%
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Desarrollo Psicosocial	13%
	Juegos y Eventos Deportivos	4%
Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento - CAR	4%
	Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	8%
	Infraestructura	8%
Oficina Asesora de planeación	Gestión del conocimiento e innovación	4%
	Seguimiento	4%
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	4%
Oficina de Control interno disciplinario	Oficina de Control interno disciplinario	4%
Secretaria General	Contratación	4%
	Gestión Financiera y Presupuestal	8%
	Tecnología de la información y las comunicaciones- TICS	4%
	Tesorería	8%
Total general		100%

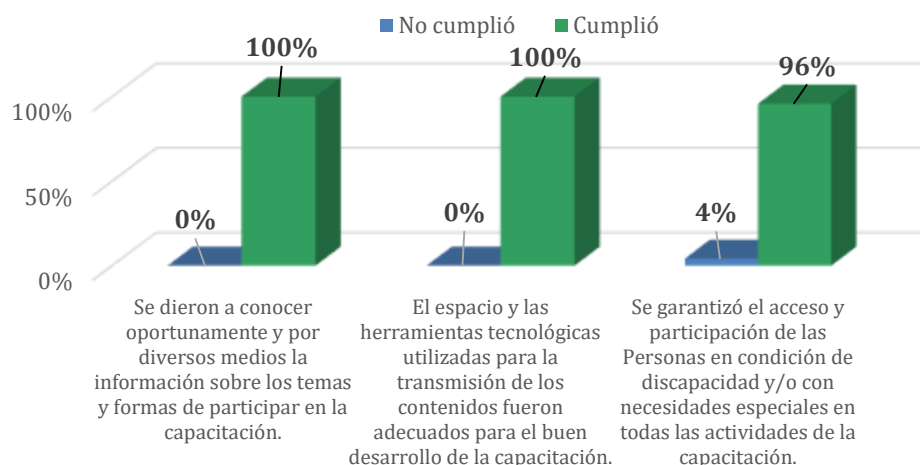
Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según el rol de los participantes.

Rol	%
Contratista	33%
Funcionario	67%
Total general	100%

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	99%
Difusión y Accesibilidad			

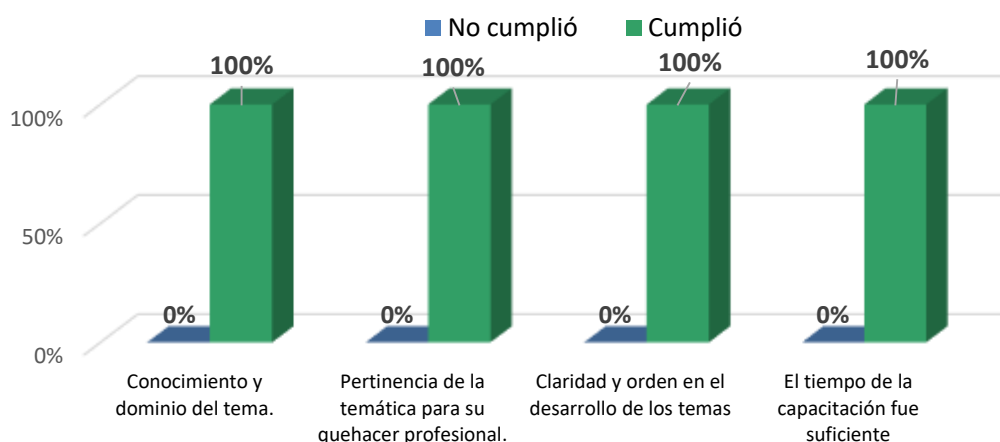
Se evidencia una percepción de cumplimiento del 99% en el componente de difusión y accesibilidad. Se resalta la alta aceptación de las herramientas utilizadas para la transmisión de los contenidos, así como la acertada estrategia de convocatoria.

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	
Prestación de servicios	100%	

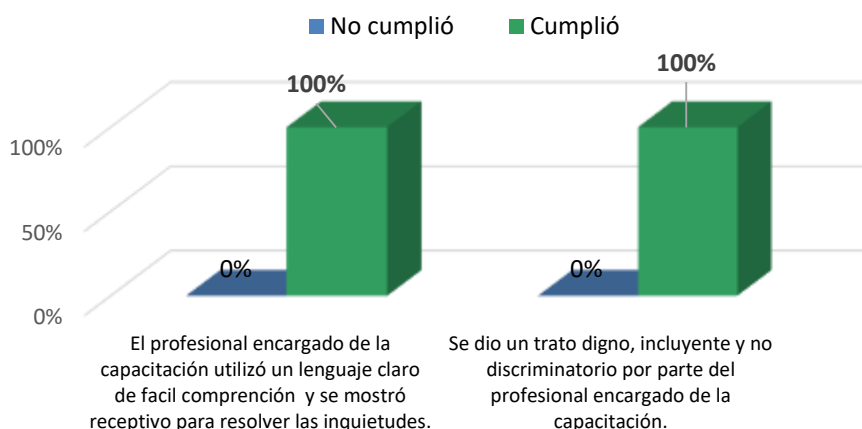
Se observa una percepción positiva de **cumplimiento del 100%**. En los comentarios se observa la postulación de temas que complementen la información presentada. **(Ver comentarios en anexos).**

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	100%
Comprometidos con el buen trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva en general por parte encuestados. Se resalta el lenguaje claro y el trato digno e incluyente para con los asistentes.

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.

Las actualizaciones del tema tratado hoy sobre gesdoc
Modelos de respuestas a solicitudes
Por el momento considero que la capacitación se desarrolló de forma adecuada.
Capacitar sobre nuevas operaciones que permite el sistema. Gracias, excelente!
Manejar un ejemplo completo de envío de comunicación externa
Las mejoras que se vayan compartirlas
Ahondar en la creación de carpetas y la tipología para organizar los radicados
Manejo de SECOP.
Pienso que es necesario de unas capacitaciones prácticas y técnicas de la herramienta GESDOC, ya no es tan fácil de manejar.
Se sugiere enviar mensajes, ya sea por comunicaciones internas o por intranet, sobre el paso a paso o aspectos a tener en cuenta en la utilización del GESDOC y las peticiones
seguir con estos temas, para información de los nuevos compañeros que llegan a la entidad.
"Las respuestas a los ER ya que no se ha dado la importancia y la responsabilidad que debe tener cada funcionario y/o contratista.
Hay muchas quejas en ese sentido"
Seguimiento de gesdoc.
EL TEMA DEL GESDOC ES MUY AMPLIO, POR LO TANTO SE DEBE PROGRAMAR MAS CAPACITACIONES
CAPACITACIONES DE ESTUDIOS TECNICAS (ESTRUTURALES, ELECTRICOS, HIDROSANITARIOS ETC)