

# Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

# Informe de percepción de calidad en el servicio

**CAPACITACIÓN MANEJO FUNCIONAL 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**

2 de marzo 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**

2 de marzo al 20 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 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).

<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.

## RESULTADOS



### Ruta de la Excelencia en el Servicio



Para el cálculo 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 52 personas entre funcionarios y contratistas de toda la entidad, de los cuales solo 17 diligenciaron la encuesta luego de la finalización de la capacitación.

Nivel de confianza del 80%

Muestra 17

Nivel de error: 20%

Para un nivel de confianza del 95%, la muestra sería de 47.

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)

## 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	Organización Nacional Antidopaje	6%
Dirección Fomento y Desarrollo	Recreación	6%
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Deporte Rendimiento Paralímpico	12%
	Desarrollo Psicosocial	6%
	Programas y Proyectos Deportivos	6%
Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	Infraestructura	18%
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	18%
Secretaría General	Gestión Financiera y Presupuestal	12%
	Secretaría General	6%
	Tecnología de la información y las comunicaciones- TICS	6%
	Tesorería	6%
<b>Total general</b>		<b>100%</b>

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

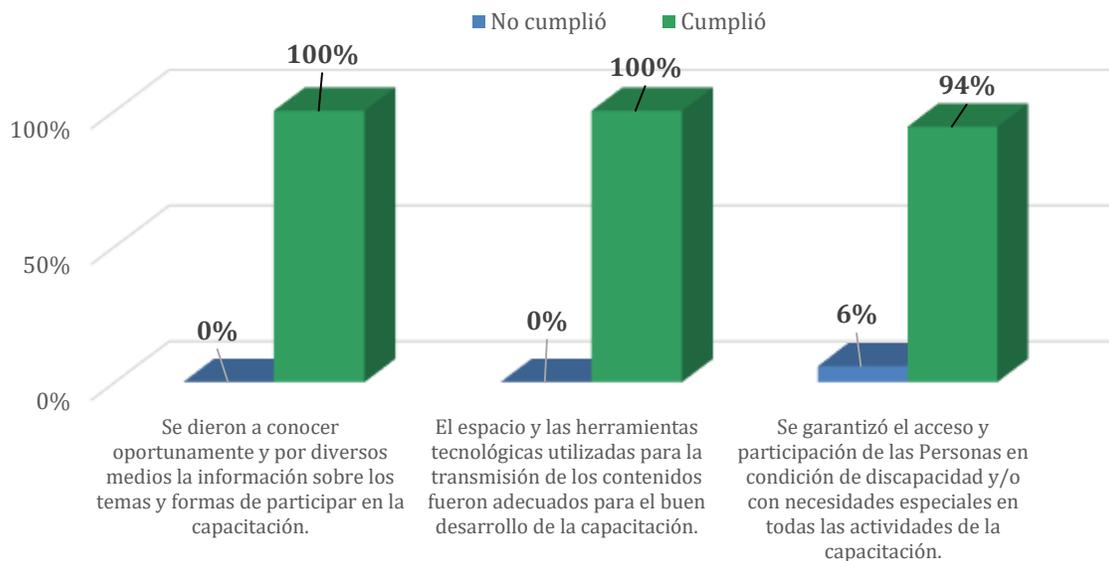
Rol	%
Contratista	76%
Funcionario	24%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



## 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

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>98%</b>
<b>Difusión y Accesibilidad</b>		

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

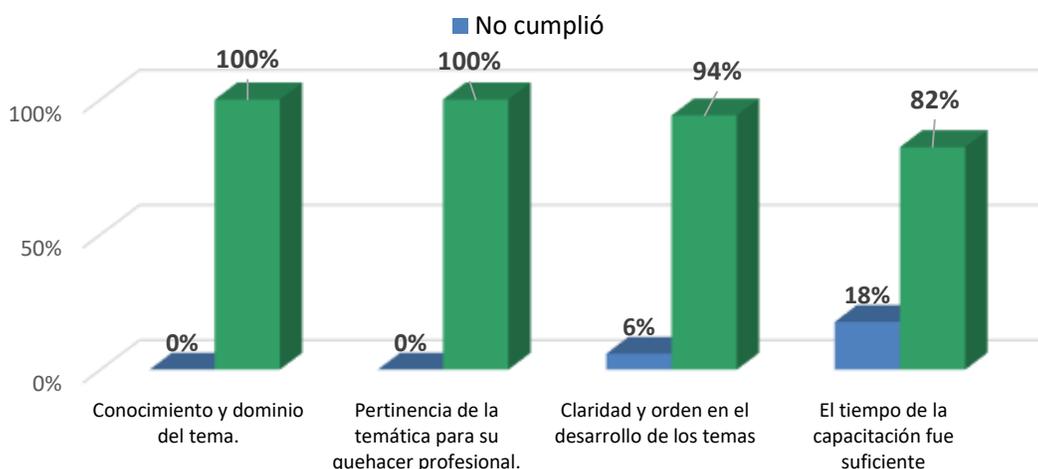


## Prestación del Servicio

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

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>94%</b>
<b>Prestación de servicios</b>		

Se observa una percepción positiva de **cumplimiento del 94%**. Sin embargo, se evidencia una baja calificación en la percepción sobre el tiempo empleado para la capacitación, según los comentarios, es mucha información para tan corto tiempo. Dentro de los comentarios también se observa la postulación de estrategias que complementen la información presentada tales como videos didácticos; tutoriales dinámicos y con terminología sencilla; montar un ejercicio prueba para todos para realizar el ejercicio simultáneamente.

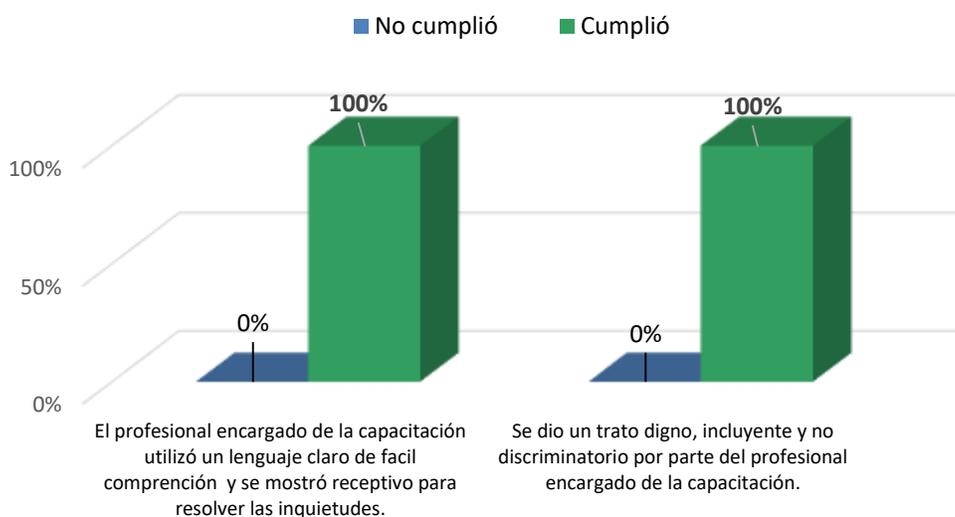


## Comprometidos Con el Buen Trato

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>100%</b>
<b>Comprometidos con el buen trato</b>		

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.

EXPEDIENTES VIRTUALES EN GESDOC
Más dinámico, tomar un caso de un participante y dar respuesta real para mayor comprensión y facilidad del ejercicio. Adicional, si se puede montar un ejercicio prueba en todos para realizar el ejercicio simultáneamente. Gracias!
El tema de Gesdoc es amplio y de pronto el tiempo no es suficiente
Se debe tener en cuenta que es mucha información en corto tiempo, adicionalmente el manejo y uso frecuente de estos aplicativos es lo que permite el dominio y manejo eficiente de la herramienta
Se sugiere continuar con la construcción de tutoriales dinámicos y con terminología sencilla. Es vital esta capacitación, sin embargo al ser un asunto tan esquemático y rígido requiere segmentar mejor la información y posiblemente acompañarse de videos didácticos. Muchas gracias por la capacitación.
Mas capacitación de Gesdoc por lo complejo y tambien Isolucion si es de su competencia
La capacitación fue muy clara y fueron muy asertivos al momento de responder las preguntas de los asistentes