Servicio Integral
al ciudadano
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

CAPACITACIÓNES EN INICIACIÓN DEPORTIVA Y FÚTBOL

GIT Deporte Escolar

Dirección de Fomento y Desarrollo

El deporte es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

2 de marzo capacitación de Iniciación Deportiva
12 de marzo capacitación Iniciación en Fútbol

Lugar

Capacitaciones virtuales.

Participantes

Personas del Municipio de Guachucal-Nariño

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo Deporte Escolar

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

12 de marzo

2021

INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano[1] 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.

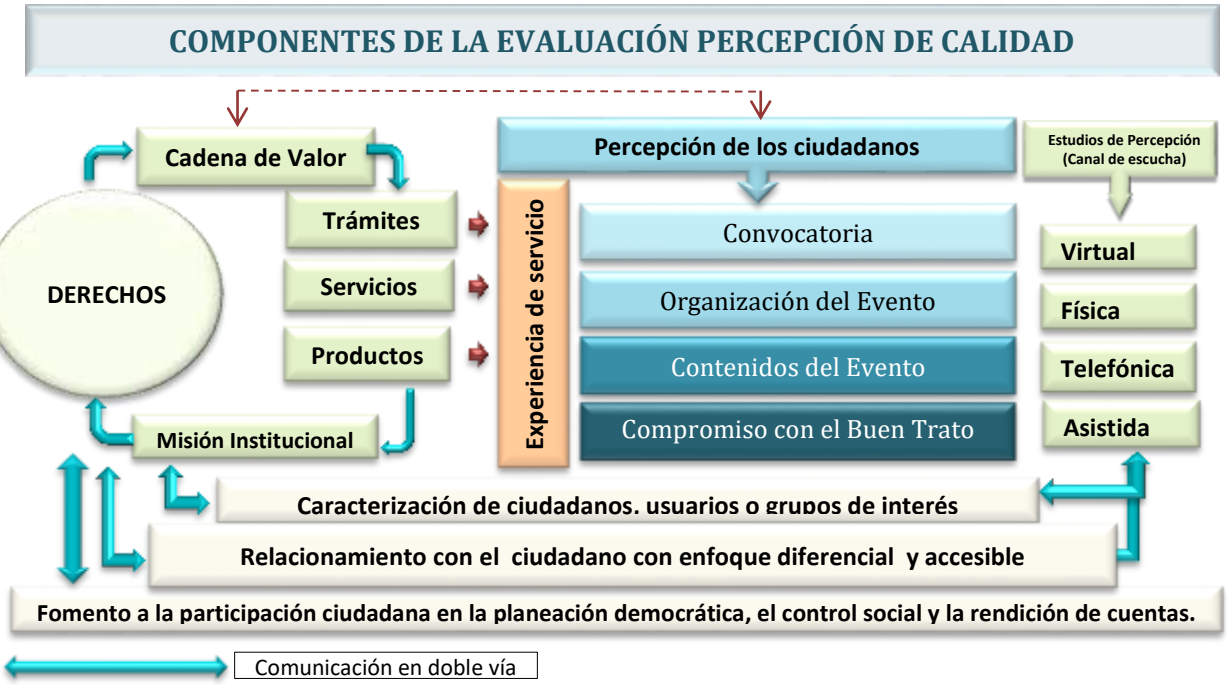
El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el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

[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

diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

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.

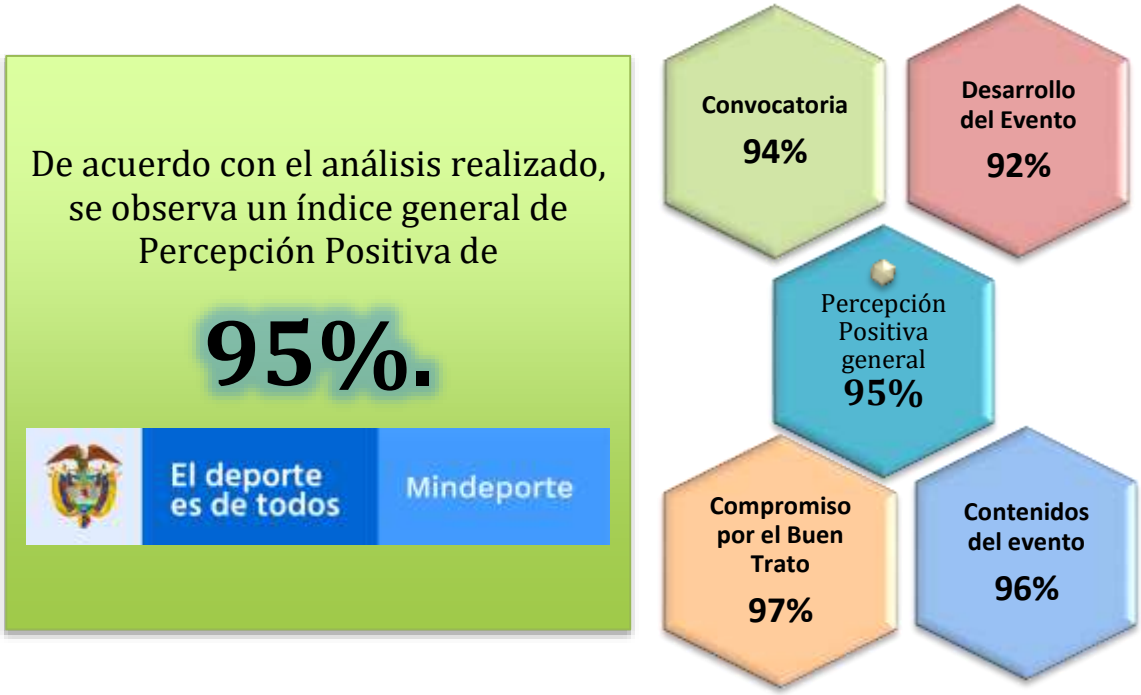
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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

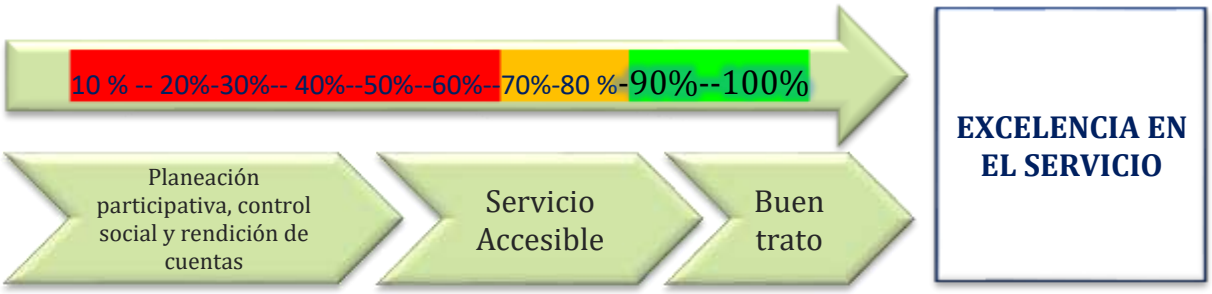
RESULTADOS

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

95%.



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado al finalizar las dos capacitaciones y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

Para el calcula de la muestra se siguió los parámetros del diseño del Muestreo Aleatorio Simple. El total de la población participante fue de 8 personas en la capacitación de Iniciación Deportiva y 6 en la capacitación de Iniciación en fútbol de los cuales 5 diligenciaron la encuesta al finalizar la segunda capacitación.

Para un nivel de confianza del 99%, la muestre seria de 8 (No se cumplió con la muestra)

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 de acuerdo a su rol.

Rol	**%**
Asistente	20%
Estudiante	20%
estudiante y entrenador	20%
Profesor Deportivo	20%
Secretario del Deporte, Cultura y Turismo	20%
Total general	**100%**

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por Departamento.

Departamento	**%**
Nariño	100%
Total general	**100%**

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

Edad	**%**
Adultos De 29 a 59 años	20%
Jóvenes De 18 a 28 años	80%
Total, general	**100%**

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

Discapacidad	**%**
Ninguna	100%
Total general	**100%**

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

Grupo poblacional	%
Ninguno	20%
Pueblos Indígenas	80%
Total, general	**100%**

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

Sexo	%
Hombre	100%
Total, general	**100%**

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

Identidad de genero	%
Masculino	100%
Total, general	**100%**

Tabla 8. Descripción de los participantes encuestados según orientación sexual.

Orientación sexual	%
Heterosexual	100%
Total general	**100%**

Tabla 9. *¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?*

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	100%
Total general	**100%**

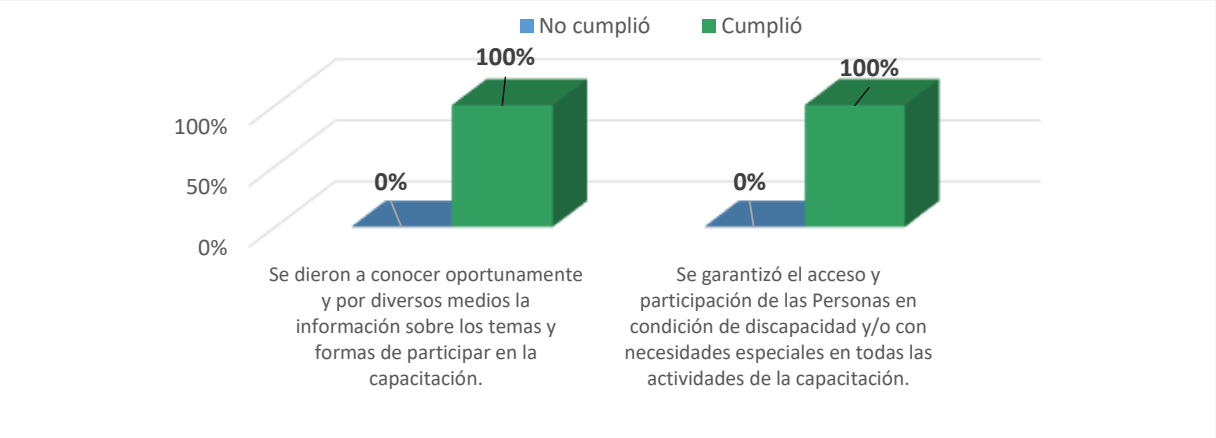
Convocatoria

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 en la estrategia de convocatoria.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Convocatoria		

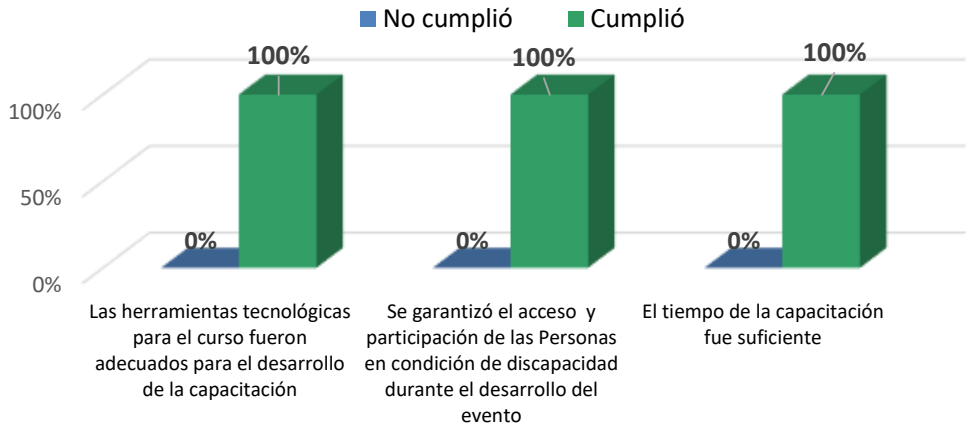
Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 100% en general frente al manejo del proceso de convocatoria. Sin embargo, la asistencia por parte de los ciudadanos a la capacitación fue poca.
se recomienda para próximos eventos garantizar el acceso a la información a las poblaciones con necesidades especiales de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés para su adecuada participación.

Desarrollo de la capacitación

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 8. *Pertinencia en el desarrollo de la capacitación*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente		Promedio	100%
Desarrollo de la capacitación			

Se observa una percepción de **cumplimiento** del 100% en cuanto al desarrollo de la capacitación

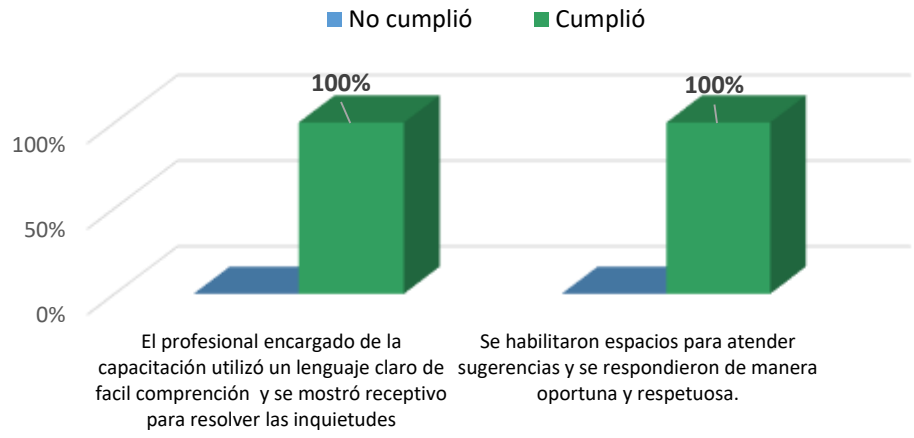
Se resalta la alta aceptación de las herramientas tecnológicas utilizadas para la transmisión de los contenidos a los asistentes.

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 15. *Evaluación sobre el trato digno y humanizado durante la capacitación*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Comprometidos con el buen trato		

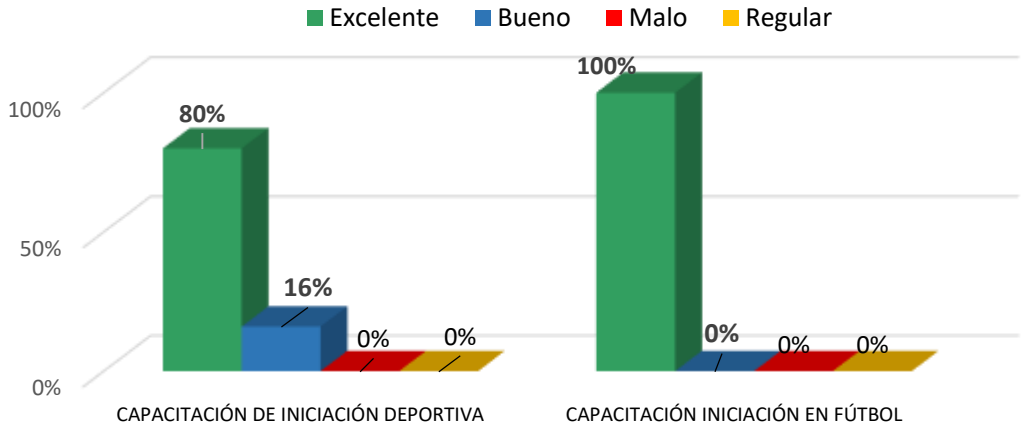
En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los asistentes a la capacitación, sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo 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 16. *Evaluación actividades misionales*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	98%
Actividades Misionales		

Se observa una percepción de **cumplimiento** del 100% en cuanto al desarrollo de la capacitación.

ANEXOS

Preguntas abiertas

1. Mencione sus observaciones y/o recomendaciones sobre la capacitación 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.

Utilizar una plataforma más accesible. Ejemplo (Google meet)
Dos excelentes capacitaciones por parte de los dos profesionales, que nos ayudan en nuestra futura formacion.
Ninguna
ninguna
como fortaleza me parece muy importante que aparte de la capacitación nos dan la facilidad para tener accesos a insumos que nos pueden ayudar a fortalecer y reforzar los conocimientos adquiridos.