

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

CAPACITACIONES EN INICIACIÓN DEPORTIVA- GUASCA/CUND.

GIT Deporte Escolar

Dirección de Fomento y Desarrollo



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

20 de abril del 2021

Lugar

Virtual.

Participantes

Formadores deportivos del Municipio de Guasca - Cundinamarca

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

20 de abril.

2021

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



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 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).

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 - 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



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 la capacitación y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte 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 20 formadores de los cuales 17 diligenciaron la encuesta al finalizar la capacitación.

Se cumplió con la muestra para un nivel de confianza del 99%.

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 Departamento y Municipio.

Departamento	Municipio	%
Cundinamarca	Guasca	94%
	La Calera	6%
Total, general		100%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su edad.

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

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	100%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional

Grupo poblacional	%
Ninguno	95%
Comunidades campesinas	5%
Total, general	100%



El deporte
es de todos

Mindeporte

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo	%
Hombre	88%
Mujer	12%
Total, general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según identidad de género

Identidad de género	%
Masculino	88%
Femenino	12%
Total, general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según orientación sexual.

Orientación sexual	%
Heterosexual	88%
Prefiero no decirlo	12%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

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



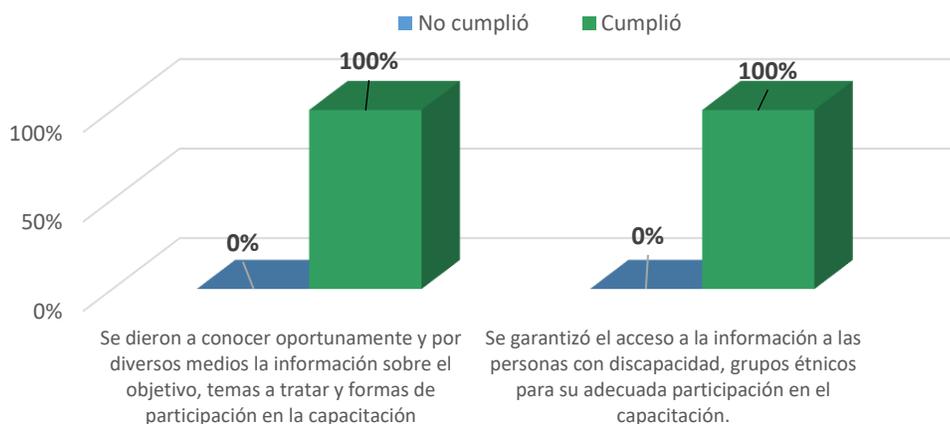
Convocatoria

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 a la capacitación. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

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.

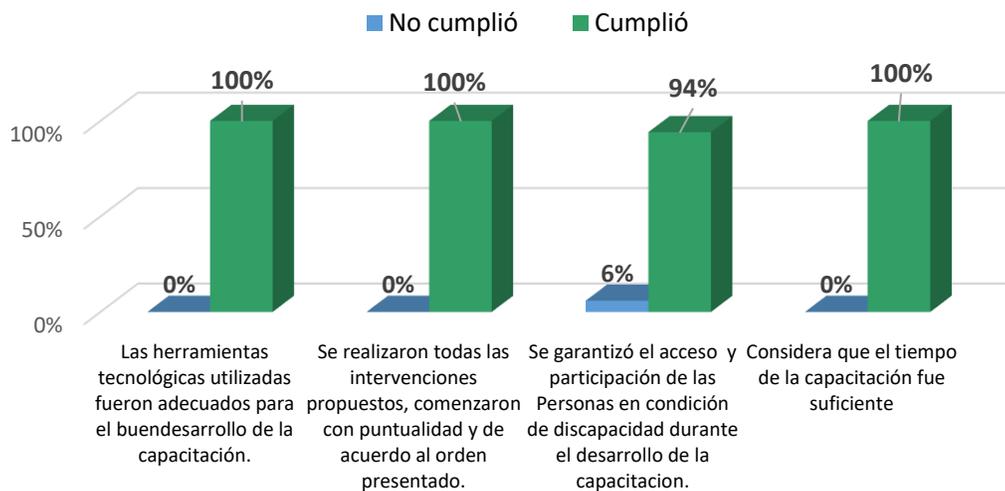


Desarrollo de la capacitación

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 2. Pertinencia en el desarrollo de la capacitación



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Desarrollo de la capacitación		

Se observa una percepción de cumplimiento en general del 99% en cuanto al Organización y servicio accesible. evidenciando el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Se recomienda para próximas capacitaciones garantizar el acceso y participación de las personas en condición de discapacidad.

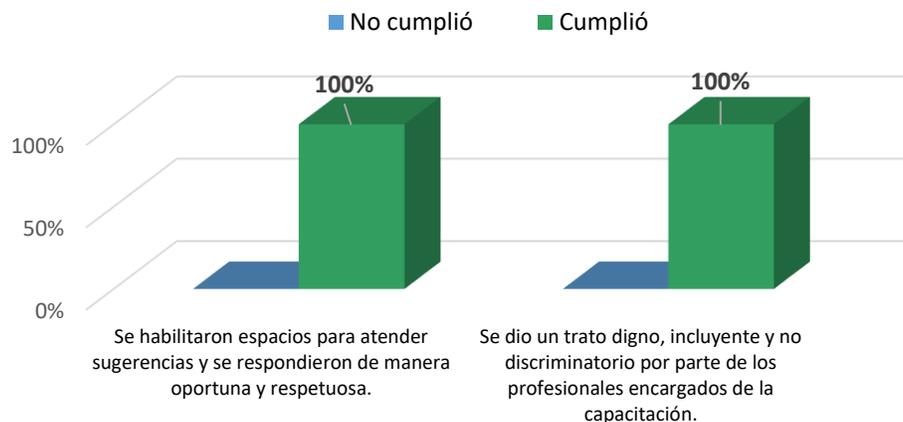


Comprometidos Con el Buen Trato

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 durante la capacitación



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Comprometidos con el buen trato		

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

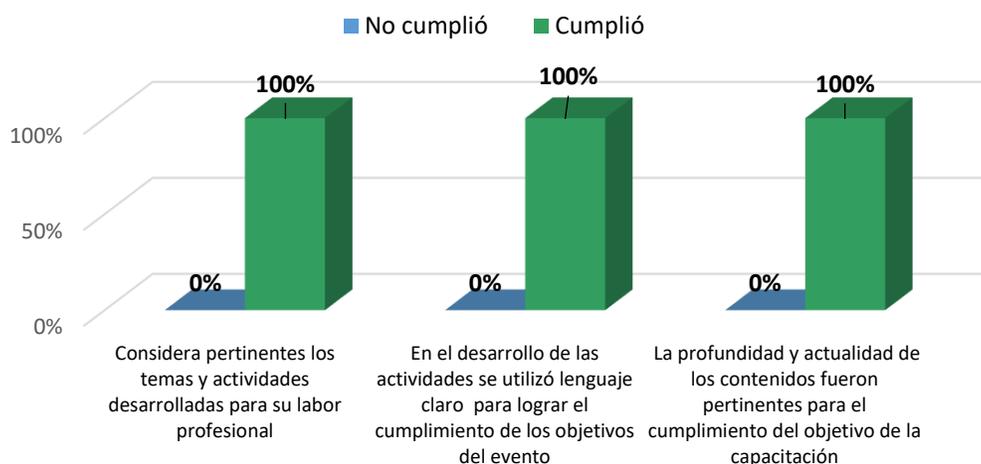


Actividades Misionales de Mindeporte

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 4. Evaluación actividades misionales



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	100%

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

ANEXOS

Preguntas abiertas

1. Mencione sus comentarios sobre lo que debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

Muy completo
me gustaria fortalecer conocimientos mas tecnicos en relacion al entrenamiento deportivo
Excelente manejo de las capacidades fisicas y el tema general de la etapa de iniciación, así como el manejo de cada una durante las diferentes etapas.
Solo deseo que recibamos más capacitaciones
Fue una capacitación muy puntual
Muy bien
Estuvo Claro
Excelente capacitación, muy interesante la parte psicosocial en el deporte como herramienta de formación para los deportistas y entrenadores
Excelente todo
Todo adecuado
Capacidades físicas
Excelentes referencias bibliográficas
Calentamiento
Se manejo el tema con mucho profesionalismo por parte de los expositores
excelente capacitación

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

Inteligencia emocional
me gustaría conocer el enfoque hacia el alto rendimiento y temas relacionados a la pedagogía y metodología del entrenamiento.
Escuelas de Formación específicas para no dejar todo tan general, sería importante conocer en una próxima capacitación a cerca de los deportes específicamente en sus etapas de formación
Planificación deportiva
Preparación física, técnica y táctica en categorías formativas
Especialización deportiva
Psicología deportiva
prácticas y disciplinas deportivas
De todos los temas
Cómo realizar las capacidades físicas por disciplina deportivas
Iniciación en cada deporte

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

Estructuras deportivas
Métodos de planificación
El entrenamiento a los adolescentes
El manejo psicológico para trabajo con niños
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