

**Servicio Integral
al ciudadano**

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020-2021



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

30 de junio del 2021

Lugar

Virtual.

Participantes

Deportistas, Beneficiarios de programas del sector, colaboradores de la entidad, Organismos del sistema Nacional del deporte, organizaciones no gubernamentales, Representantes de entes territoriales del deporte, Gestores, monitores y/o promotores de programas.

Organizador

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

Del 30 de junio al 8 de julio

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: Ministerio del Deporte - Secretaria General – GIT 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: Ministerio del Deporte - Secretaria General - GIT 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

96%.

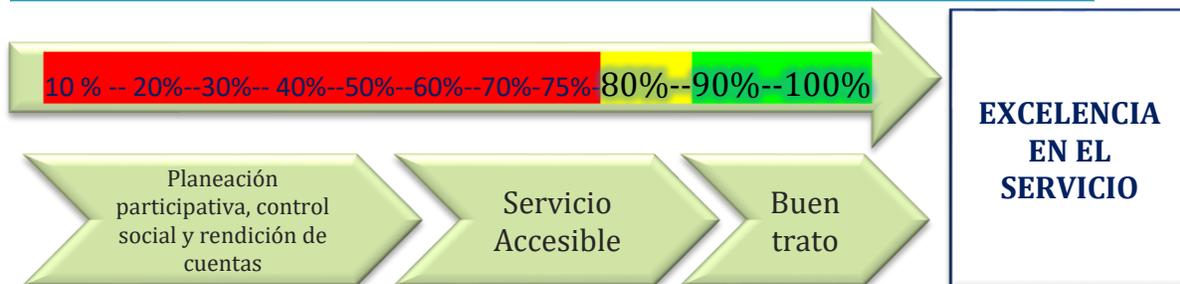


El deporte
es de todos

Mindeporte



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 30 de junio al 8 de julio como parte de la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas de y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

En el estudio participaron 33 ciudadanos se realizó a través de una encuesta de percepción que se compartió con los participantes a través del chat del Facebook live y YouTube live.

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.

Departamento	%
Amazonas	3%
Antioquia	3%
Arauca	3%
Bogotá D.C	61%
Boyacá	3%
Caldas	3%
Caquetá	6%
Cesar	3%
Cundinamarca	6%
La Guajira	3%
Valle del Cauca	3%
Total general	100%

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

Rango de edad	%
Adolescencia de 12 a 17 años	3%
Adultos De 29 a 59 años	64%
Adultos mayores > 60 años	3%
Infancia de 6 a 11 años	3%
Jóvenes De 18 a 28 años	27%
Total general	100%



El deporte
es de todos

Mindeporte

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según a discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	100%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional.

Grupo poblacional	%
Afrodescendiente	3%
Ninguno	88%
Raizales	9%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Hombre	61%
Mujer	39%
Total general	100%

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

Identidad de género	%
Femenina	39%
Masculino	61%
Total general	100%

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

Orientación sexual	%
Heterosexual	94%
Prefiero no decirlo	6%
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



El deporte
es de todos

Mindeporte

Tabla 8. *¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?*

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	88%
Sí	12%
Total	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



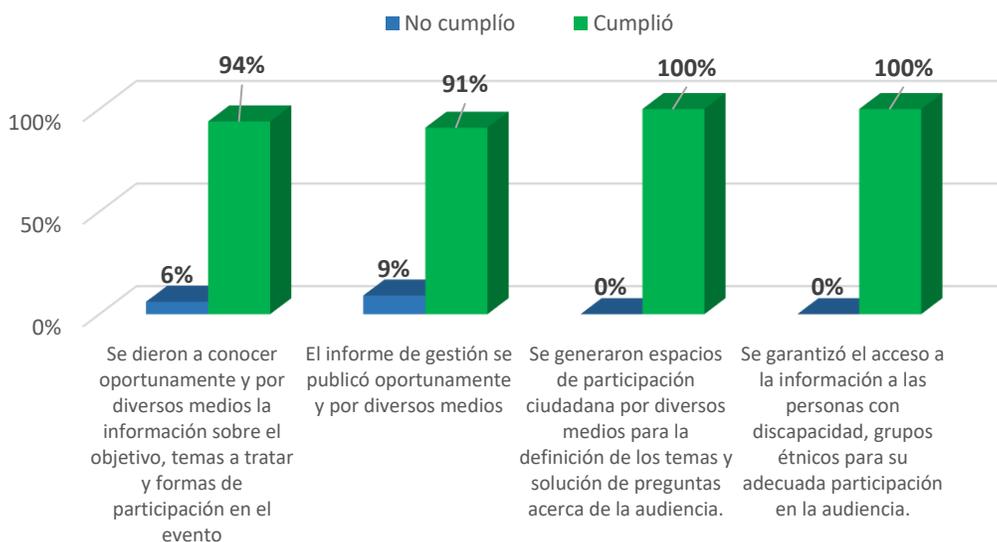
Convocatoria

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 estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	96%

Se observa una valoración positiva en general del 96% por parte de los participantes frente al proceso de convocatoria, lo que evidencia un **cumplimiento** de acuerdo con nuestra ruta de excelencia en el servicio.

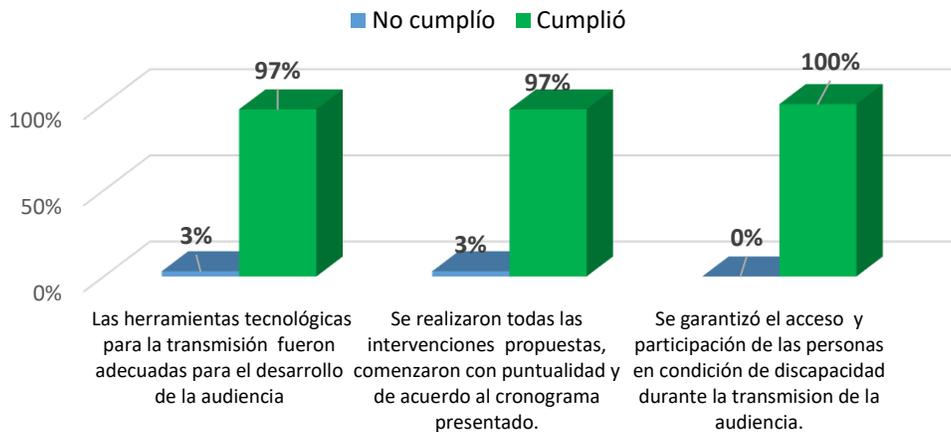


Desarrollo del evento

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 audiencia



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	98%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción positiva en general del 98% por parte de los encuestados frente al desarrollo del evento, lo que evidencia un **cumplimiento** de acuerdo con nuestra ruta de excelencia en el servicio. Se destaca la alta aceptación por parte de los participantes de las herramientas tecnológicas y las acciones necesarias utilizadas para la transmisión de la información, garantizando la participación de personas con discapacidad con intérpretes y subtítulos.

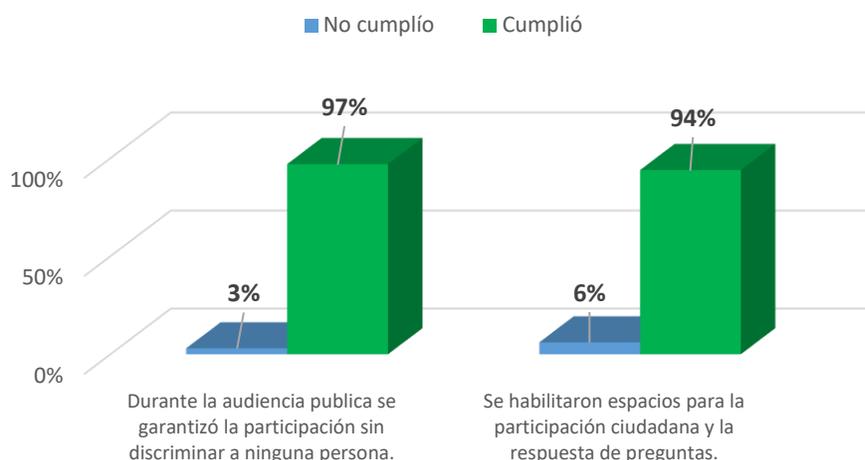


Comprometidos Con el Buen Trato

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 todos los ciudadano que se relacionan con el Ministerio del Deporte, 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	95%

En este componente se evidenció una valoración positiva del **95%** por parte de los encuestados frente al componente comprometidos con el buen trato, lo que evidencia un **cumplimiento**, 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 Grupos de valor.

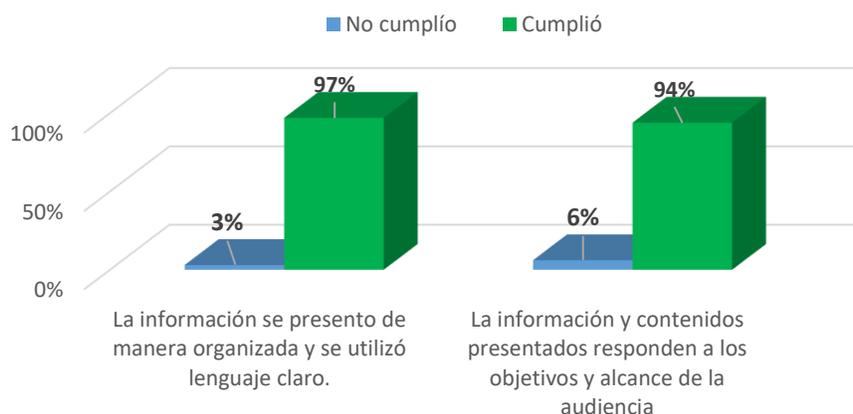


Actividades Misionales de Mindeporte

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 de la audiencia.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	95%
Actividades Misionales		

Se evidencia una valoración de **cumplimiento**, donde se resalta la valoración de los contenidos presentados y su concordancia con el objetivo de la audiencia. Se debe revisar para futuras audiencias la garantía de espacios de participación ciudadana, que permitan controvertir y aclarar preguntas que se puedan generar en el desarrollo de la audiencia, este elemento debe estar siempre presente y por diversas modalidades. En especial desde la moderación del evento se deben recalcar los espacios de participación habilitados para la interacción con los ciudadanos.



El deporte
es de todos

Mindeporte

ANEXOS

Preguntas abiertas

1. Mencione sus recomendaciones con relación a la Audiencia de rendición de cuentas.

* Las recomendaciones se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

Ninguna.
Super importante este espacio
Poder llegar a más personas, que la difusión sea masiva en canales nacionales
me parece fluida y con buen manejo de lenguaje claro
Ninguna
Excelente dinámica.
Contar con el apoyo incondicional hacia los niveles vida mil felicitaciones
Excelente trabajo, mi recomendación es que no dejen de apoyar a ningún programa.... Felicidades ministro....
Se evidencia que fueron acogidas las recomendaciones realizadas en la audiencia anterior.
Exponer en primera medida a que se comprometieron y luego si que se cumplió de lo que prometieron. Porque hablan de lo positivo no más y no de las fallas que se presentaron.
Abrir espacio de preguntas y respuestas con los ciudadanos en tiempo real.
Recomendaciones q dentro de los presupuestos que tengan establecidos para cada programa se ejecuten desde el inicio del año, soy madre soltera y no solamente yo, puede ser una familia q necesitamos tener una continuidad laborar, ya que trabajamos por prestación de servicios y debemos de pagar nuestra seguridad social, no contamos con extras de primas o liquidación y por la situación en la que estamos viviendo, de pandemia, paro muchas situaciones más, debemos de solventar a nuestras familiar con recursos para sostenerlas. Lo otro es mantener una vigencia para que sea consecutivo y de disciplina en las actividades que realizamos a diario, para mantener una prevalencia continúa en la actividad física
Bien dirigida, excelente gestión
Mas interacción con los participantes
Fue muy dinámica
Muchas personas no supieron de la rendición de cuentas
Todo fue correcto
se necesita más claridad de sus programas para llegar a la población más vulnerable y joven de Colombia
Que se dé la oportunidad que la gente participe más, es decir que se respondan más preguntas
La audiencia debería ser en vivo, pero ya la tenían grabada y eso impide la participación activa de los ciudadanos
No parece una audiencia si no un informe de gestión y en un lenguaje poco claro
Ninguna recomendación todo muy bien
Más que una opinión es un mensaje de felicitación y de agradecimiento por la labor del Ministerio en especial para el grupo interno de trabajo de programa nacional de hábitos y estilos de vida saludable
Más participación ciudadana, se resolvieron muy pocas preguntas
Hacer más tareas de apoyo para presentar un verdadero informe
Estoy satisfecha con la información brindada

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