

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

**Curso virtual de Direccionamiento de Programas de Hábitos y
Estilos de Vida Saludable.**

GIT Actividad física



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

23 y 24 de junio de 2021

Lugar

Virtual.

Participantes

Articuladores HEVS-VAS Departamentales y Municipales, Directores de Entes deportivos, Supervisores, Gestores, facilitadores, enlaces territoriales y GIT de actividad física

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo de Actividad Física

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

24 de junio al 9 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: Mindeporte - Secretaría 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 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 – GIT 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.

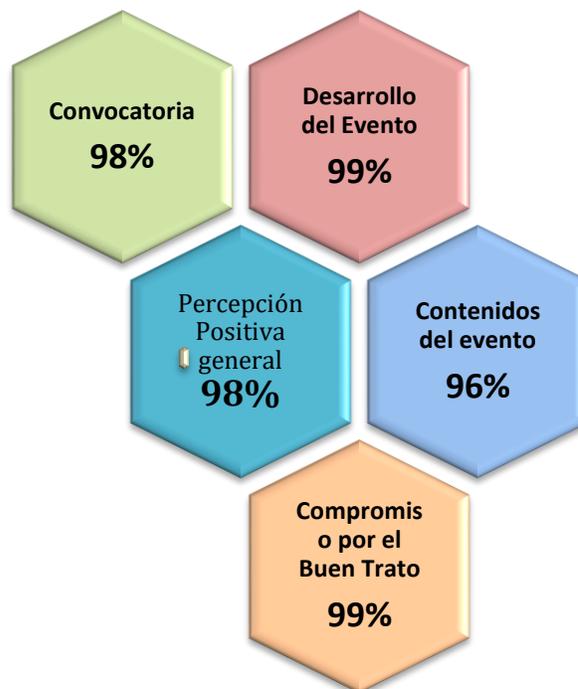
² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.



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 los días 24 y 25 de junio y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por El Ministerio del Deporte en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio integral al ciudadano, se realizaron 45 encuestas de una población total de 100 ciudadanos.

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 Ciudad.

Departamento	%		
Antioquia	5%	La Guajira	2%
Arauca	2%	Magdalena	2%
Atlántico	5%	Meta	2%
Bolívar	5%	Nariño	9%
Boyacá	5%	Norte de Santander	5%
Caquetá	2%	Quindío	9%
Casanare	5%	Risaralda	7%
Cauca	5%	Santander	7%
Cesar	5%	Sucre	2%
Chocó	7%	Tolima	5%
Huila	5%	Vaupés	2%
		Total general	100%

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

ROL	%
Articulador HEVS-VAS Departamental	13,64%
Articulador HEVS-VAS Municipal	9,09%
ASESORA DEL AREA	2,27%
Directores de los Entes Deportivos	2,27%
Enlace territorial	4,54%
Facilitador	4,55%
Gestor	56,82%
Supervisores	6,82%
Total general	100%



El deporte
es de todos

Mindeporte

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

Rango de edad	%
Adultos De 29 a 59 años	80%
Adultos mayores > 60 años	2%
Jóvenes De 18 a 28 años	18%
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	%
Afrodescendiente	8,9%
Comunidades negras.	4,4%
Ninguno	82,2%
Pueblos Indígenas	4,4%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Hombre	67%
Mujer	33%
Total general	100%

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

Identidad de género	%
Femenina	36%
Masculino	64%
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 7. Descripción de los participantes encuestados según orientación sexual.

Orientación sexual	%
Bisexual	2,22%
Gay	4,44%
Heterosexual	84,44%
Prefiero no decirlo	8,89%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	87%
Sí	13%
Total general	100%



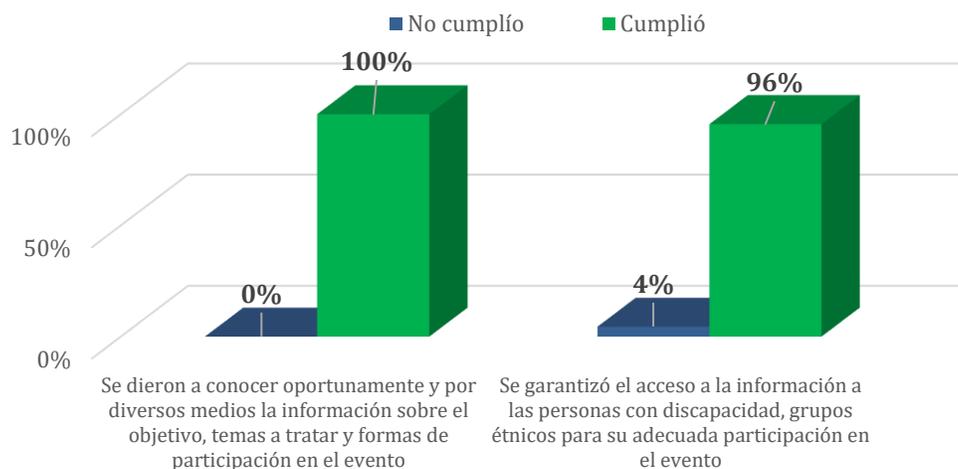
Convocatoria

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 estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	2020	2021
Convocatoria		98%	98%

Se observa una percepción positiva en general del 98% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria, donde se resalta la oportunidad en la comunicación de los objetivos y contenidos del evento.

En comparación con el curso realizado en año anterior la percepción positiva se mantiene.

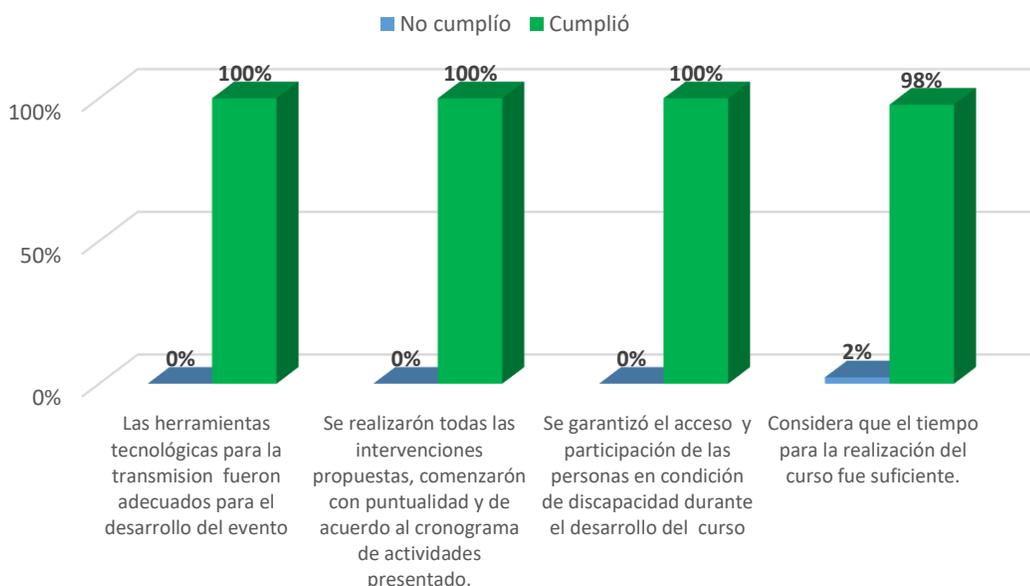


Desarrollo del evento

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 del curso.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	2020	2021	
Desarrollo del Evento		96%	99%	↑

Se observa una percepción positiva en general del 99% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo del curso de acuerdo con la ruta de excelencia en el servicio. Se resalta la puntualidad en el desarrollo de las actividades propuestas y las herramientas tecnológicas utilizadas para la transmisión de los contenidos garantizando el acceso y participación de personas en condición de discapacidad.

Se evidencia un aumento en la percepción general del 3% en comparación con el curso realizado en año anterior.

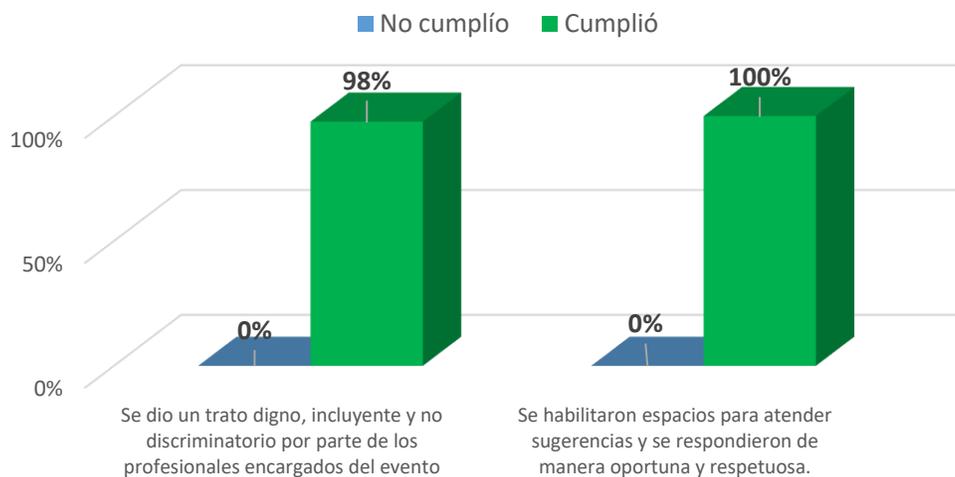


Comprometidos Con el Buen Trato

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 4. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	2020	2021
Comprometidos con el buen trato		99%	99%

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los asistentes, 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.

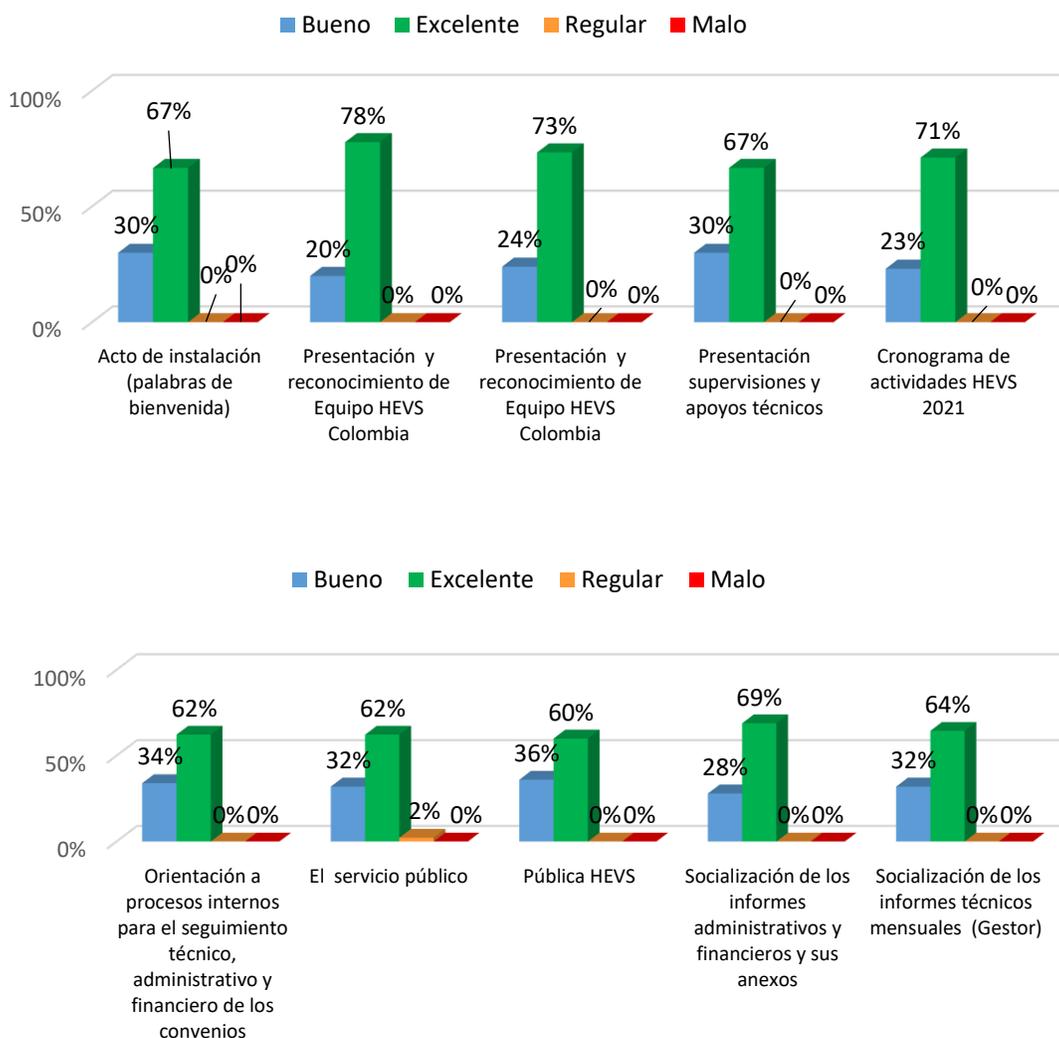


Actividades Misionales de Mindeporte

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.

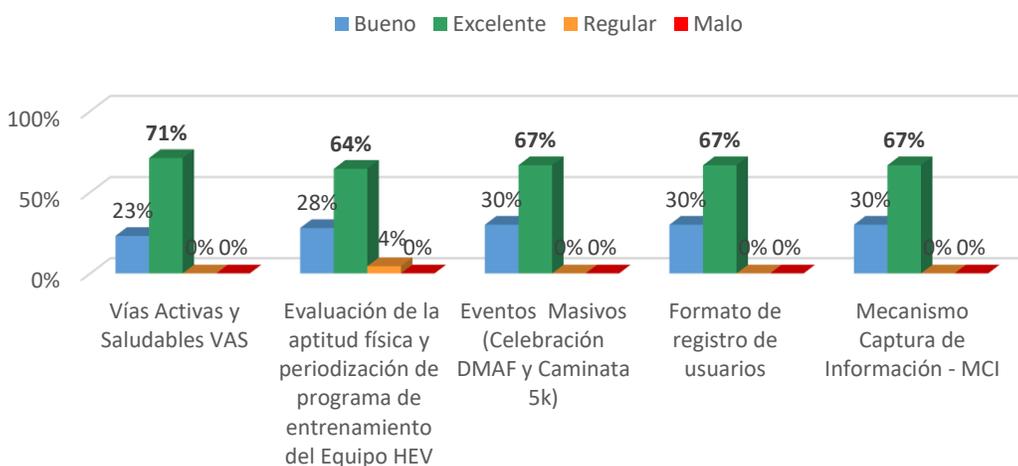
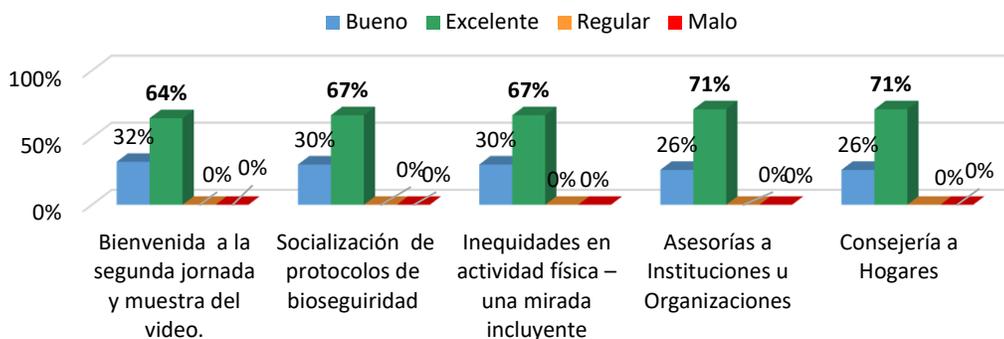
A continuación, se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 5. Actividades miércoles 23 de junio.





Gráficos 6. Actividades jueves 24 de junio.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	2020	2021	
Actividades Misionales		99%	96%	↓

La reunión se realizó de forma virtual los días 23 y 24 de junio en cada día se expusieron unas temáticas.

Se observa una percepción positiva por parte de los asistentes del 96% lo que evidencia un cumplimiento frente a las actividades realizadas durante el curso. 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.

Se evidencia una disminución del 3% en comparación con el curso realizado en año anterior.



El deporte
es de todos

Mindeporte

ANEXOS

Preguntas abiertas

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

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

Excelente la iniciativa y masificación de la ponencia de las VAS
Menos tiempo
Mecanismo de la información
Sin observaciones
Excelente ponencia de todos
Seria bueno destinar mas tiempo o jornadas ya que es mucha información y algunos temas se socializaron de manera muy rapida.
UNA ACTIVIDAD MUY COMPLETA Y DE CONOCIMIENTO COLECTIVO
El internet
Compartir memorias
Se debería mejorar en profundizar más en la planeación de los planes de entrenamiento
Gracias al grupo interno porque hacen una labor excelente.
Se notó fortaleza en todos los lineamientos
ME AGRADO MUCHO PODER SEGUIR CONTANDO CON EL APOYO Y LAS INSTRUCCIONES PARA REALIZAR DE LA MEJOR FORMA MI LABOR Y LA ENTREGA DE LA INFORMACION
Muy acertadas las intervenciones
Ninguno
Teniendo en cuenta las diferentes funciones en territorio sería bueno incrementar un día más de encuentro con jornadas más cortas para estar en total concentración y no en dos actividades a la vez, Todos los temas tratados son fundamentales para el buen desarrollo de todas las estrategias.
Siempre cada espacio genera muchas inquietudes entonces sería bueno fraccionar más la capacitación
Fortalezas, se sugiere revisar antes de cada presentación el audio, en momentos no se escuchaba bien al ponente. Cómo fortalezas conocimiento pleno de los temas socializado
Estructura técnica muy sólida , por mejorar seria importante referenciar todo el trabajo que se hace dese los entes territoriales en función del programa, no solo la gestión que se hace con el equipo contratado con el recurso del convenio.
Considero que se debería otorgar más tiempo a la explicación del diligenciamiento de los formularios técnicos y hacer como mínimo un ejemplo con alguno de nosotros, esto, para verificar de alguna manera que si se haya aprendido a diligenciar los diferentes formularios. También, quiero resaltar la experiencia y los conocimientos de los integrantes del GIT de Actividad Física, cada uno presento un gran dominio en los temas que le correspondían, lo cual permitió que fuera un curso exitoso.
Distribuir los temas en más días para poder captar mejor la explicaciones
caracterizar la implementación de actividades por departamento, no se identifica la población para actividades del programa teniendo en cuenta la población
En las mayores fortalezas está la claridad de la información
Las temáticas abordadas fueron adecuadas para el fortalecimiento de los programas
Generar una capacitación más robusta que permita socializar cada formato un poco mejor detallado
Claridad en la información referida. Excelente aborde de temas.

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

Mecanismo captura de información y informes técnicos y sus respectivos formatos
Claridad en la explicación de los temas
Excelente espacio para direccionar los programas en cada municipio y departamento, ayuda para el buen desarrollo de los contratos establecidos y los roles; considero que deberían compartir las memorias de las diferentes ponencias en tiempos oportunos para que sean también de ayuda para el direccionamiento de los programas.
Información brindada
El desarrollo de las temáticas fue excelente, todos los temas de la agenda fueron abarcados
Una de las cosas que se debe mejorar es el tema de conectividad, Ampliar más la capacitación sobre el sistema de captación de información, Las fortalezas que se hicieron fueron las de el conocimiento que tiene todo el equipo del grupo interno actividad física sobre el programa de hábitos y estilos de vida saludable muy buena pedagogía muy buena metodología.
Creo que los temas de como llenar los formatos necesita más tiempo
Felicitaciones por la socialización de todos los formatos, posibilitando una información Veraz
Se considera que un proceso de capacitación virtual en el cual se abordan tantos temas no se extienda y que permita la desconexión o desconcentración. Observé que el manejo de las temáticas y dinámicas de exposición permiten entender con plena claridad el proceso de aprendizaje.
Capacitación más seguidas sobre los temas
En general todos las intervenciones fueron muy buenas buenas y claras

2. Según su opinión que temas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximos eventos.

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

HEVS en la infancia
los informes mensuales
Capacitación en actividad física
Los temas fueron los apropiados
TODOS LOS TEMAS PERTINENTES, FORMACION DEL DEPORTISTA Y DEPORTES COMUNITARIOS
Producciones virtuales
Morfología anatomía
Profundizar en temas de trabajo intersectorial
Hasta el momento todo muy claro
Reforzar el tema de alimentación saludable en tiempos de pandemia
REFORZAR LA SOCIALIZACION DE LOS INFORMES TECNICOS MENSUALES Y SOBRE LA EVALUACION DE LA APTITUD FISICA Y PERIODIZACION DE PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO HEVS
Las temáticas fueron las indicadas
Excelente
Generar un espacio para compartir estrategias innovadoras de diferentes territorios para fortalecer el accionar el programa a nivel nacional
Generar un espacio para compartir estrategias innovadoras de los diferentes territorios para fortalecer el accionar del programa a nivel nacional
Ampliar el tema de HEVS en primera infancia, como intervenir directamente mediante el juego estructurado y no estructurado
Importante documentar un poco más al equipo frente al manejo de patologías recurrentes presentadas por los usuarios

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

Considero que, para futuros eventos sería muy importante conocer a profundidad como se planean y se desarrollan los eventos masivos en cada departamento, esto, con el fin de captar lo mejor de cada uno y ponerlo en práctica en los demás.

Todo lo que se trata de como llenar los formatos

Los temas fueron pertinentes

marco normativo vigente en Colombia

De liderazgo

Las temas desarrollados llenan lo requerido para la ejecución de los programas en los territorios

Considero que se abordaron los temas más relevantes para el desarrollo de la presente vigencia, con la salvedad que se debe realizar un poco más de profundización en cada uno de ellos.

Mucha información para asimilar en 2 días

Capacitación mas formas acerca de los formatos de la vigencia y de el respectivo informe técnico mas profundo la intervención

Sistema de capacitación

Considero que se abordaron todos.

Diligenciamiento de formatos

Trabajo Intersectorial e Interinstitucional

Ampliar la capacitación en el ámbito de captura de información en el sistema nacional de monitoreo

Mecanismos de captura de información

Como llenar los informes, planillas

Liderazgo

Sería de vital importancia influir de manera positiva en liderazgo y coaching de manera que permita mejorar la dirección de equipo en el contexto territorial

Prescripción del ejercicio

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