Servicio Integral
al ciudadano
Excelencia en el servicio

# Informe de percepción de calidad en el servicio

## CAPACITACIÓN DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO CON INCLUISIÓN 2021

Secretaria General

GIT Servicio Integral al Ciudadano

El deporte es de todos

Mindeporte

**INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

**Fecha de realización**

18 de junio de 2021

**Participantes**

Personal de vigilancia Ministerio del Deporte

**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**

Desde el 18 junio al 23 de junio

**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.

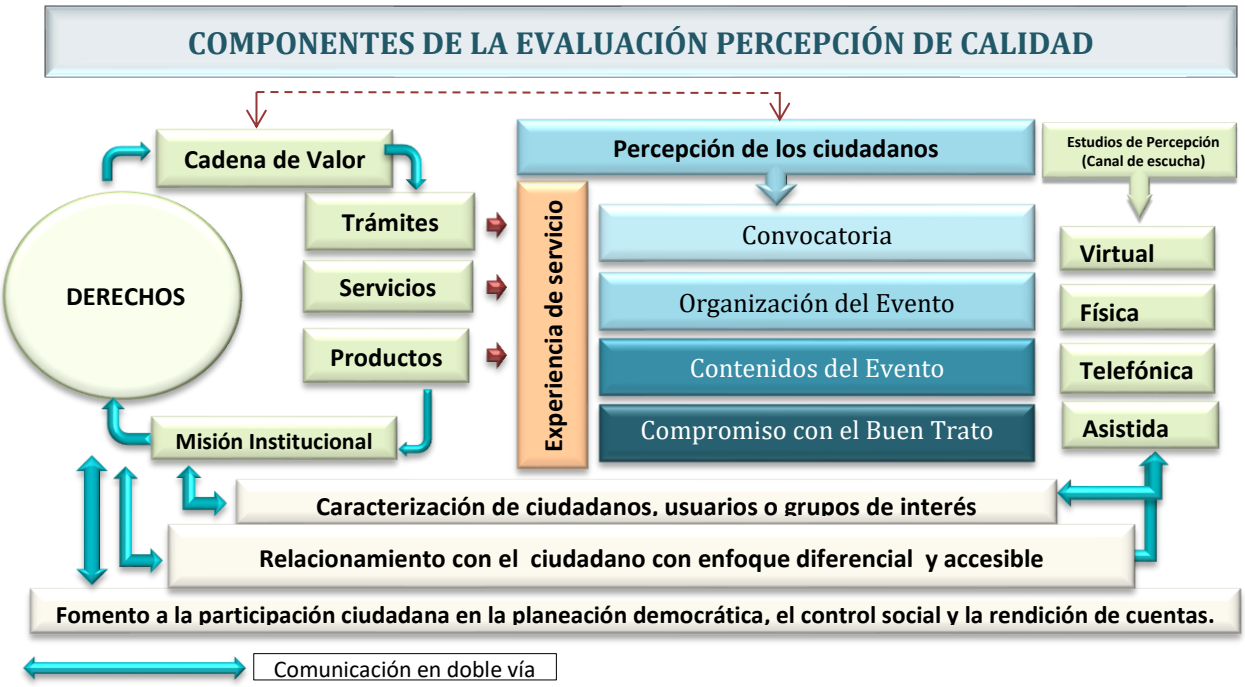
**Fuente:** Mindeporte - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

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 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.

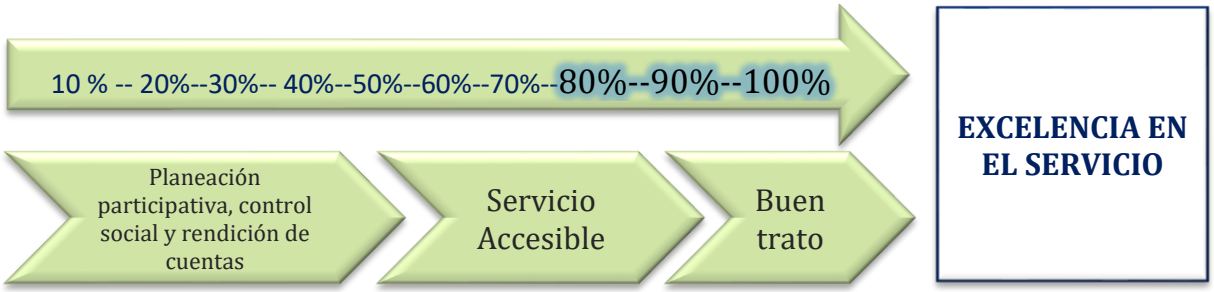
[2] Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

# RESULTADOS

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

**98%.**

**Ruta de la Excelencia en el Servicio**




Para el calcula 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.
En la capacitación participaron 45 funcionarios de la empresa de vigilancia que presta los servicios al Ministerio del Deporte de los cuales 30 diligenciaron la encuesta luego de la finalización de la capacitación.

# 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 | % |
|---|---|
| Bogotá D.C | 87% |
| Cundinamarca | 13% |
| (en blanco) | 0% |
| **Total general** | **100%** |

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

| Edad | % |
|---|---|
| Adultos de 29 a 59 años | 89% |
| jóvenes de 18 a 28 años | 11% |
| **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 étnico | % |
|---|---|
| Afrodescendientes | 6% |
| Negros | 2% |
| Ninguno | 89% |
| Pueblos indígenas | 4% |
| **Total** | **100%** |

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

| **Sexo** | **%** |
|---|---|
| Hombre | 41% |
| Mujer | 59% |
| **Total general** | **100%** |

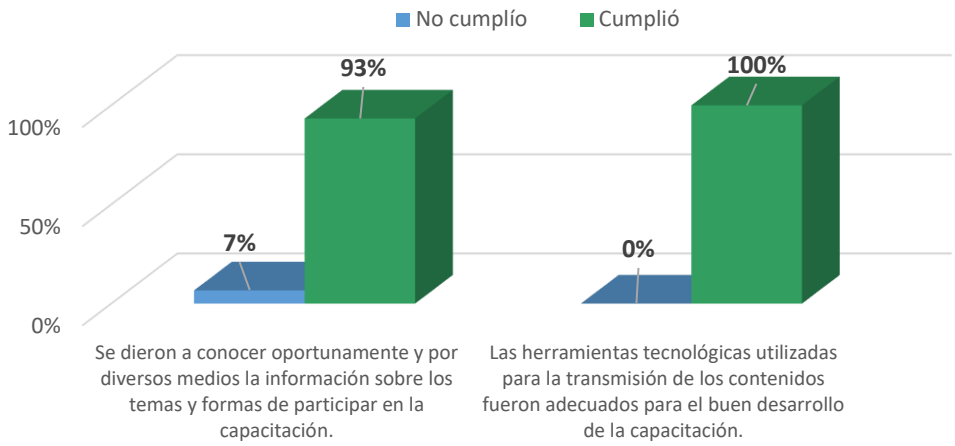
***Tabla 8.*** *¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?*

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

# 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**

| Evaluación cualitativa componente | Promedio | 97% |
|---|---|---|
| Difusión y Accesibilidad | | |

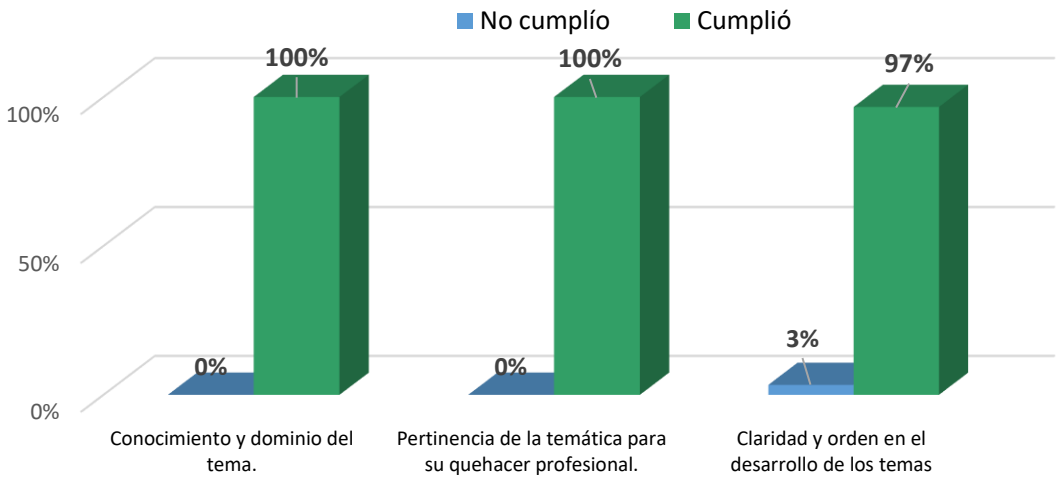
Se evidencia una percepción de **cumplimiento** en general en el componente de difusión y accesibilidad**.**

# 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***

| Evaluación cualitativa componente | Promedio | 99% |
|---|---|---|
| Prestación de servicios | | |

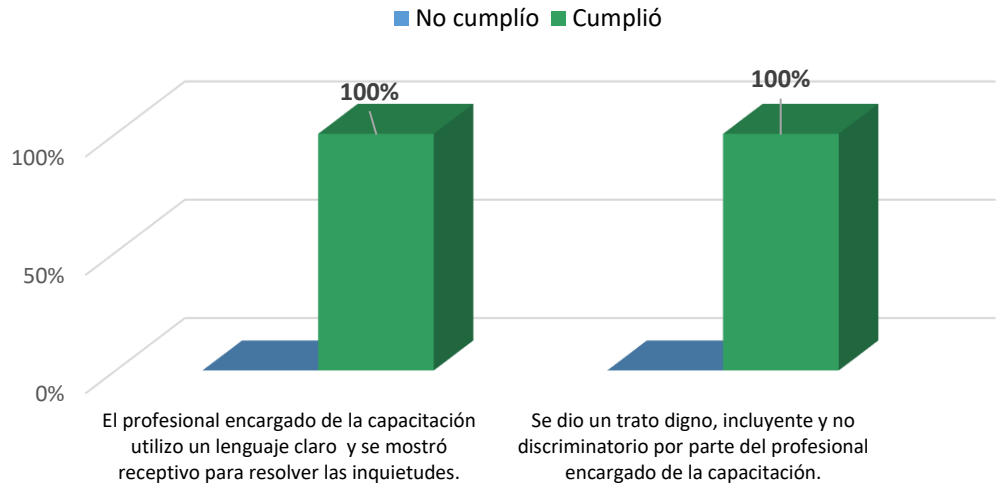
Se observa una percepción positiva de cumplimiento del 99%. Se resalta la pertinencia de la temática expuesta para su quehacer profesional y el conocimiento y dominio del tema.

# 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**

| Evaluación cualitativa componente | Promedio | 100% |
|---|---|---|
| Comprometidos con el buen trato | | |

En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los encuestados del 100%.

# 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.

| |
|---|
| Ninguna, Muy buena la capacitación |
| Muy queridas las expositoras |
| Gracias por la capacitación la necesitábamos |
| Que sean más frecuentes para un mejor servicio. |
| Realizar pruebas de conectividad con anticipación y descripción de la forma de conexión anticipada |
| Como manejar la atención al ciudadano. |
| Fortalezas con ñas q me pude identificar frente a tema visto es la cordialidad la actitud para el buen servicio prestado hacia el cuidadano.. |
| Me pareció todo muy bien |
| En la prestación de un buen servicio hacia el cliente |
| Atención al cliente |
| Fortalezas fueron claros en el tema |
| Fue muy buena esta retroalimentación del servicio al cliente |
| En general me siento preparado para servir al personal, tendré en cuenta sus parámetros para mejorar aún más |
| Me párese que fue muy buena la capacitación |
| Muy buena la capacitación |
| Fortalezas en la forma que hay que tratar |
| Me gusto el tema de la capacitación y los animo para que aborden más temas fortalezas que dominan el tema |
| En un mejor trato al personal interno como externo |