

# Informe de percepción de calidad en el servicio

***MESAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RECREACIÓN PARA ADOLESCENCIA Y  
JUVENTUD***

GIT Recreación

Dirección de Fomento y Desarrollo



El deporte  
es de todos

Mindeporte

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

### **Fecha de realización del evento**

23 y 27 de julio del 2021

### **Lugar**

Virtual.

### **Participantes**

Promotores, adolescentes y jóvenes de la comunidad, líderes campistas, funcionarios de los entes departamentales y municipales.

### **Organizador**

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo de Recreación

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**

23 de julio al 3 de agosto.

**2021**



## INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano<sup>1</sup> 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

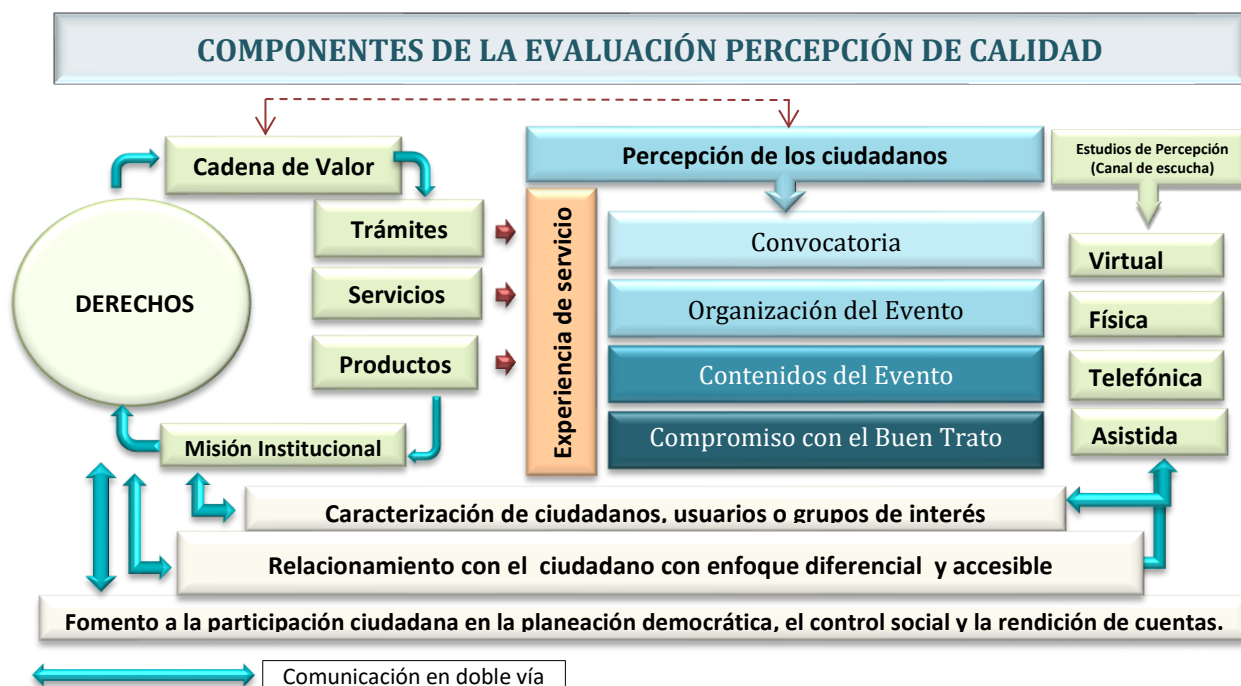
El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el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

<sup>1</sup> 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*<sup>2</sup>. 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 - 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.

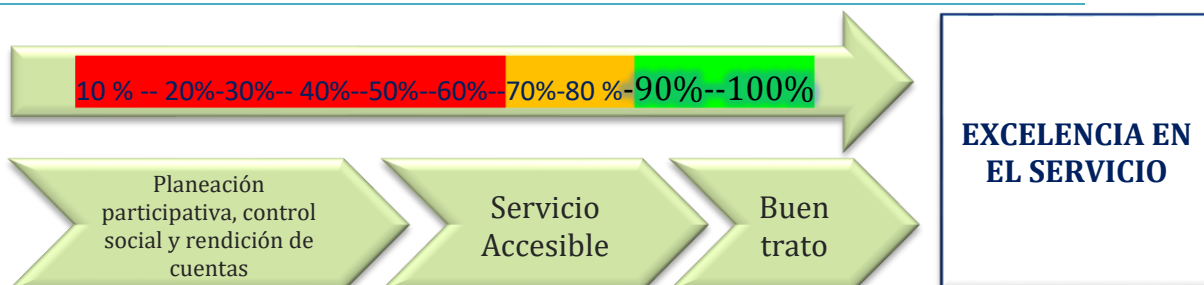
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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

<sup>2</sup> Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

## 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.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio integral al ciudadano, se realizaron 75 encuestas de una población total de 75 ciudadanos.

## 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         | %           |
|----------------------|-------------|
| Antioquia            | 4%          |
| Arauca               | 1%          |
| Bogotá D.C           | 1%          |
| Caquetá              | 19%         |
| Cauca                | 5%          |
| Chocó                | 3%          |
| Huila                | 5%          |
| La Guajira           | 51%         |
| Meta                 | 1%          |
| Risaralda            | 3%          |
| Valle del Cauca      | 7%          |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

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

| Edad                         | %           |
|------------------------------|-------------|
| Adolescencia de 12 a 17 años | 4,0%        |
| Adultos De 29 a 59 años      | 22,6%       |
| Adultos mayores > 60 años    | 1,3%        |
| Jóvenes De 18 a 28 años      | 70,3%       |
| <b>Total</b>                 | <b>100%</b> |

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

| Discapacidad         | %           |
|----------------------|-------------|
| Ninguna              | 100%        |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |



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

| Grupo poblacional    | %           |
|----------------------|-------------|
| Afrodecendiente      | 9%          |
| Raizales             | 3%          |
| Comunidades negras.  | 5%          |
| Ninguno              | 72%         |
| Palenqueros          | 1%          |
| Pueblos Indígenas    | 9%          |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

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

| Sexo de nacimiento   | %           |
|----------------------|-------------|
| Hombre               | 64%         |
| Mujer                | 36%         |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

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

| Identidad de género  | %           |
|----------------------|-------------|
| Femenina             | 36%         |
| Masculino            | 64%         |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

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

| Etiquetas de fila    | %           |
|----------------------|-------------|
| Heterosexual         | 87%         |
| Bisexual             | 1,33%       |
| Prefiero no decirlo  | 12%         |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

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

| Victima              | %           |
|----------------------|-------------|
| No                   | 76%         |
| Si                   | 24%         |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |



El deporte  
es de todos

Mindeporte

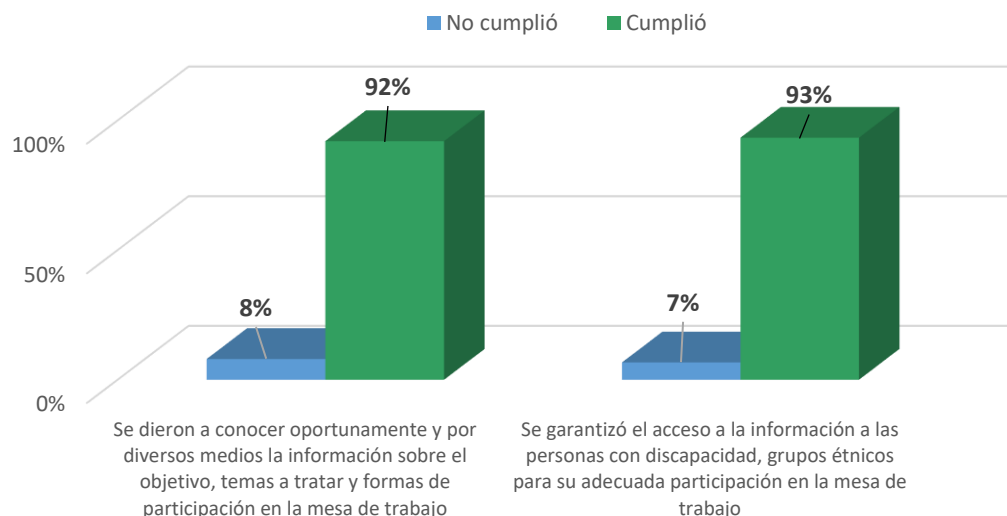
## Convocatoria

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 | 93% |
|-----------------------------------|----------|-----|
| Convocatoria                      |          |     |

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 93% en general frente al manejo del proceso de convocatoria de la mesa técnica. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



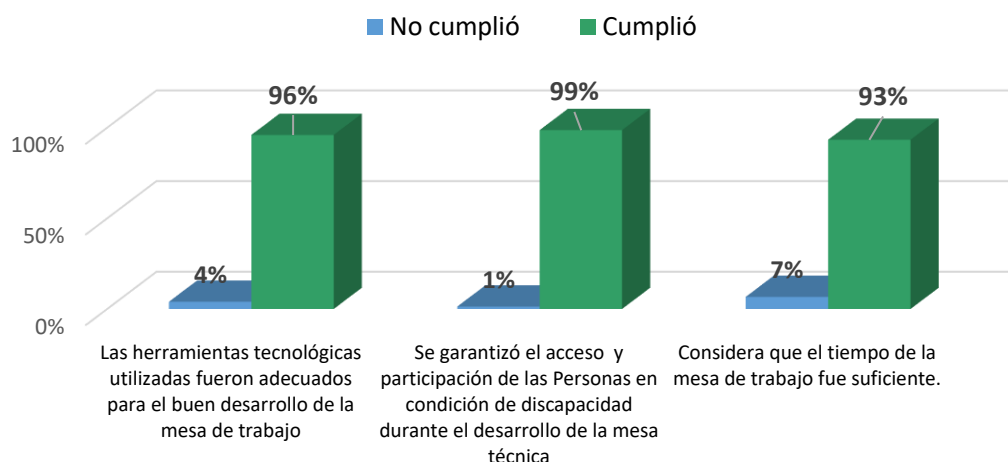


## Desarrollo de la capacitación

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 las mesas



### Observaciones

| Evaluación cualitativa componente | Promedio | 96% |
|-----------------------------------|----------|-----|
| Desarrollo de la capacitación     |          |     |

Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo de la capacitación de acuerdo con la ruta de excelencia en el servicio. Se resalta las herramientas tecnológicas utilizadas; este elemento se relaciona con un el cumplimiento para el acceso y participación de grupos con diversidad funcional.

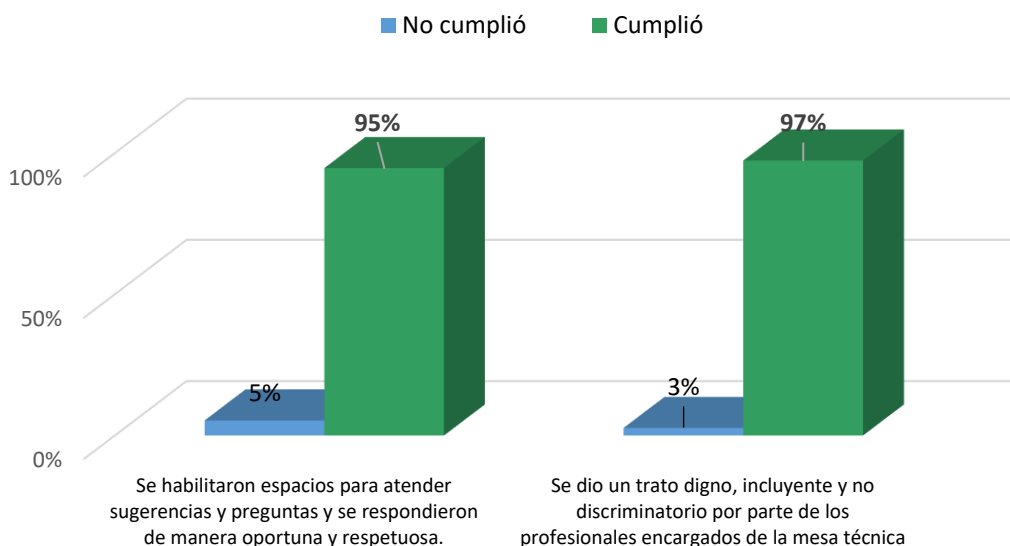


## Comprometidos Con el Buen Trato

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 mesa técnica



### Observaciones

| Evaluación cualitativa componente | Promedio | 96% |
|-----------------------------------|----------|-----|
| Comprometidos con el buen trato   |          |     |

En este componente se evidencio una valoración positiva del 96% por parte de los asistentes a la mesa técnica, 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.

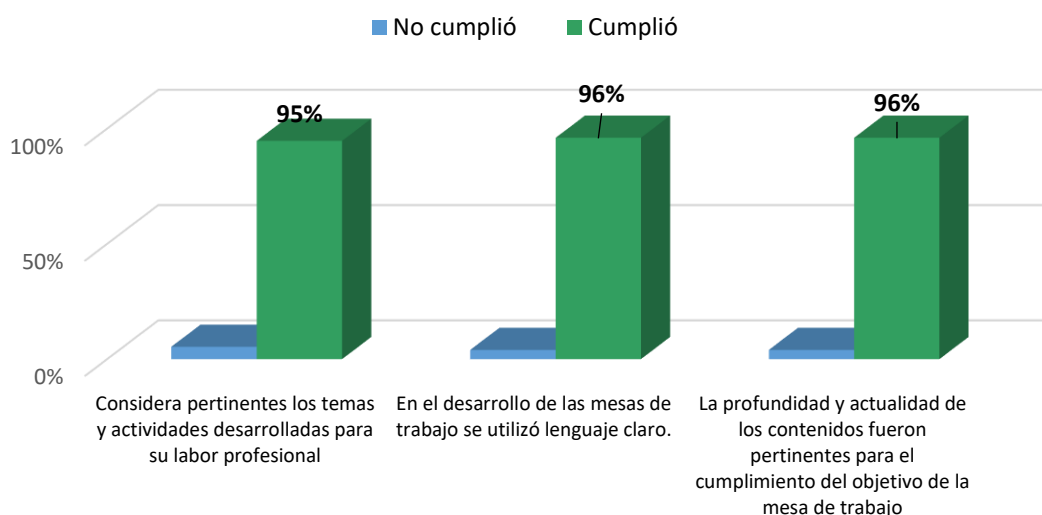


## Actividades Misionales de Mindeporte

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 | 96% |
|-----------------------------------|----------|-----|
| Actividades Misionales            |          |     |

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 96%. 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 (ver anexos)



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.

|                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Para las próximas reuniones enviar con tiempo enlace para la inscripción y poder participar de las mesas                                                       |
| ME PARECE QUE LA MESA DE TRABAJO DEBE SER MAS EXPLICITAS CON LAS HORAS A TRABAJAR, YA QUE MUCHOS NOS PROGRAMOS PARA ASISTIR A ESTAS REUNIONES, MUCHAS GRACIAS. |
| No tengo recomendación, me quedo claro                                                                                                                         |
| Mayor participación                                                                                                                                            |
| Tener en cuenta a los campistas que son los que viven el proceso                                                                                               |
| Agilizar la participación de cada persona para tratar de manera más clara todos los temas.                                                                     |
| Un excelente espacio para interactuar y escuchar propuestas diferentes                                                                                         |
| Realizar una efectiva apropiación de la información adquirida para que sea efectiva en los territorios. Muchas gracias                                         |
| IMPLEMENTAR LO REALIZADO EN CADA MESA                                                                                                                          |
| Ninguna en el momento                                                                                                                                          |
| que participen todos los departamentos, y los actores de la mesa de trabajo                                                                                    |
| Para mejorar la recreación hay que tener personal apasionado por el tema.                                                                                      |
| Seguir teniendo en cuenta estos espacios para la creación de planes de desarrollo a futuro                                                                     |
| Sugiero al futuro reuniones presenciales por regiones                                                                                                          |
| Realizar más seguidas todas estas capacitaciones                                                                                                               |
| Que se repita este espacio constantemente y que de una u otra forma, se le dé solución a cada una de las problemáticas en la comunidad.                        |
| algunas pausas                                                                                                                                                 |
| Excelente                                                                                                                                                      |
| No se encontraron indicadores medibles en términos de las falencias, problemáticas asociadas sl. Programa dd recreación campamentos juveniles.                 |
| Muy buena las intervenciones                                                                                                                                   |
| Cumplir en lo más posible con las metas u objetivos propuestos                                                                                                 |
| Cumplio                                                                                                                                                        |
| Más espacios en este tipo de temas.                                                                                                                            |
| Conocer con anticipación las variables a discutir en las mesas de tal manera que se pueda preparar mejor la información de los aportes a realizar.             |
| Garantizar que las sugerencia realizadas por los participantes se consoliden y se socialicen al cierre de cada sesión.                                         |
| Considero que puede ser un encuentro mucho mas dinamico                                                                                                        |
| No hay                                                                                                                                                         |
| Informar con anticipación las citas a reunión                                                                                                                  |
| Buen trabajo                                                                                                                                                   |
| Tener en cuenta todos los ítems, solo se trabajaron 5 por mesa, en realidad todos son importantes.                                                             |

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



El deporte  
es de todos

Mindeporte

|                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| As actividades de capacitacion y formacion                                                                                                                                               |
| Ninguna todo perfecto                                                                                                                                                                    |
| Mejorar los sistemas de comunicación y participación de las personas                                                                                                                     |
| Deben de considerar darle la oportunidad a nuevos vacantes                                                                                                                               |
| Que la mesa de trabajo sea más interactiva, con el público y se de el derecho a la participación. Al igual que todos presenten en la mesa de trabajo aporten de cierta forma a la charla |
| todo estuvo bien                                                                                                                                                                         |
| Espectador                                                                                                                                                                               |
| Mejor participación a la hora de actividades culturales                                                                                                                                  |
| Mayor inclusión                                                                                                                                                                          |
| Por ahora ninguna                                                                                                                                                                        |
| Poder optimizar la conectividad que aveces es un inconveniente                                                                                                                           |
| Mejoras en el sistema de conectividad se presentan algunos inconvenientes en el audio y dificultad en la conexión                                                                        |
| Todo muy bien                                                                                                                                                                            |
| Muy buena                                                                                                                                                                                |
| No tengo recomendaciones                                                                                                                                                                 |
| Tener mejor comunicación asertiva                                                                                                                                                        |
| Excelente trabajo                                                                                                                                                                        |
| Mejorar                                                                                                                                                                                  |
| Excelente presentación                                                                                                                                                                   |
| Que todas personas puedan argumentar sus ideas                                                                                                                                           |
| Que la hagan más seguido                                                                                                                                                                 |
| Mas organización                                                                                                                                                                         |
| Tratar de cada ves mejorar para que todo este mas organizado                                                                                                                             |
| Espero que mejoren algunas cosas para la próxima                                                                                                                                         |
| Seguir trahabando para mejorar cada día más.                                                                                                                                             |
| Fue una mesa de trabajo con elementos claros y preciosos                                                                                                                                 |
| Avisar Con tiempo                                                                                                                                                                        |
| Tener más personal de trabajo. Dividir por rango de edades los días. Más días y menor cantidad de participantes                                                                          |
| Dar más publicidad de la mesa de trabajo                                                                                                                                                 |
| Excelente                                                                                                                                                                                |
| Medio                                                                                                                                                                                    |
| Continuar con la buena vibra y ayudar a que muchos se integren más.                                                                                                                      |

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)