

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

CAPACITACIÓN METODOLÓGICA PROGRAMA DEPORTES+

GIT Deporte Social Comunitario

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

30 de julio y 13 de agosto del 2021

Lugar

Virtual.

Participantes

Enlaces y monitores del programa Deportes+ quienes implementarán el programa en el territorio nacional.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo Deporte Social Comunitario

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

30 de julio al 13 de agosto.

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 - Secretaria 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

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: 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.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio integral al ciudadano, se realizaron 51 encuestas de una población total de 58 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.

Departamento	%
Amazonas	3%
Antioquia	3%
Bolívar	18%
Caquetá	13%
Cundinamarca	16%
Guaviare	11%
Magdalena	3%
Putumayo	3%
Quindío	3%
Tolima	24%
Valle del Cauca	3%
Total general	100%

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

Edad	%
Adolescencia de 12 a 17 años	5%
Adultos De 29 a 59 años	68%
Jóvenes De 18 a 28 años	27%
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	%
Afrodecendiente	7%
Comunidades campesinas	2%
Comunidades negras.	7%
Ninguno	70%
Palenqueros	5%
Pueblos Indígenas	9%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Hombre	80%
Mujer	20%
Total general	100%

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

Identidad de género	%
Femenina	20%
Masculino	80%
Total general	100%

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

Etiquetas de fila	%
Heterosexual	77%
Prefiero no decirlo	23%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Victima	%
No	82%
Si	18%
Total general	100%



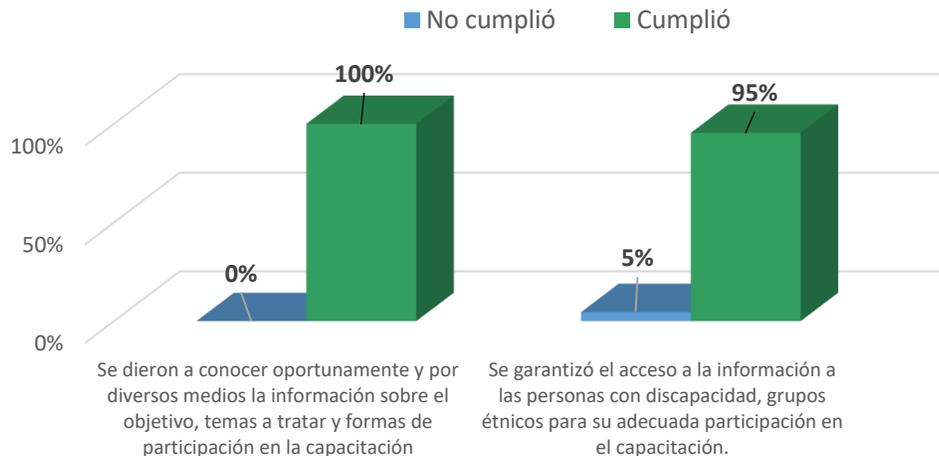
Convocatoria

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	98%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 98% en general frente al manejo del proceso de convocatoria de la capacitación. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

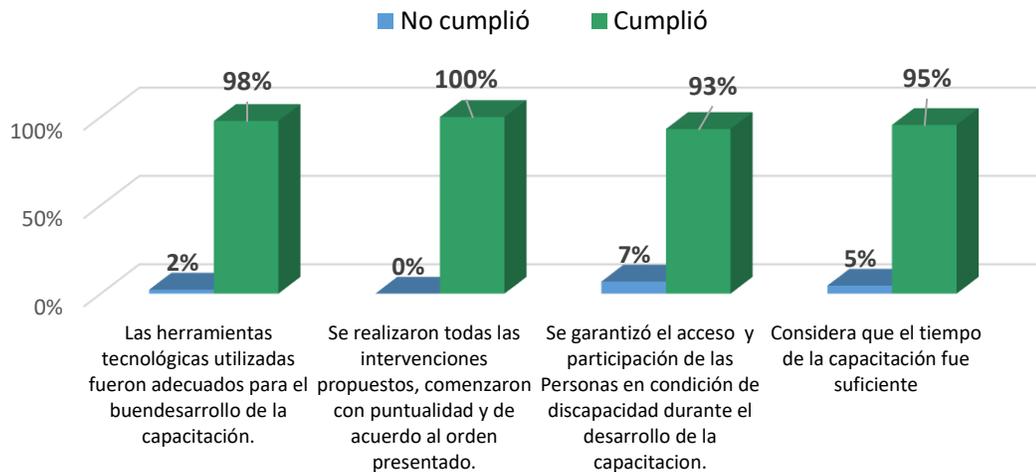


Desarrollo de la capacitación

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	97%
Desarrollo de la capacitación		

Se observa una percepción positiva en general del 97% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo de la capacitación de acuerdo con la ruta de excelencia en el servicio. Se resalta el cumplimiento y puntualidad en el desarrollo de la agenda y las herramientas tecnológicas utilizadas para el buen desarrollo de la capacitación.

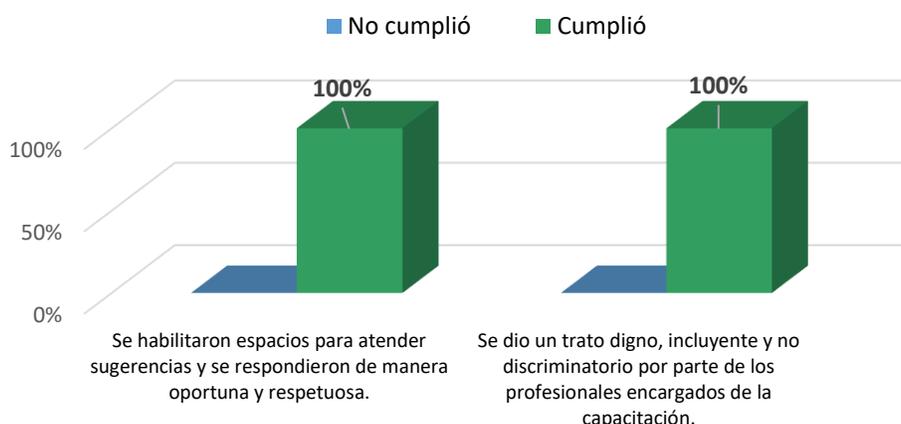


Comprometidos Con el Buen Trato

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.

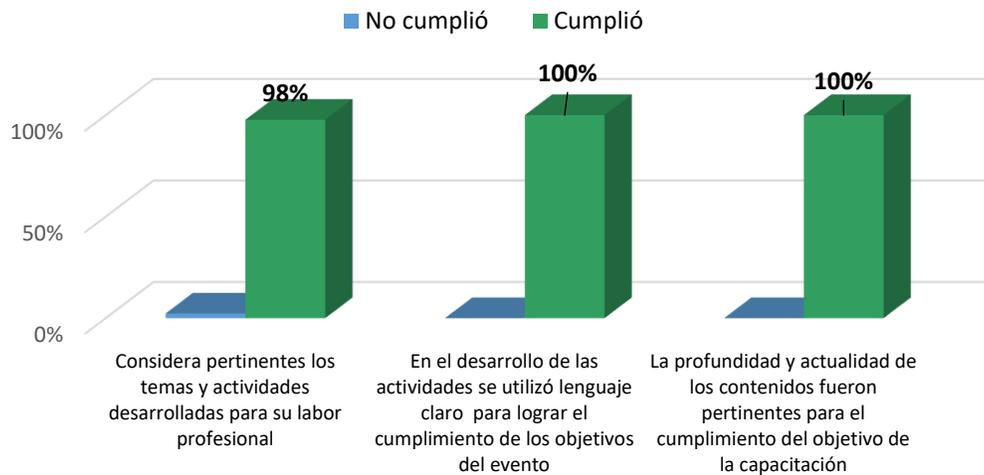


Actividades Misionales de Mindeporte

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	99%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 99%. 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.

accesibilidad a PcD
En cierta presentaciones habían errores de señalar lo que debía desarrollar cada persona pero en el momento de socializar decían algo diferente eso hizo crear alguna confusión
Buscar estrategias para que sean presenciales las capacitaciones
La explicación fue muy clara y concisa
Todo excelente
Ninguno
observa fortalezas en el material audiovisual y la buena explicación sobre el programa
Las personas encargadas de la ponencia en cada una de las líneas de trabajo del D.S.C Deportes + se encuentran completamente capacitadas y poseen el conocimiento adecuado para abarcar cada uno de estos temas.
Observé mayores fortalezas en lo relacionado con el trabajo comunitario
Excelente dominio del tema y quedo muy clara la información
Me gusta todos los temas y la metodología
pienso que estuvo pertinente la informacion desarrollada en la capacitacion
En las charlas
La capacitación fue clara y la señora Viviana tiene buena claridad
Uno de los temas a mejorar sería el de los formatos
muy clara las explicaciones
La información debería ser un poco mas pausada que nos permita digerir con mas facilidad la información
Conocimiento y manejo del tema desarrollado por los encargados de la capacitación
Estoy de acuerdo con todos los componentes establecidos en el contrato
Se observo mayor fortaleza en el material de explicación y un tiempo adecuado de la capacitación
Mejorar en los materiales para los informes y eventos deportivos
Creo q estuvo muy bien
En el apoyo del material, uniformes por parte del ministerio del deporte
Estuvo claro la parte donde se llena el informe técnico mensual
Deberían dar la información más pausada para que haiga mayor entendimiento
Todo estuvo muy claro
Ninguno
Cumplir tiempos de agenda
Buena presentación
implementacion para deporte con poblacion de discapacidad
mayor tiempo en capacitacion, los temas son muy importantes. y es bueno tener mayor profundidad en ellos y un espacio para escuchar experiencias en territorio

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

Hay mucha fortaleza en el dominio e implementación de la estrategia.
Manejo del deporte social comunitario
mucha fortaleza en el desenvolvimiento de los temas
realizar debate de mejoras en el programa
Realizar una capacitación presencial
Toda la jornada estuvo eficiente
Los temas tratados fueron claros, un poco extensa o muchos temas para una sola capacitación
Un poco más de profundidad en el tema de diligenciar todos los formatos para los informes
perfecto
En ningún aspecto
mejorar dando oportunidad a poblaciones que a un no cuentan con el programa deportes mas
Muy Buenas Bases
Cambio de aplicación para realización de la reunión ya que esta por momentos es muy lenta

2. 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.

inclusión de PcD
Ninguna
LIQUIDACION DE CONVENIOS
Ninguno
Creo q se dio la experiencia solicitada del tema
Transversal
abarca todos los temas como tal, tal vez decir fechas de entrega de materiales e implementación de uniformes
Ninguno, la capacitación estuvo completa
Todo estuvo acorde el proceso a realizar
Profundizar un poco más sobre la inclusión de las personas que manejas algún tipo de discapacidad
Todo perfecto
las actividades a desarrollar en el programa
Que haya capacitación por rol de trabajo
El tema de las personas con discapacidad
Informe técnico
temas en eventos
Detallar las obligaciones de cada funcionario durante el desarrollo del programa.
Apoyo de actividades más concretas en la parte de los ejes transversales
Sobre el tema de discapacidad
Implementación deportiva
En que los eventos Departamentales y Nacionales sean presenciales, seria bueno
Desplamientos de monitores a zonas rurales
Las condiciones socioeconómicas de las poblaciones
En los corregimientos pocas personas cuentan con servicio se de internet
Sobre cada función de los funcionarios
Todo estuvo muy importante

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

Ninguno
profundización en entrega de documentos.
Ninguna
informe tecnico mensual
critérios de focalización, indicadores de medición sobre el programa,
Presentación de informes debería ser una tema específico para capacitar en la próxima oportunidad.
Profundizar en la capacitación y eventos
me parece que todos se abordaron
metodologías de trabajo virtual y presencial
Escuelas deportivas
Todo es muy importante
Profundizar un poco en el tema de diligenciamiento de las planillas de informes
Diligencia de formatos para los informes
perfecto
Ninguna
fortalecer articulación institucional
Más Sobre el manejo de las personas con discapacidad
Por mi parte desclozaria más el tema de inclusión, es un tema muy hable para tampoco tiempo el que se le da

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