

# Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

# Informe de percepción de calidad en el servicio

**Curso Regional Teórico Prácticos en Actividad Física Dirigida Musicalizada –  
San Andrés.**

GIT Actividad física

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**

25 al 27 de agosto

### **Lugar**

San Andrés Isla

### **Participantes**

Gestores, Articuladores, Monitores, promotores y estudiantes invitados

### **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**

27 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 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).

<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.



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 el 20 de agosto y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte 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 22 encuestas de una población total de 30 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://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	%
San Andrés y Providencia	100%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Rol	%
Coordinador(a) deportivo	4,5%
Estudiante	13,6%
Fisioterapeuta	4,5%
Gestor(a)	4,5%
Instructor(a)	22,7%
Lider	4,5%
Monitor(a)	9,1%
Preparador físico	31,8%
Tecnólogo deportivo	4,5%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	77%
Jóvenes De 18 a 28 años	23%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Discapacidad	%
Física	4.5%
Ninguna	95.5%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



El deporte  
es de todos

Mindeporte

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

Grupo poblacional	%
Afrodendiente	23%
Raizales	59%
Ninguno	18.1%
<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

Genero	%
Femenina	36%
Masculino	64%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Orientación sexual	%
Gay	4.5%
Heterosexual	81.8%
Prefiero no decirlo	13.6%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	100%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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



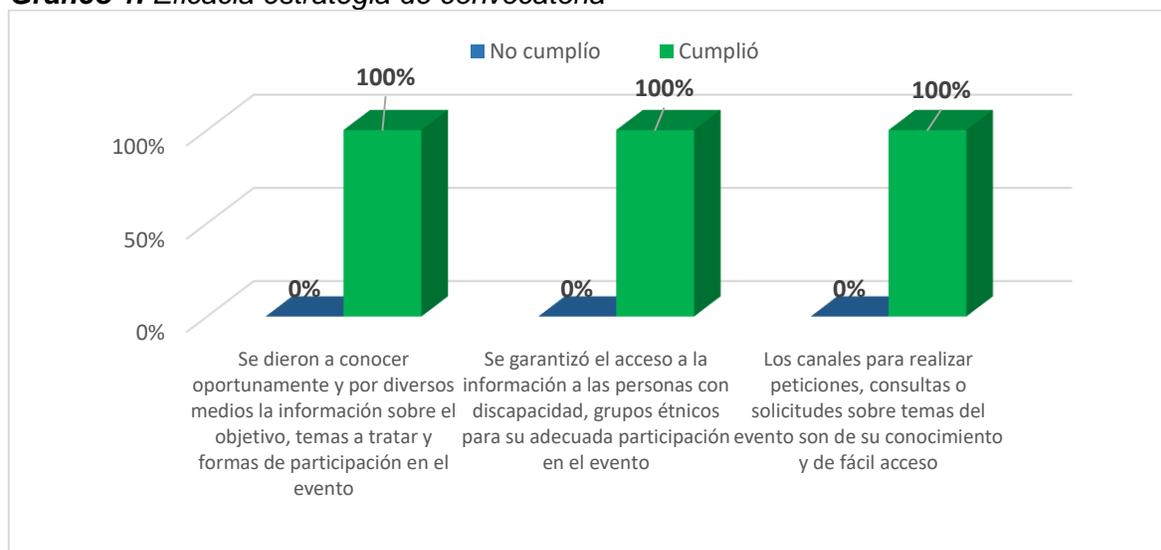
## Convocatoria

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	100%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento del 100%** frente al manejo del proceso de convocatoria.

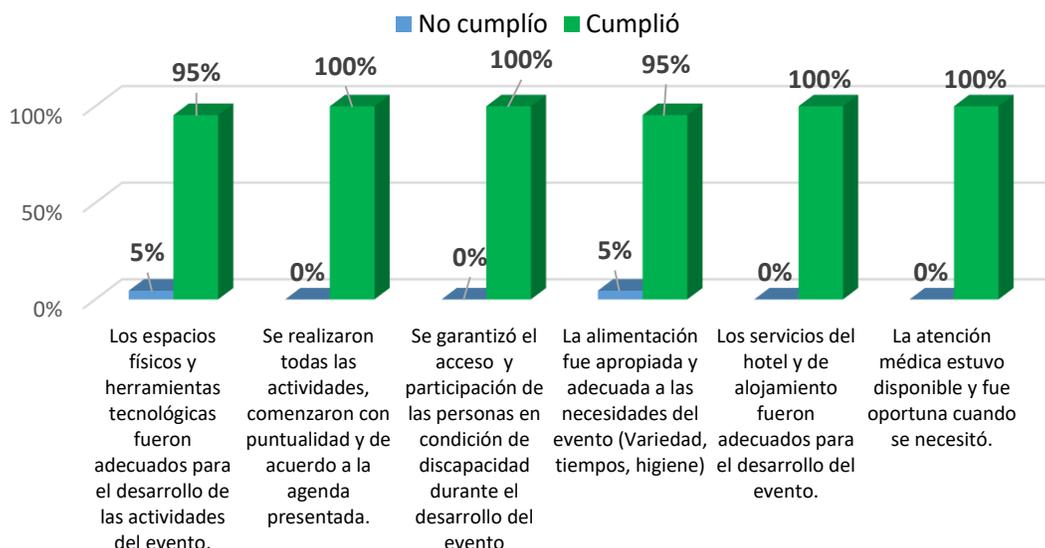


## Desarrollo del evento

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
Desarrollo del Evento	98%

Se observa una percepción de **cumplimiento del 98%** en general en el desarrollo de curso. Se resalta la alta aceptación del servicio de hotel; la puntualidad y cumplimiento de las actividades programadas y adecuación de espacios para el acceso y participación de personas en condición de discapacidad.

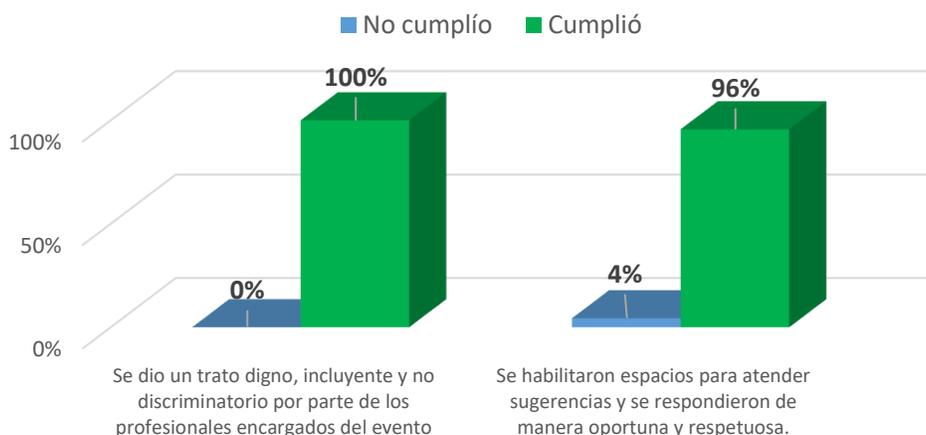


## Comprometidos Con el Buen Trato

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
Comprometidos con el buen trato	98%

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 e interrogantes de las personas de manera oportuna y de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

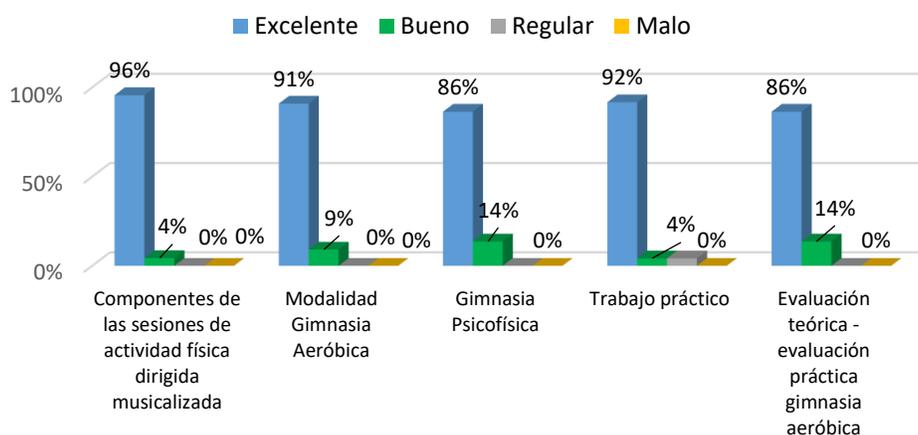


## Actividades Misionales de Mindeporte

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. Evaluación actividades desarrolladas**



### Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	97%

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se destaca una alta aceptación en la metodología y estrategias utilizadas por parte de los Coach 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 complementan la información presentada.



El deporte  
es de todos

Mindeporte

## ANEXOS

### Preguntas abiertas

1. Mencione sus observaciones y/o recomendaciones sobre el curso en especial aquellas donde se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

Incluir más refrigerios
Más tiempo
Todo bien
Todo excelente
Dar refrigerio durante todas las jornadas
Todo muy bien estructurado
Paso
Todo estuvo súper bien practico entendible y sobre todo recreativo
Tener en cuenta que por la pandemia el uso del tapabocas aveces no se entendía
Más asistencia
En los refrigerios
Nada todo perfecto
Más temas de aprendizaje y refrigerio
La hidratación para los participantes
La merienda durante las jornadas
Todo estaba bien organizado
Algunas veces no se entendía por el uso del tapabocas
Excelentes los coach y organizadores por parte del ministerio.

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.

Estimulación muscular
Rumba musicalizada y artes marciales
Incluir grupo de fisioterapeutas y tener presente la asistencia y trabajo articulado
Conocimiento de los músculos que se trabajan en actividad física musicalizada
Profundizar más a los temas recibidos
Trabajos funcionales
Más tiempo
Complementar actividad física musicalizada
Nutricionalidad y seguir con el acondicionamiento físico
Métrica
Ejercicios funcional.
El tiempo cuando se hace la capacitación q sea de jueves a domingo, osea fin de semana
Seguir fortaleciendo la modalidad gimnasia aeróbica

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

Artes marciales
Que se fortalezcan mas tiempo para los temas
Gimnasia de artes Marciales Mixtas
La parte del estiramiento
Métrica
Tendencias Aeróbicas