

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 – Quibdó-Choco

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

18 al 20 de agosto

Lugar

Quibdó-Choco

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

20 de agosto

2021



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 - 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).

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 - 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 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 46 encuestas de una población total de 50 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	%
Chocó	100%
Total general	100%

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

Rol	%
Articulador(a)	2,2%
Conductor	2,2%
Coordinador(a) deportivo	15,2%
Docente	2,2%
Estudiante	17,4%
Formador deportivo	2,2%
Funcionario Público	2,2%
Gestor(a)	4,3%
Instructor(a)	10,9%
Monitor(a)	32,6%
Preparador físico	4,3%
Promotor de HEVS	4,4%
Total general	100,0%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su edad

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	65.2%
Adultos mayores > 60 años	2.2%
Jóvenes De 18 a 28 años	30.4%
Adolescencia de 12 a 17 años	2.2%
Total general	100%



El deporte
es de todos

Mindeporte

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Física	0,3%
Ninguna	91.3%
Múltiple	4.3%
Visual	2.2%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional

Grupo poblacional	%
Afrodescendiente	63%
Comunidades negras.	28%%
Ninguno	9%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Hombre	83%
Mujer	15%
Intersexual	2%
Total general	100%

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

Genero	%
Femenina	15,2%
Masculino	82,61%
Intergénero	2.17%
Total general	100%

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

Orientación sexual	%
Gay	2%

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

Heterosexual	85%
Prefiero no decirlo	11%
Lesbiana	2%
Total general	100%

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

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	59%
Sí	41%
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



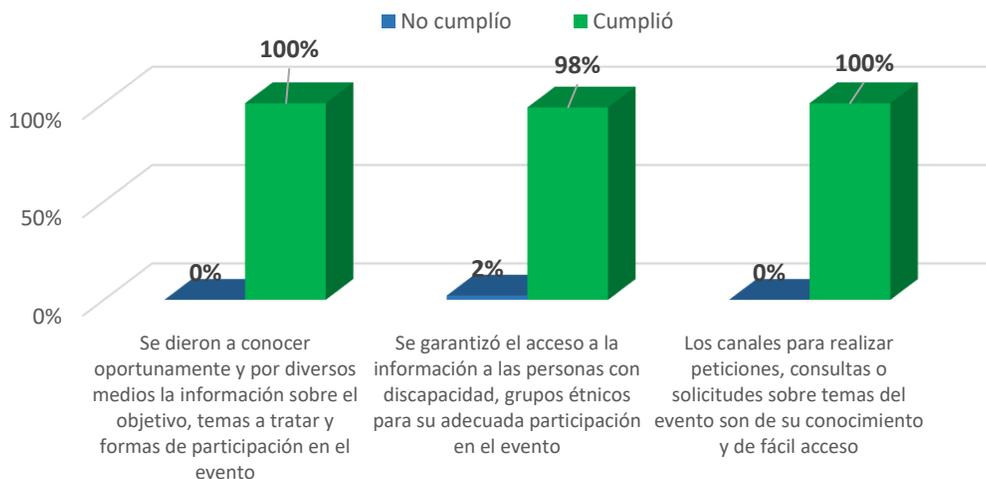
Convocatoria

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
Convocatoria	99%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria, sin embargo, se recomienda para próximos eventos garantizar el acceso a la información a las poblaciones con necesidades especiales de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés para su adecuada participación.

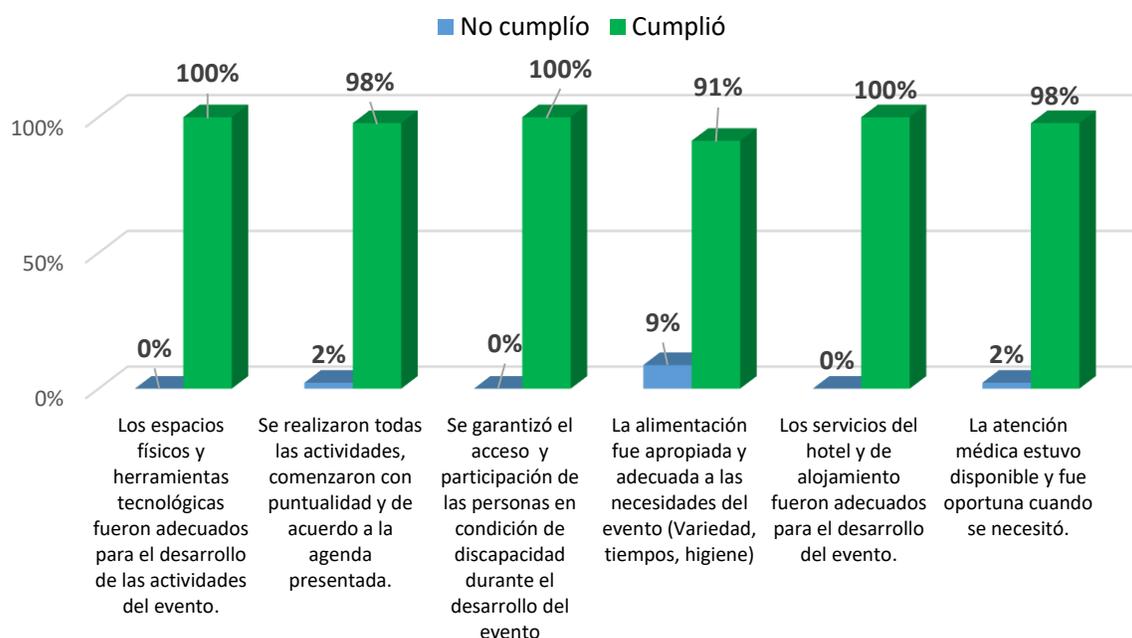


Desarrollo del evento

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 de los servicios de hotel, espacios físicos, herramientas tecnológicas para la realización adecuada del curso. La calificación más baja se evidencia con relación al tema de alimentación, se recomienda para próximos eventos diseñar estrategias que permitan mejorar en este tema.

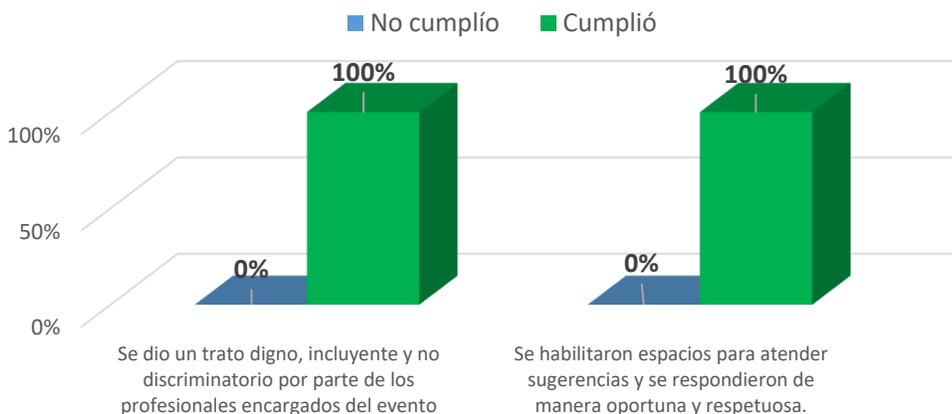


Comprometidos Con el Buen Trato

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 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.



El deporte
es de todos

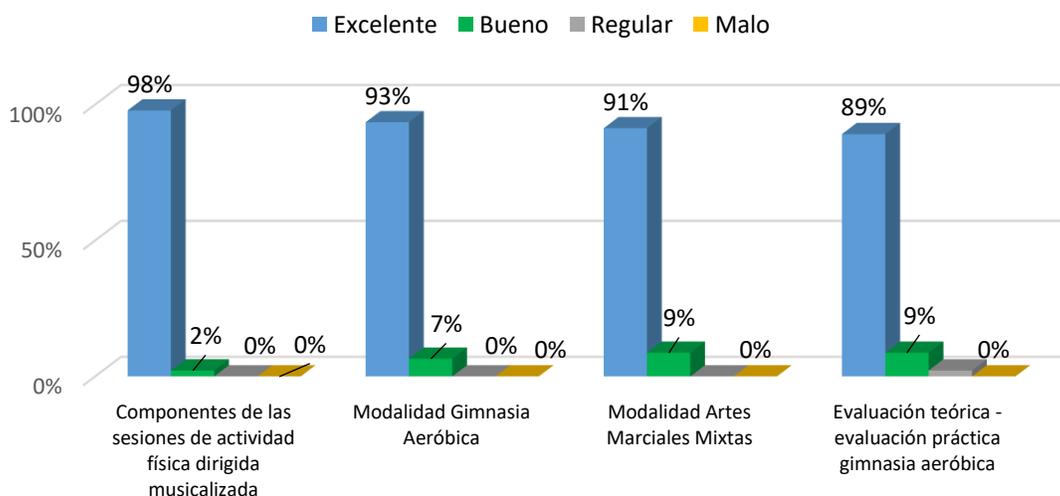
Mindeporte

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	98%

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 los temas que se deben reforzar y que complementen la información presentada.

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

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.

Excelente todo
En la métrica musical y pasos
El tiempo
Excelente todo
Todo fue muy bueno buen manejo de los temas y sobre todo el tener en cuenta la opinión de los asistentes
Por ahora no veo que se puede mejorar
Todo estuvo excelente
Trabajar más la métrica, y mentalizar el conteo para los cambios de pases
Métrica musical y progresión lineal
Todo estuvo excelente los felicito
Hay que mejorar los estiramientos antes y después de las actividades.
Todo bien
Excelente los coach
Seguir realizando cursos y capacitaciones para que los nuevos integrantes de los equipos vayan afianzando más conocimientos
En la métrica música
Todo quedó perfecto
Realizar todos los métodos de construcción
Todo fue muy bueno, adquirí más conocimiento acerca de los temas tratados, para mejorar compartir pistas de gimnasia aeróbica y Artes marciales mixtas
Más seguida la capacitación
Hacer los espacios más cómodos para las clases teóricas
Ninguna
Ninguno
Mejorar y trabajar mucho la métrica
Para mí fué satisfactorio por el dominio q tienen los tutores al momento de realizar las actividades
La métrica me falta más practica.
Me parece que son una entidad muy organizadas con los detalles de la programación en todo los eventos
Muy importante el estudio de la métrica musical.
Todo excelente muchas gracias bendiciones
Excelente todo
Que se debe hacer prueba de los aparatos o ayudas para el desarrollo del evento
Métrica
En los tiempos de Formación y capacitación tener en cuenta los tiempos
En la organización del evento
Que en la próxima sería bueno dar indumentaria
Se debería destinar un mayor tiempo para la asimilación metodológica

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

Aumentar el tiempo de capacitación para poder tener más claro los conocimientos
Mucha actitud
Entregar refrigerios de acuerdo a los horarios de actividad, porque es mucho el gasto de energías
La confianza
En la métrica música

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.

Ninguno todo excelente
Seguir con las clases de actividad física musicalizada
Estipulación muscular
Excelente todo
Por ahora ninguno
Progresión lineal
Las temáticas que traigan siempre y cuando sean bien dirigidas y ayuden a ampliar el conocimiento en el área de actividad física bienvenida sea
Las demás ramas de la actividad física
Más tiempo para aprender un poco más
Todo bien
Métrica
Todo esta bn
Abordar todas las modalidades
Si
Hábitos y estilos de vida saludable (alimentación)
Ninguna
Todos los métodos de construcción
Gimnasia aeróbica y que los cursos sean de más días
Muy completa
Rumba aeróbicas
Ninguna
Ninguna
Métrica musical
Como puedo hacer las combinaciones
Temas de iniciación
Ninguno
Ninguna todo chevere
Ninguno
Énfasis en las construcciones
Excelente todo
Artes marciales mixta
Más avanzado

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

Actividad Física por Circuito
Rumba ,debido a que la comunidad chocuana le gusta mucho la rumba
Todo estuvo bien recomiendo que estas actividades lleven más tiempo
Realizar visita a los diferentes grupos regulares en tiempo tiempo real
Profundizar en gimnasia aerobica musicalizada
Todo bien
Ser mas claros y directos a la hora de dar instrucciones
Seguir practicando
Ser más tejidos en el horario
la métrica musical

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