

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

**CAPACITACIÓN GESTIÓN DE PETICIONES Y MANEJO FUNCIONAL
DE GESDOC A GIT CONTRATACIÓN Y CONTRATISTAS.**

Servicio Integral al Ciudadano



El deporte
es de todos

Mindeporte



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización

26 de agosto de 2021

Participantes

Contratistas
Funcionarios

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

26 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 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 - 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

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

99%.



El deporte
es de todos

Mindeporte

Difusión y
Accesibilidad

99%

Prestación del
servicio

99%

Percepción
Positiva
general

99%

Comprometidos
con el buen trato

100%

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 día 26 de agosto y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

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 en la dependencia

Dependencia	%
Dirección de Fomento y Desarrollo	24%
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	16%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	5%
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte	23%
Oficina Asesora de Planeación	3%
Oficina de control Interno	3%
Secretaría General	26%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según el tipo de vinculación.

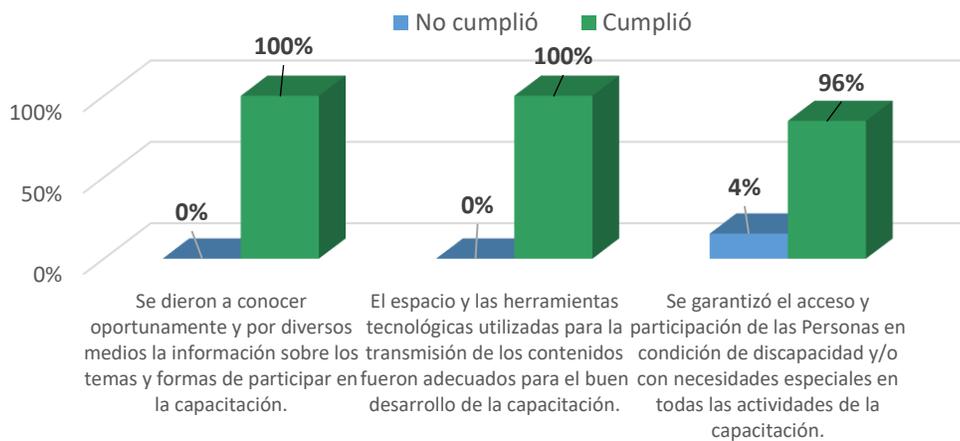
Rol	%
Contratista	95%
Funcionario	5%
Total general	100%



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	99%
Difusión y Accesibilidad		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del **99%** en el componente de difusión y accesibilidad.

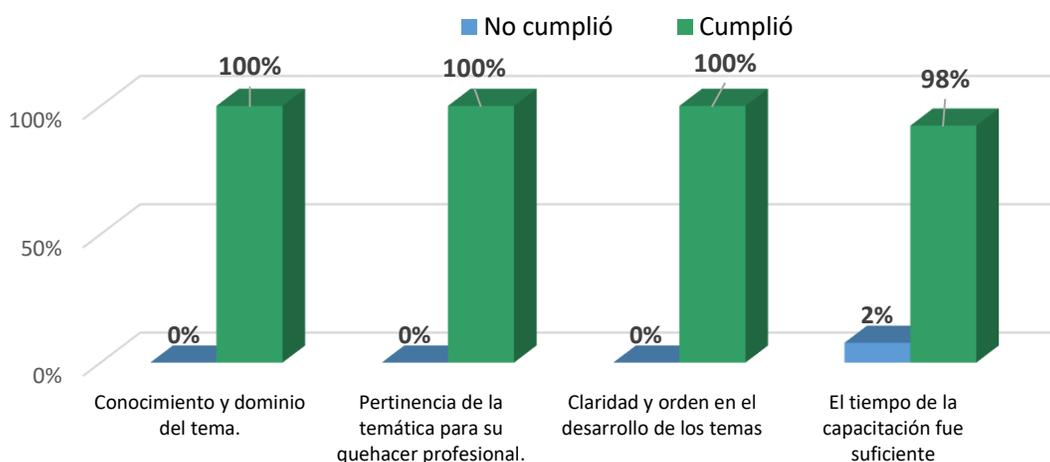


Prestación del Servicio

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%**. De acuerdo a la gráfica la percepción sobre el tiempo empleado para la capacitación no cumplió 100%, según los comentarios, es mucha información para tan corto tiempo.

Dentro de los comentarios también se observa la postulación de estrategias que complementen la información presentada, sugiero que se dicte una nueva capacitación sobre el GESDOC, pero que la misma sea más práctica y ejemplificante

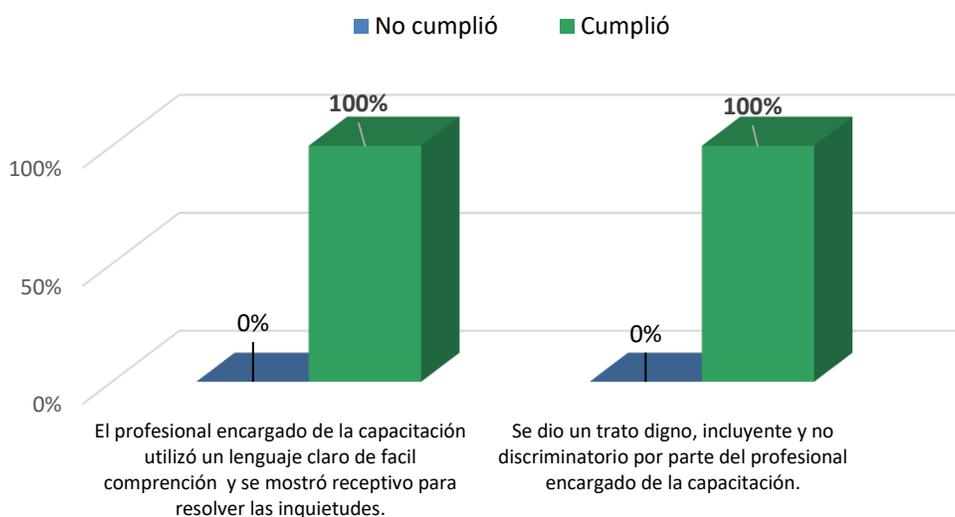


Comprometidos Con el Buen Trato

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 en general por parte de los encuestados. Se resalta el lenguaje claro y el trato digno e incluyente para con los asistentes.



El deporte
es de todos

Mindeporte

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.

El tema fue tratado de manera clara y concisa, aun tengo dudas del manejo de las respuestas en el Gesdoc
Una capacitación muy productiva.
Para profundizar en estas temáticas pienso que seria oportuno dar mas tiempo para la capacitación MANEJO DE LOS APLICATIVOS, MOTIVACION, ADAPTACION, ETC.
Las que consideren necesarias para agilizar las problemáticas mayores en la entidad
estas capacitaciones son importantes e interesantes ojala todos pudieramos tenerlas para crecimiento personal e institucional
profundizar el el tema del manejo del Gesdoc respuestas
Continuar con estas capacitaciones para fortalecer el manejo del aplicativo GESDOC y en caso de incluir nuevos módulos o funcionalidades, de igual manera, generar estas capacitaciones. Gracias!
Excel avanzado
Solicitud de términos para respuestas
Sería bueno recibir el contenido de la presentación para tenerlo a mano cuando se tenga alguna duda al respecto
proceso internos de grupos de trabajo no señalados en isolucion
Ampliar alcances sobre las oficinas de atención al ciudadano
Me parece muy bueno el tema, en cuanto a la importancia de la atención del derecho de petición en el tiempo oportuno.
Hacer un ejercicio práctico para trasladar las solicitudes que no son competencia de la dependencia
Como responder a una petición - si se puede realizar uno o varios modelos de respuesta.
Considero que también deberían de explicar con ejemplos reales de derechos de petición que hayan pasado por el Ministerio del Deporte.
todo en orden
Teniendo en cuenta una pregunta que surgió en la capacitación, sería interesante conocer ¿Cuál es el procedimiento a seguir en caso que las peticiones sean desde el Ministerio hacia entidades externas y éstas no respondan dentro de los términos de ley?
En esta vigencia se han desarrollado capacitaciones que han dado herramientas necesarias y cada capacitación igual deja puertas abiertas en caso de que se requiera el refuerzo en un subtema. Además, las grabaciones permiten retomar la capacitación, en caso de necesitar aclarar algo o reforzar un tema.
MAYOR PROFUNDIAD EN LO QUE TIENE QUE VER CON LOS PQRSD

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

Protección de datos y peticiones de bases de datos de beneficiarios
Muy aterrizado a la realidad los temas.
NO SE ME OCURRE EN ESTE MOMENTO
Todo esta perfecto
Dar un paso a paso directamente con la herramienta gesdoc en su manejo, debido a que es una herramienta por medio de la cual se pueden realizar varias actuaciones.
"Pienso q capacitación para concurso Nacion tres para tener claro toda la norma
Gracias"
Las preguntas que fueron expuestas en la reunión pero no sé abordaron de manera profunda decretos y funciones del gesdoc
Secop
isolución
Ninguno, se abordaron los temas pertinentes
las capacitaciones son muy importante para el crecimiento personal y profesional .
Sería importante hacer una capacitación para las personas que no tienen conocimiento alguno de GESDOC
Cuando no se tiene la competencias frente a los radicados y los finalizan (nunca dan respuesta a el radicado).
"Tema GESDOC, siempre será importante! Avanzar en temas dde complejidad exponencialmente.
Capacitación OneDrive y funcionamiento.
Excelente capacitación
Plantillas
Los expositores fueron excelentes, pero consideró que si deben realizar con frecuencia capacitaciones sobre el uso del Gesdoc, ya que se están haciendo mejoras al programa. Muchas gracias.
Abordar los temas desde lo básico, hay personas que se vincularon al Ministerio hace poco tiempo y no tienen esos conocimientos base.
el tema siempre será necesario para cumplir como entidad pública
Capacitaciones de SISEG
Pues me parece importante que otras herramientas o usos tiene Gesdoc
nunca sobra, es estar actualizado
EXCELENTE CAPACITACION SUGIERO QUE LAS REALIZEN MAS SEGUIDO ES IMPORTANTE PARA TODOS NOSOTROS CAPACITARNOS Y ESTAR ACTUALIZADOS EN LOS DIFERENTES TEMAS MUCHAS GRACIAS POR LA CAPACITACION Y EL TIEMPO DESTINADO PARA SEGUIR EXPLICANDONOS MUY AGRADECIDO
Los mismo con mas interactividad
las tablas de retención documental
CLUBES PROFESIONALES DEPORTIVOS
Seguir profundizando estos temas del manejo de las plataforma
En temas que complementen esta capacitación .

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