Servicio Integral
al ciudadano
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

ENCUENTRO PRESENCIAL MESA DE PARTICIPACIÓN GIT RECREACIÓN MUNICIPIO DE CAMPO ALEGRE HUILA

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

20 de septiembre de 2021

Lugar

Campo Alegre- Huila

Participantes

Promotores lúdicos del Ente deportivo Departamental y personas mayores usuarios y beneficiarios del programa Nuevo Comienzo.

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

20 de septiembre

2021

INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano[1] 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.

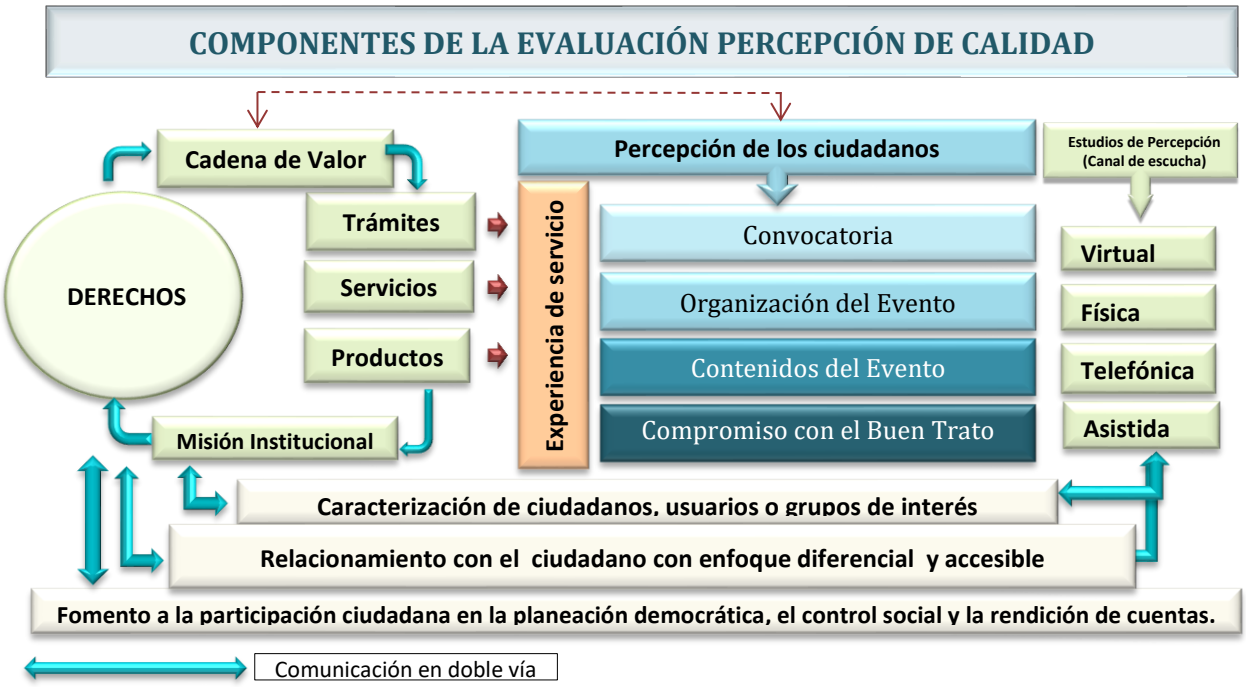
Fuente: Mindeporte **-** Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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 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 **-** 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.

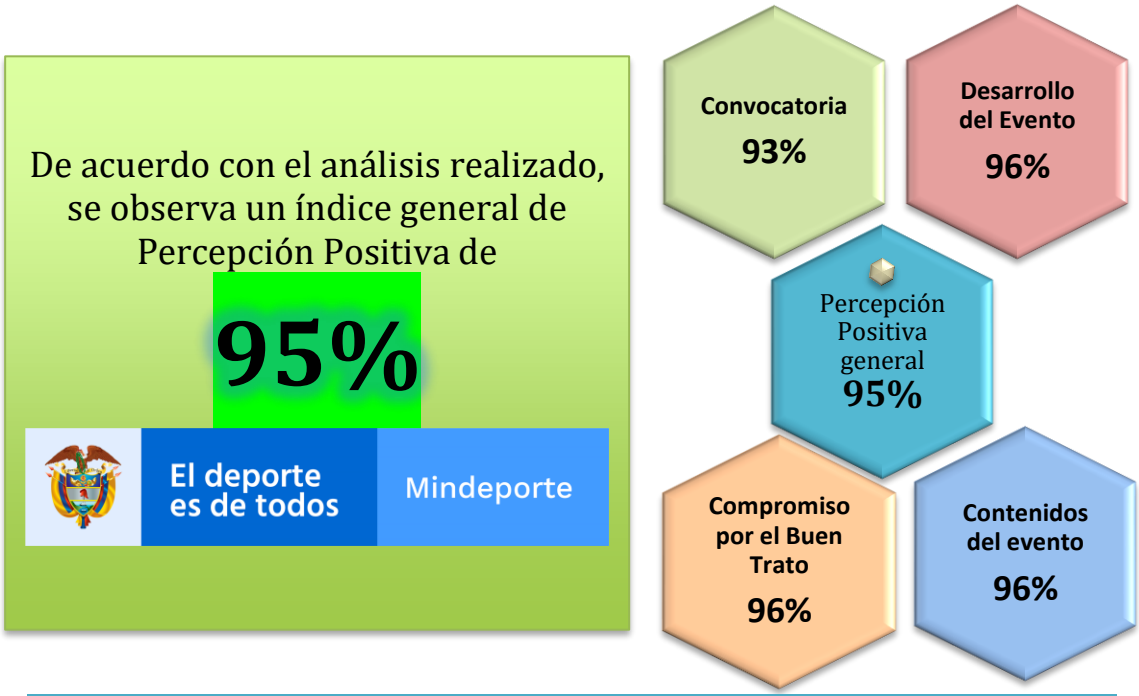
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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

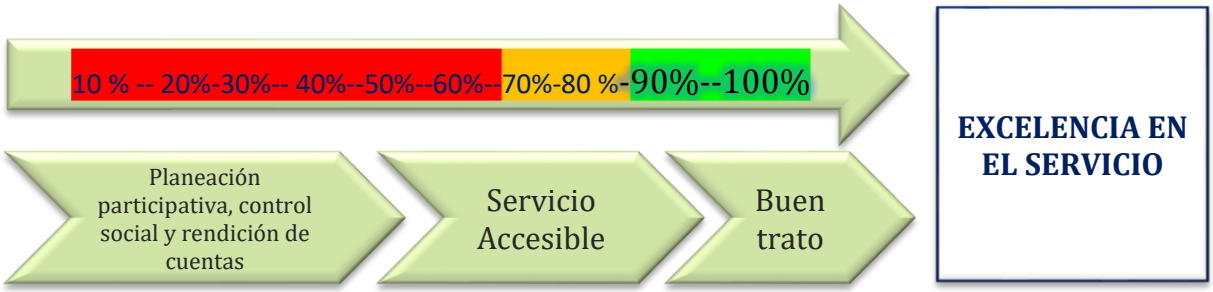
RESULTADOS

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

95%



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 y conto con la participación de 18 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	%
Huila	100%
Total general	**100%**

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

Edad	#	%
Adultos mayores > 60 años	18	100%
Total	**18**	**100%**

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

.

Discapacidad	#	%
Auditiva	1	6%
Ninguna	16	89%
Visual	1	6%
Total general	**18**	100%

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

Etiquetas de fila	#	%
Afrodecendiente	1	6%
Ninguno	16	89%
Pueblos Indígenas	1	6%
Total general	**18**	**100%**

Tabla 4. *Descripción de los participantes encuestados según su identidad de genero*

Identidad de genero	#	%
Femenino	12	67%
Masculino	6	33%
Total general	**18**	**100%**

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según orientación sexual

Etiquetas de fila	#	%
Heterosexual	12	66.6%
Prefiero no decirlo	3	33.3%
Total general	**18**	**100%**

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

Victima	#	%
No	15	76%
Si	3	24%
Total general	**18**	**100%**

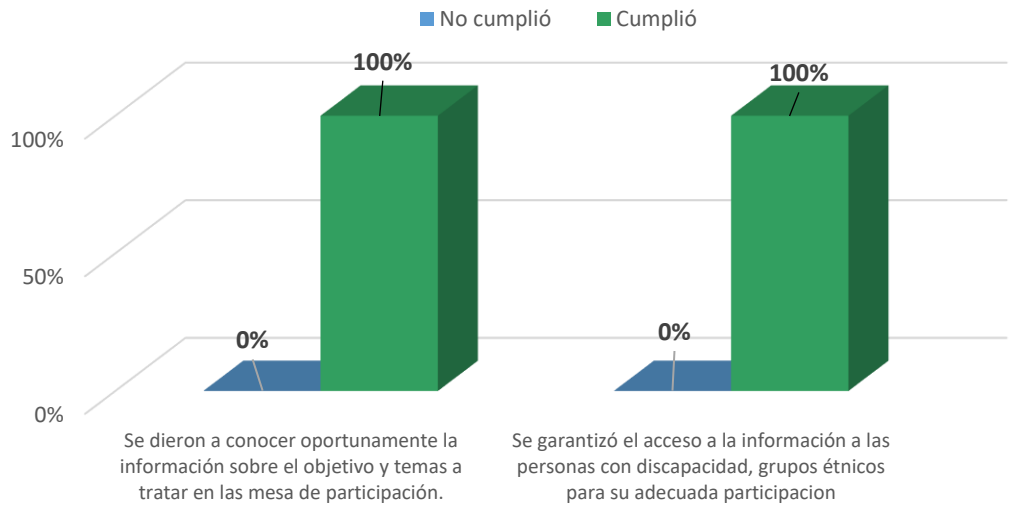
Convocatoria

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	100%
Convocatoria		

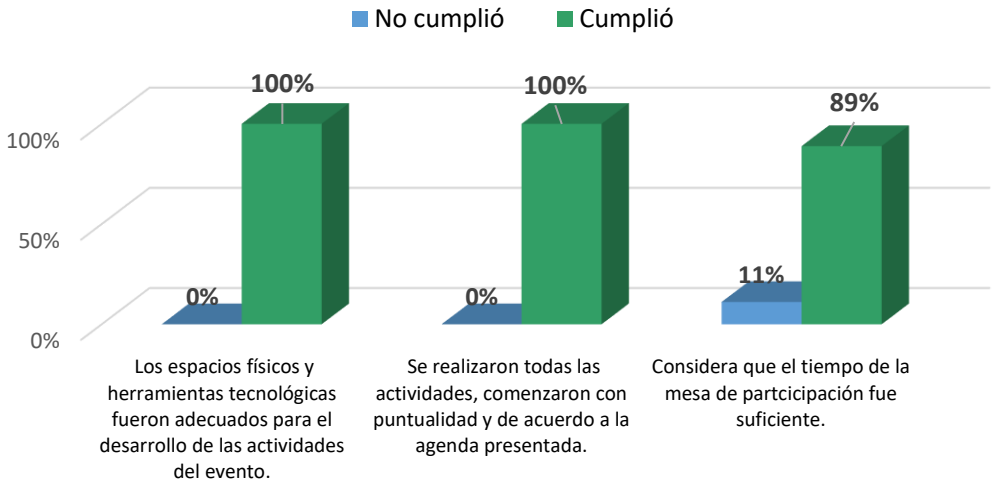
Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 100% en general frente al manejo del proceso de convocatoria de la mesa de participación. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

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 las mesas*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
Desarrollo de la capacitación		

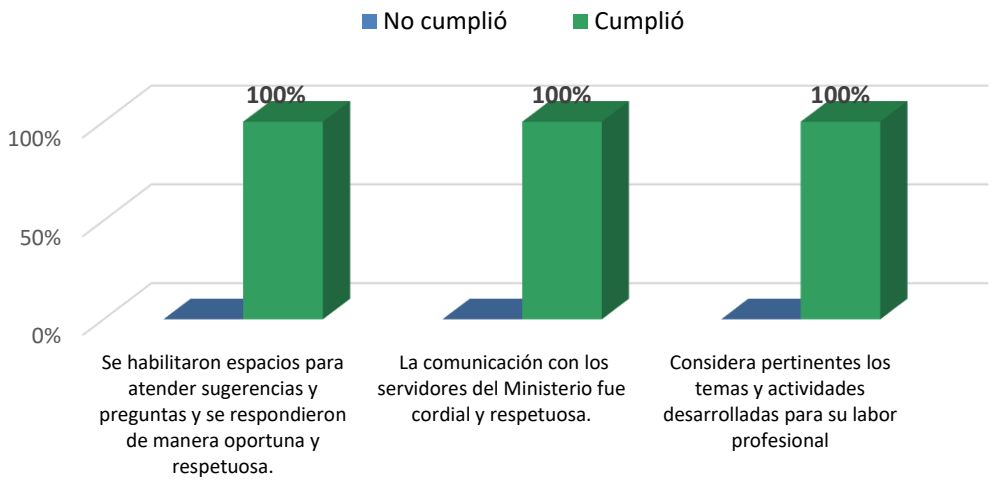
Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo de la mesa de participación de acuerdo con la ruta de excelencia en el servicio. Se resalta la puntualidad y adecuación de espacios y las herramientas tecnológicas utilizadas en la mesa de participación. Se

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	100%
Comprometidos con el buen trato		

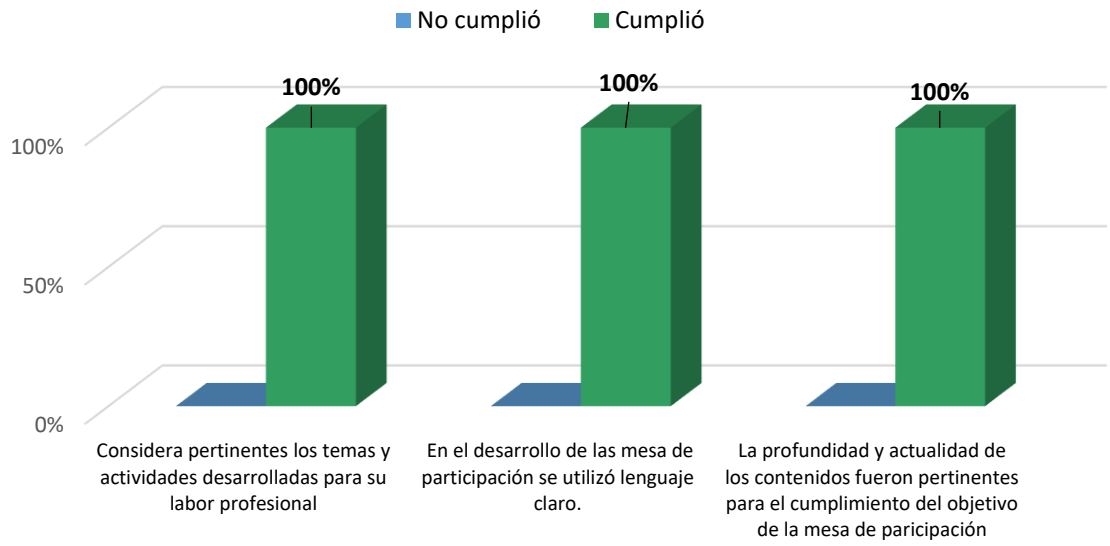
En este componente se evidencio una valoración positiva del 100% por parte de los asistentes a la mesa de participación, sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas 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	100%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 100%. 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)

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 encuenta 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.

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 trajabando 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.