

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

***MESA DE ACTUALIZACIÓN ESTRATEGIA DE RECREACIÓN POR Y
PARA LA PERSONA MAYOR, DEPARTAMENTO DE BOYACA.***

GIT Recreación

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

20 al 22 de octubre

Lugar

Centro recreacional de COMFABOY en el Municipio de Monquirá-Boyacá.

Participantes

Personas mayores, promotores y referentes de entidades del territorio que forman o han hecho parte 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

22 al 25 de octubre

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 - Secretaría 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.



El deporte es de todos

Mindeporte

RESULTADOS

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

100%



El deporte es de todos

Mindeporte

Convocatoria
100%

Desarrollo del Evento
100%

Percepción Positiva general
100%

Compromiso por el Buen Trato
100%

Contenidos del evento
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 al finalizar las mesas de participación 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 41 encuestas en una población total de 41 asistentes al evento.

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	%
Boyacá	100%
Total general	100%

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

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	10%
Adultos mayores > 60 años	88%
Jóvenes De 18 a 28 años	2%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Física	5%
Ninguna	93%
Visual	2%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional

Grupo poblacional	%
Comunidades campesinas	12%
Ninguno	88%
Total general	100%



El deporte
es de todos

Mindeporte

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según identidad de género

Identidad de género	%
Femenina	59%
Masculino	41%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según orientación sexual.

Orientación sexual	%
Heterosexual	83%
Prefiero no decirlo	17%
Total general	100%

Tabla 7. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Victima	%
No	88%
Si	12%
Total general	100%



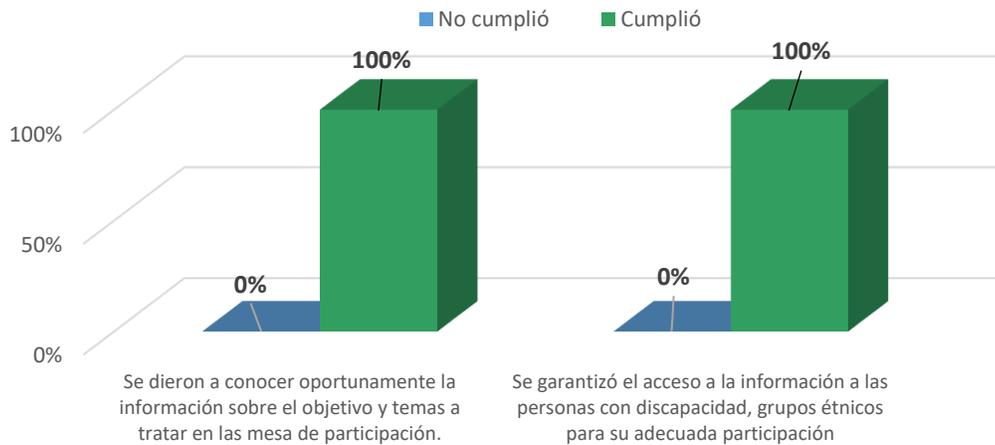
Convocatoria

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	100%
Convocatoria		

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

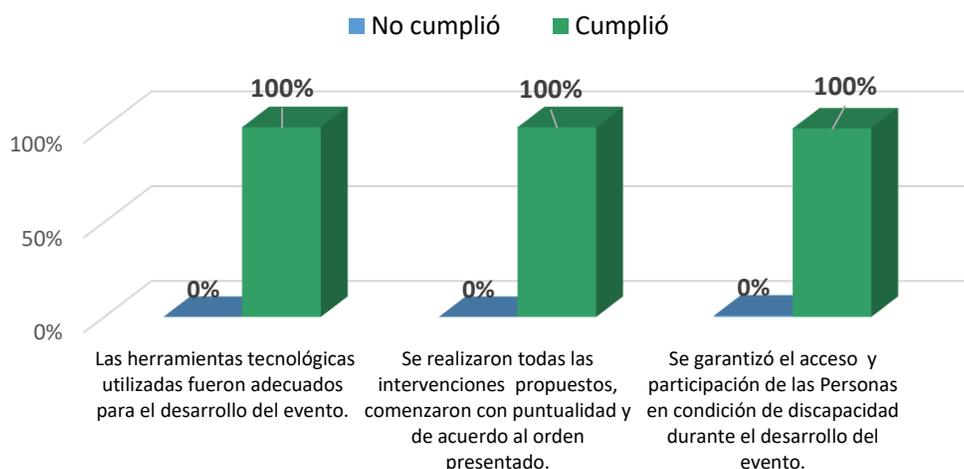


Desarrollo del evento

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 evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Desarrollo de la capacitación		

Se observa una percepción positiva en general del 100% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo de las mesas de participación con la ruta de excelencia en el servicio. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

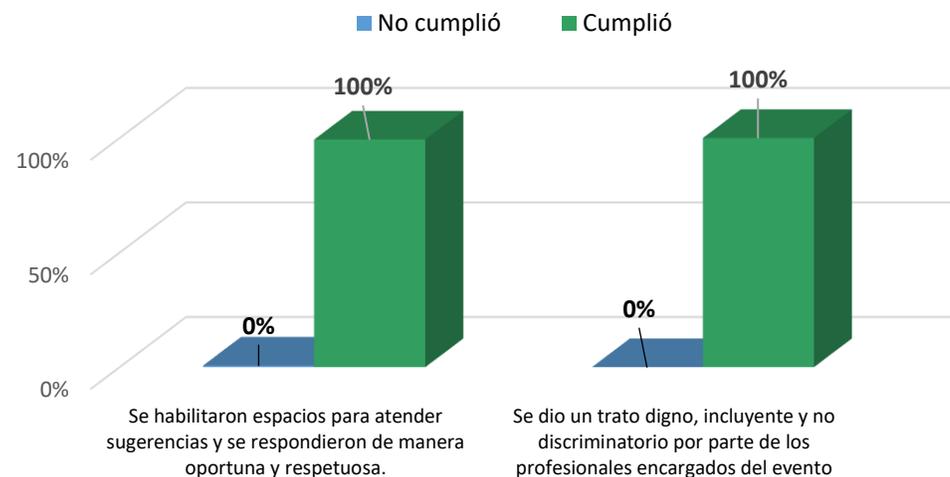


Comprometidos Con el Buen Trato

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 el evento.



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 las mesas 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.

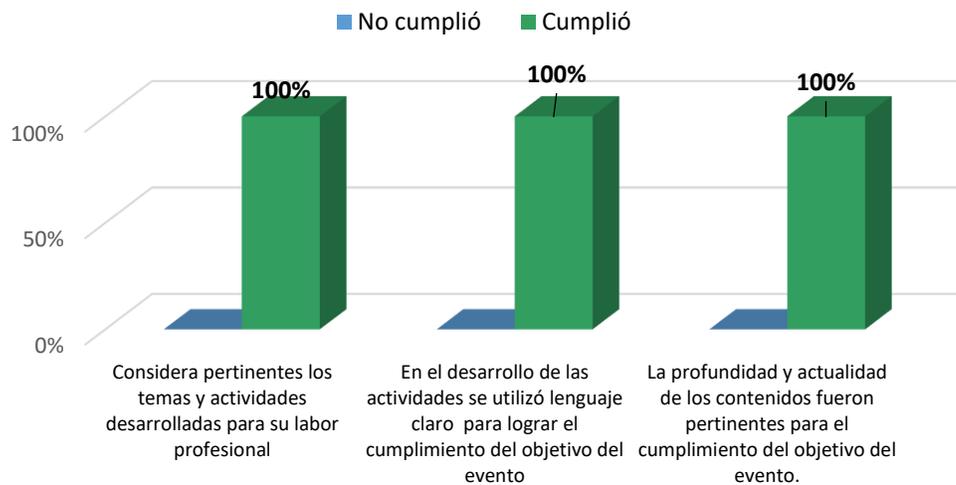


Actividades Misionales de Mindeporte

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 resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.



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.

Más tiempo de las Actividades
Muy bueno
Mejorar el talento humano para el municipio
QUE EMPIECEN MS RÁPIDO LOS PROGRAMAS
Recreaciones de forma organizada y muy bien
AYUDA PARA MANEJAR LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS
Una forma de deporte para adulto mayor , algunos son muy pesados respecto en el municipio
NO NOS TIENEN EN CUENTA
Muy agradecido con las actividades realizadas
Todo ha estado bien , muy organizado y me han tratado bien
Todo muy bien
No tengo recomendaciones
Muy bueno , buen trato , buena organización
Todo excelente
Excelente el buen trato del personal
Ninguna nos trataron como reyes
APOYO PARA TRANSPORTES Y PARA VENIR MAS SEGUIDO
Todo es para mejorar
Ninguna la experiencia fue excelente
Todo lo escrito es para mejorar
Todo esta para mejorar
Siempre dando mi opinion
Siempre activo
Siempre participando para mejorar
Siempre activos para mejorar
Estamos contribuyendo en el cambio
Siempre contribuyendo en el cambio

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