

**Servicio Integral  
al ciudadano**

Excelencia en el servicio

# Informe de percepción de calidad en el servicio

***EVENTO ACADÉMICO DEPORTES+ 2021.***

GIT Deporte Social Comunitario

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**

21 al 22 de octubre

### **Lugar**

Virtual

### **Participantes**

Enlaces departamentales y monitores del programa Deportes+

### **Organizador**

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo Deporte Social Comunitario

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 y 23 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## 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 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).

<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 - 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.

<sup>2</sup> 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

**99.5%**



El deporte es de todos

Mindeporte

Convocatoria  
**98%**

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 el evento 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 aplicaron **53 encuestas**.

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	%		
Antioquia	6%	Guaviare	4%
Arauca	9%	Huila	6%
Atlántico	2%	Magdalena	8%
Bogotá D.C	2%	Meta	4%
Bolívar	8%	Norte de Santander	4%
Caldas	8%	Putumayo	2%
Caquetá	2%	Quindío	6%
Cesar	2%	Santander	8%
Chocó	11%	Valle del Cauca	4%
Córdoba	4%	Vaupés	2%
Cundinamarca	2%	(en blanco)	0%
		<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Edad	%
Adolescencia de 12 a 17 años	2%
Adultos De 29 a 59 años	58%
Jóvenes De 18 a 28 años	40%
(en blanco)	0%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Etiquetas de fila	%
Física	4%
Ninguna	94%
Visual	2%
<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	%
Afrodecendiente	25%
Comunidades negras.	2%
Ninguno	70%
Palenqueros	2%
Pueblos Indígenas	2%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

Identidad de género	%
Femenina	75%
Masculino	25%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

%	%
Bisexual	2%
Heterosexual	85%
Lesbiana	2%
Prefiero no decirlo	11%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7.** ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Victima	%
No	81%
Si	19%
<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



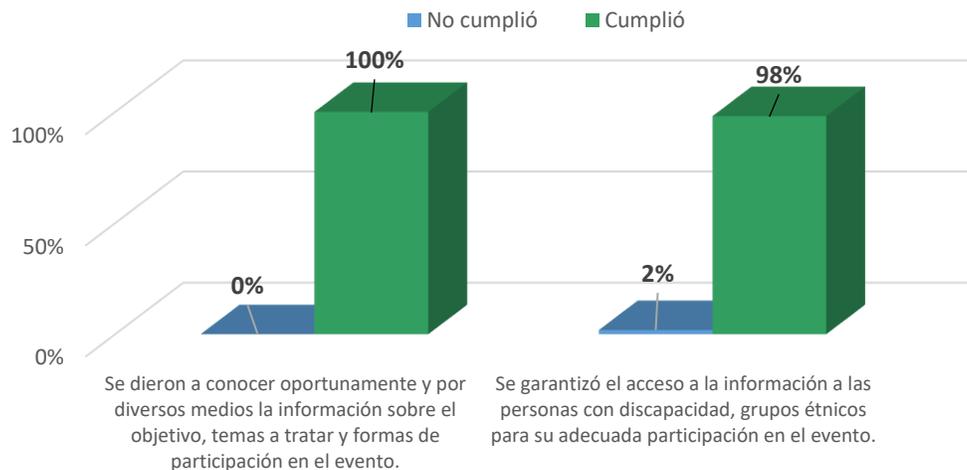
## Convocatoria

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 en la estrategia de convocatoria.



### Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 99% en general frente al manejo del proceso de convocatoria del evento. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

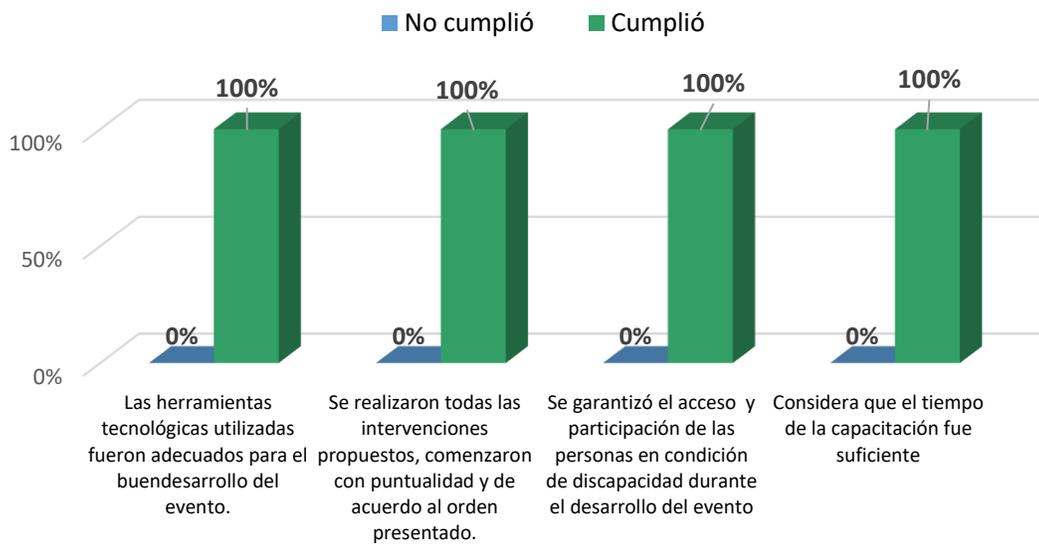


## Desarrollo del evento

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

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>100%</b>
<b>Desarrollo de la capacitación</b>		

Se observa una percepción positiva en general del 100% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo del evento. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

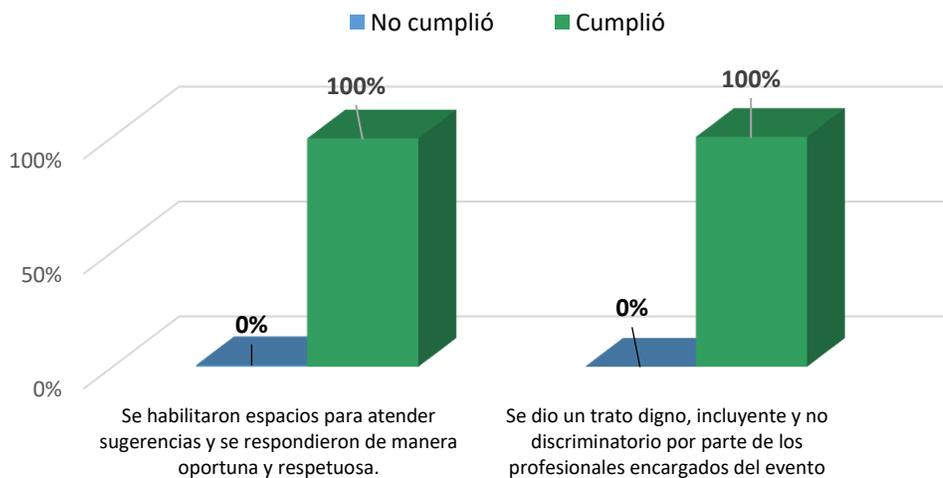


## Comprometidos Con el Buen Trato

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

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>100%</b>
<b>Comprometidos con el buen trato</b>		

En este componente se evidenció una valoración positiva del 100% por parte de los asistentes al evento 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.

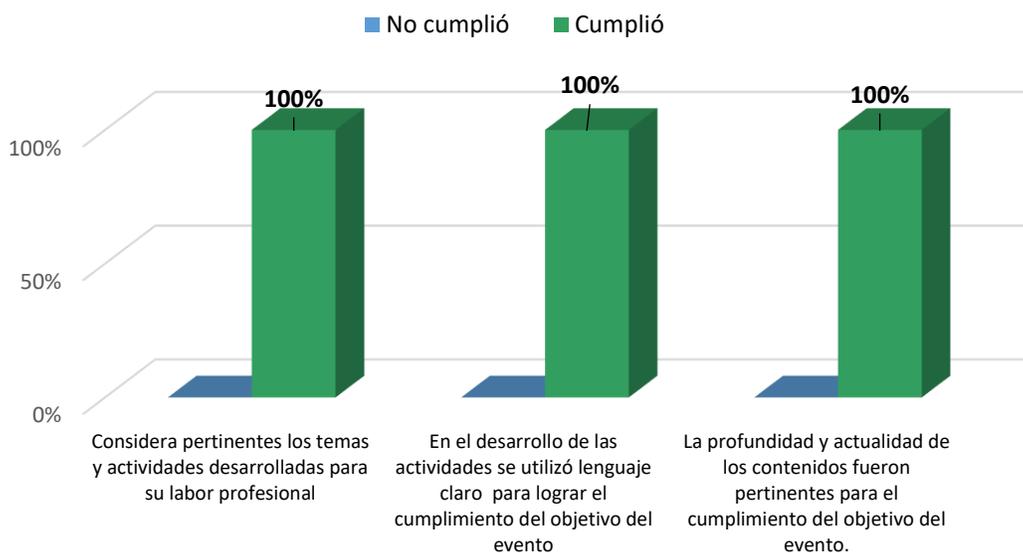


## Actividades Misionales de Mindeporte

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 recomendaciones y la postulación de temas que complementen la información presentada. **(Ver anexos)**



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.

Pedagogía del deporte social comunitario
La Garantía de accesibilidad de ciertas población
Realizar esos torneos a nivel nacional más frecuentes
Todos los temas que se trataron fueron muy completos
Cada temática es pertinente, agradecer todos los contenidos y añadir actividades con materiales reutilizables
REFORZAR LO ESTUDIADO EN ESTE EVENTO
Inclusión de personas con discapacidad en el deporte
Todo me quedo muy claro
Juegos tradicionales y ancestral
El trabajo mas especifico con los campesinos
Otros deportes como el domino
Desde mi punto de vista se abarcadoron todos los temas pertinentes
Sería bueno dar un espacio libre para que el monitor cree un evento sin que se lo pidan específicamente
Podríamos abordar más temas deportivos y recreativos para nutrir y fortalecer a cada monitor y enlace para aportarle a las comunidades.
Darle continuidad a los procesos de deporte social en todo el territorio nacional ya que es una fase una base fundamental para el desarrollo de nuestra sociedad y nuestro país
Continuidad de los programas
La disponibilidad de tiempo de los participantes, en este caso los monitores
Adaptación al deporte
Todo está claro
Los diferentes deporte como el palotroke y el balonpesado
Realizar el evento academico al principio del año laboral y de preferencia no cuando ya se este culminando el periodo, puesto que se expuso informacion que pudo alimentar el elejercicio del deporte social comunitario desde el principio.
La representación de los entes territoriales
LA PREVALENCIA DEL DEPORTE MAS EN EL MEJORAMIENTO DE LA VIDA RURAL
Para mí estuvo todo ese lentes la presentación
La equidad de género en las actividades de deporte social
Cómo fortalecer las prácticas deportivas en personas LGTBI, más con las personas Gay.
Que ojalá se pueda presencial

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

Los temas abordados satisfacen las necesidades que desde las líneas transversales plantea el programa por lo que considero seguir en esa línea de contenidos ya son muy importantes.

Población lbgti

DSC cómo tema de desarrollo humano aplicado al desarrollo social en el territorio

Todos estaban excelente

Me encantó el tejo

Énfasis en personas con discapacidad

Equidad de género

Conformación de grupos y estrategias

la entrega puntual de implementación y dotación para realizar o apoyar las diferentes actividades que realizan los enlaces y monitores en este periodo de julio hasta la fecha no hemos recibido ningún tipo de elemento o implementación que nos identifique como monitores del ministerio del deporte

Inclusión de personas diversamente hábiles"discapacidad"

Lgtbi

Medio ambiente

La actividad física como mecanismo de ayuda en el deporte social comunitario

Alimentación

Dificultad para llegar a las zonas alejadas

Hablar de los deportes que se aplican en el programa Deportes +

Atención a la niñez

Deporte social comunitario.

Pues pienso que el evento estuvo adecuado a los temas que son necesarios para nuestras labores.

Tener la oportunidad de abordar temáticas en la líneas transversales de manera más profunda, atendiendo las necesidades que se encuentran en cada comunidad y su contexto

Todo estuvo bien para mi criterio

Implementación deportiva

Contemplar juegos tradicionales del Pacífico para que otros departamentos puedan practicarlos.

Las 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)