

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

Evaluación Servicio Tics/Segundo semestre 2021

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo de TICS



El deporte
es de todos

Mindeporte



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Participantes

Funcionarios

Contratistas

Organizador

Secretaria General

Grupo Interno de Trabajo de TICS

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

5 al 30 de noviembre

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS

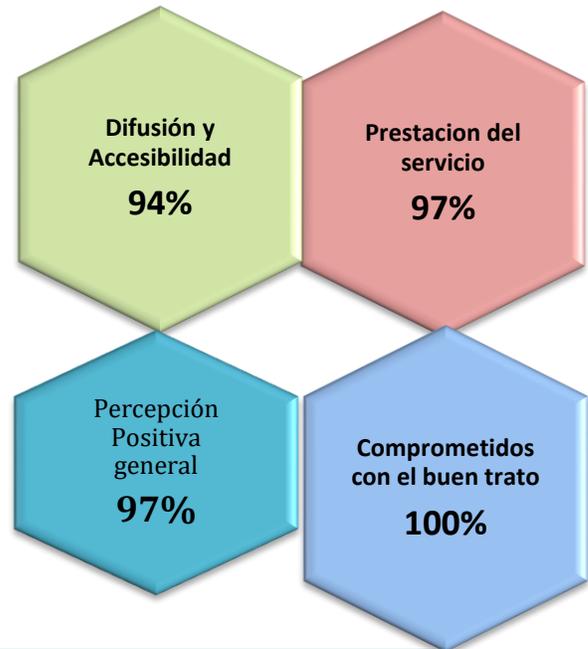
De acuerdo con el análisis realizado,
se observa un índice general de
Percepción Positiva de

97%.

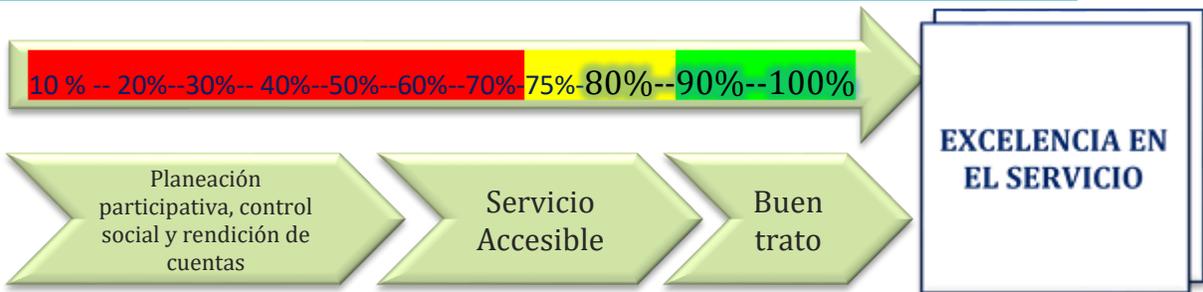


El deporte
es de todos

Mindeporte



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 5 de noviembre hasta el 30 de noviembre evaluación al servicio TICS II y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

Para el estudio se contó con 175 funcionarios y contratistas del Ministerio que diligenciaron la encuesta.

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 Dependencia

Etiquetas de fila	%
Despacho del Ministro	14%
Despacho del Viceministro	1%
Dirección de Fomento y Desarrollo	24%
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	6%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	13%
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte	20%
Oficina Asesora de Planeación	2%
Secretaría General	20%
Total general	100%

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

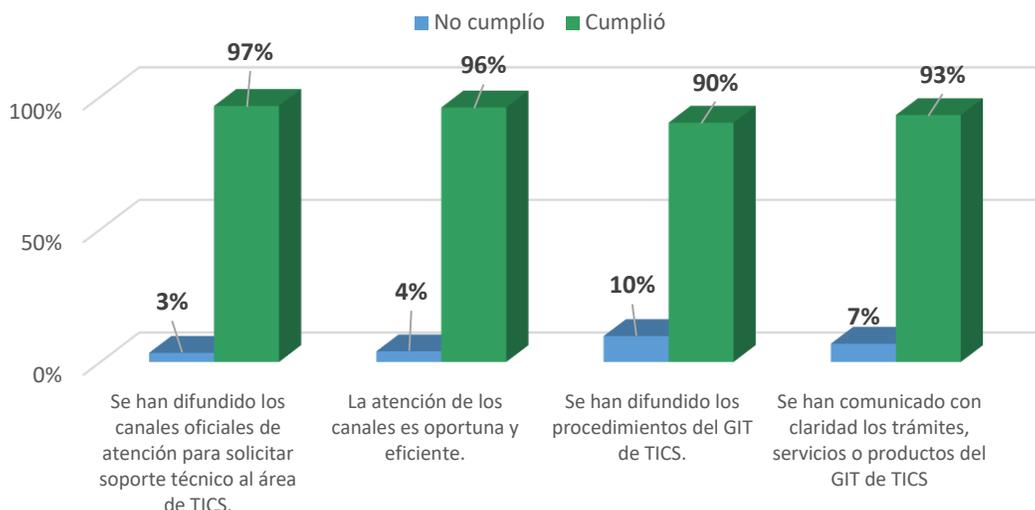
Tipo de vinculación	%
Contratista	69%
Funcionario	31%
Total general	100%



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

Componente		Difusión y Accesibilidad	
Medición actual		Medición II semestre 2020	Tendencia
Promedio Componente	94%	91%	

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

Con relación a la evaluación realizada el semestre anterior se evidencia un aumento en la percepción positiva del 3%, se recomienda seguir con las acciones para continuar la difusión a los diferentes tramites, servicios, canales de atención y procedimientos a cargo del GIT de TICS.

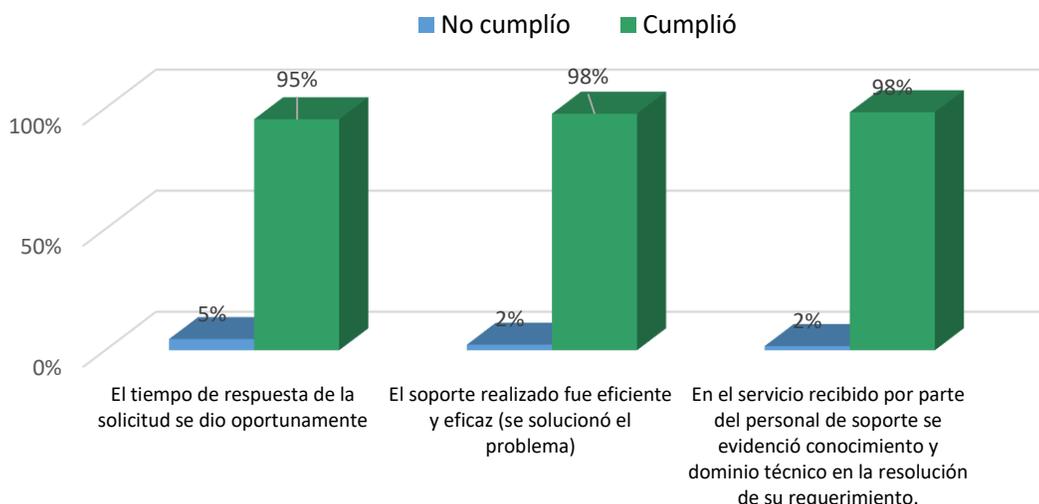


Prestación del Servicio

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 de los espacios utilizados para el evento.



Observaciones

Componente	Prestación del servicio		
	Medición actual	Medición II semestre 2020	Tendencia
Promedio Componente	97%	93%	

Se observa una percepción de cumplimiento en general, sin embargo, se evidencia comentarios donde sugieren capacitaciones en las diferentes herramientas y más recurso humano para poder solucionar los inconvenientes que se generan.

Se evidencia una disminución aumento en la percepción positiva del 4% en comparación con la evaluación realizada el mismo semestre anterior.

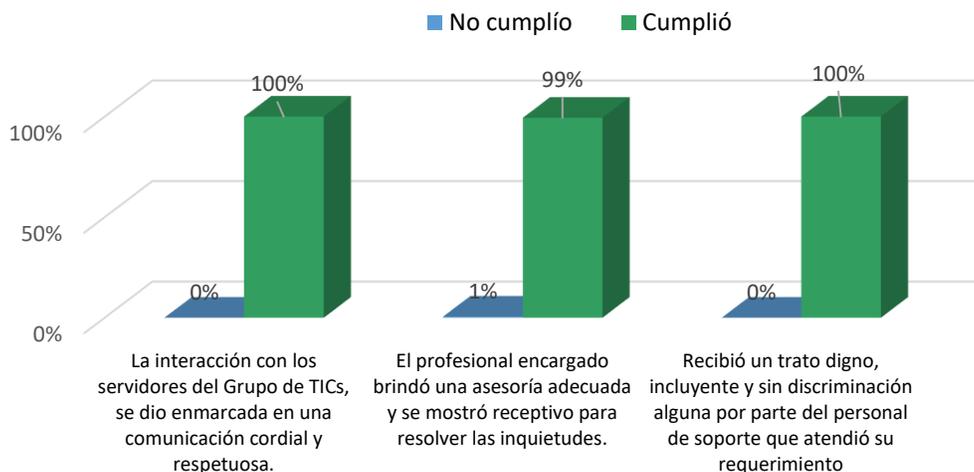


Comprometidos Con el Buen Trato

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

Componente	Comprometidos con el buen trato		
	Medición actual	Mediciones anteriores	Tendencia
Promedio Componente	100%	96%	

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte encuestados y un aumento en comparación con el mismo trimestre anterior. 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.

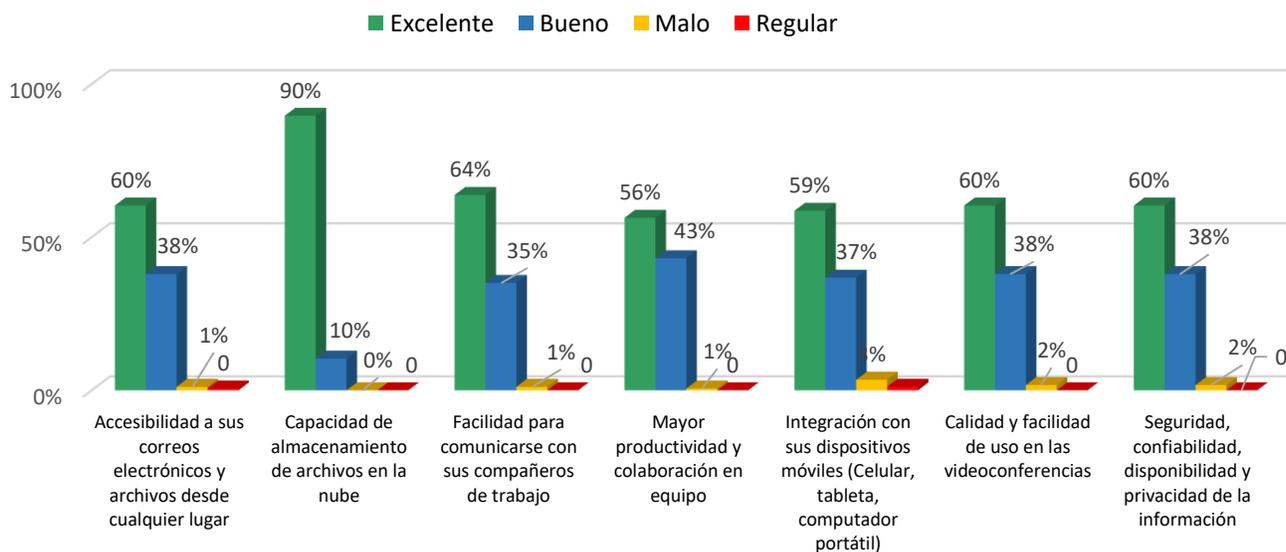


Evaluación experiencia de servicio herramientas disponibles

A continuación, se presentan los componentes generales que perciben los funcionarios y contratistas frente a las herramientas disponibles ofrecido por el Grupo Interno de Trabajo de TIC's.

Evaluación Office 365

Gráfico 4. Satisfacción frente a office 365



En la evaluación general de la herramienta office 365 se evidencia una valoración positiva por parte de los encuestados del **98%**.

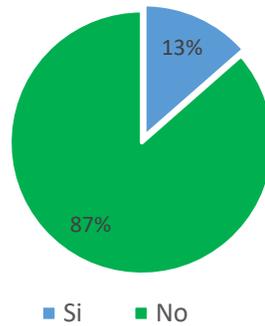


El deporte
es de todos

Mindeporte

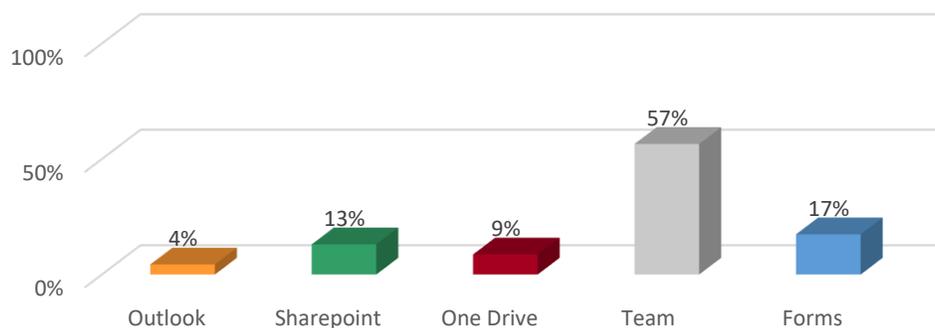
Gráfico 5. Eficiencia de las aplicaciones office 365

¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones de Microsoft 365?



El 87% de los encuestados manifiestan que NO han presentado inconvenientes de acceso y manejo con las aplicaciones de Microsoft, mientras que el 13% SI ha presentado inconvenientes con las aplicaciones.

Para conocer cuáles son las aplicaciones con las cuales han presentado inconvenientes, se formuló la siguiente pregunta: **¿Qué aplicaciones?**



Según los encuestados, las aplicaciones con las que han presentado mayor inconveniente son: Team (57%), seguido por form (17%), SharePoint(13%), OneDrive(9%) y Outlook(4%).

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



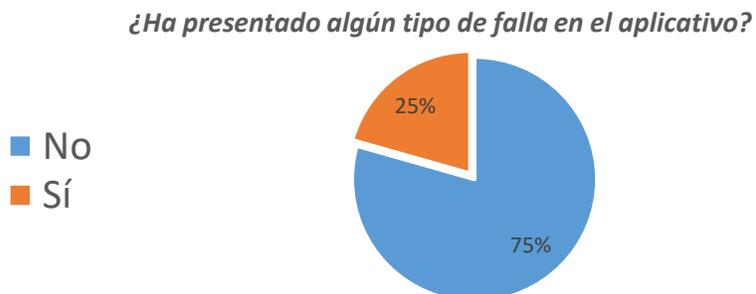
El deporte
es de todos

Mindeporte

Evaluación Sistema de Gestión Documental – GESDOC

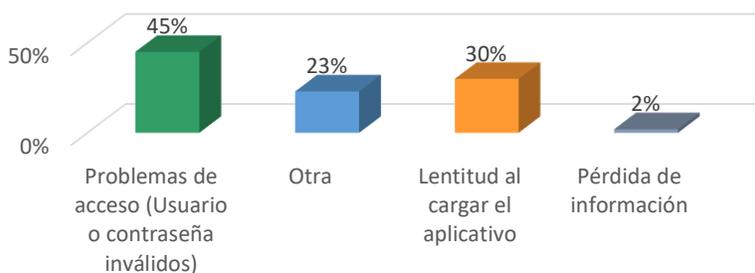
Sistema que permite gestionar y organizar eficientemente los documentos del Ministerio del Deporte.

Gráfico 7. Eficiencia de GESDOC



El 75% de los encuestados mencionan que GESDOC no ha presentado fallas, mientras que 25% **SI** ha presentado algún tipo de falla.

Para conocer estas fallas se presenta la siguiente pregunta: **¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?**



La falla que mas se presenta es problemas de acceso (Usuario o contraseña inválidos) **con el 45%**, seguido de lentitud al cargar el aplicativo.

A la pregunta **¿Cree necesaria una capacitación para fortalecer sus conocimientos en el manejo del aplicativo Gesdoc?**

El 66% de los encuestados considera que **SI** y el 44% no la requiere.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

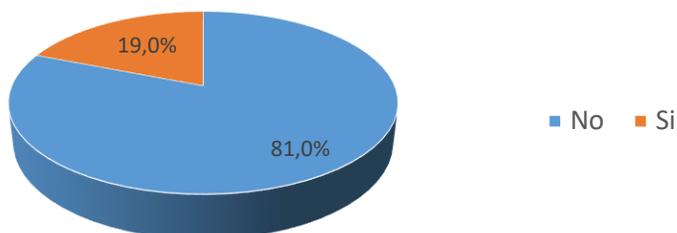
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Evaluación Sistema de Impresión y escáner

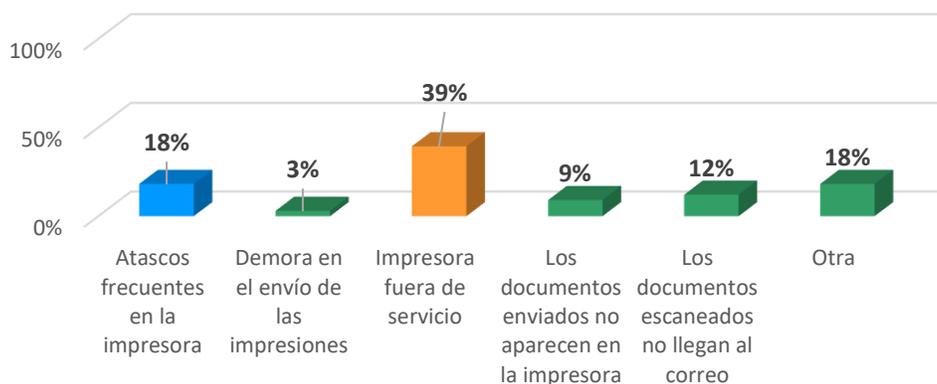
Gráfico 9. Fallas envió de impresiones.

¿Ha presentado algún tipo de fallas en el envío de impresiones o documentos escaneados?



El 81% de los encuestados mencionan que **NO** han presentado fallas en el envío de impresiones, mientras que 19% **SI** ha presentado fallas.

Para conocer estas fallas se presenta la siguiente pregunta: **¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?**



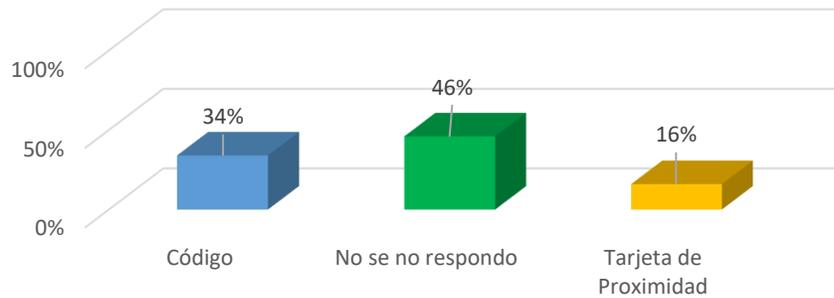


El deporte
es de todos

Mindeporte

Gráfico 11. Eficiencia del sistema de acceso a la impresora

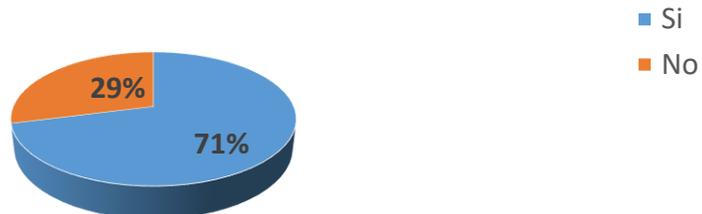
¿Qué sistema de acceso a la impresora le es mas cómodo o versátil?



El 46% de los encuestados no conocen los sistemas de acceso a la impresora.

Gráfico 12. Aprobación de tope de impresión.

En caso de establecer un tope de impresiones por usuario,
¿estaría de acuerdo con esta medida?



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

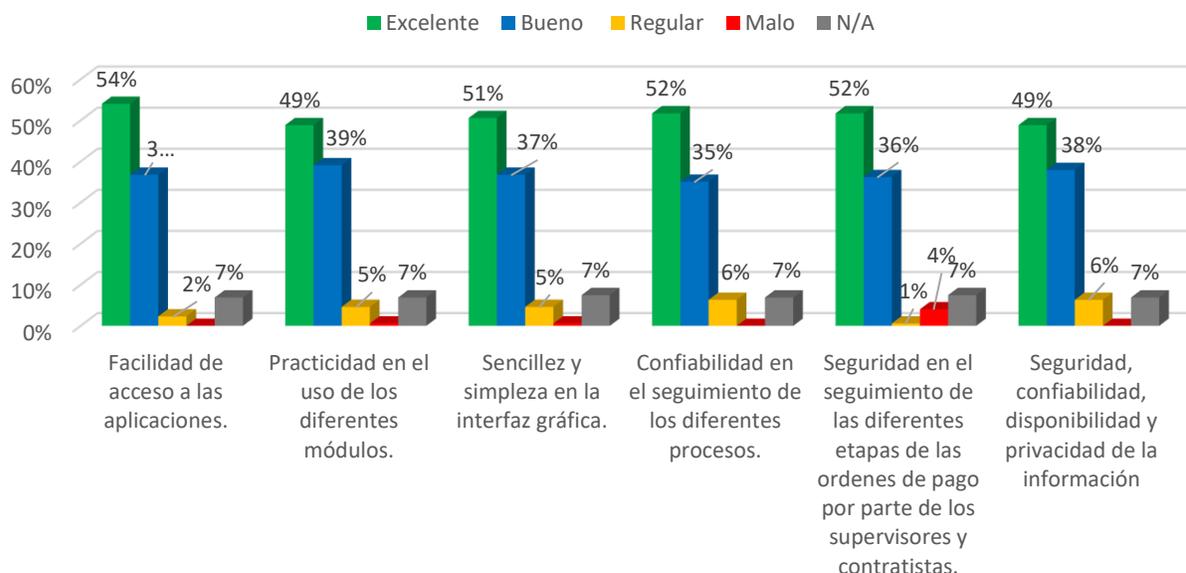
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Evaluación Sistema de Información de la Secretaría General SISEG

Conjunto de módulos y aplicaciones desarrollados en sitio, diseñado para contar con un sistema de gestión, control y seguimiento administrativo por parte del Ministerio del Deporte para funcionarios y contratistas. Entre sus aplicaciones de uso general se encuentran la Gestión Financiera-Pagos, Gestión PAA y la Actualización de datos de contratistas.

Gráfico 13. Satisfacción frente a SISEG.

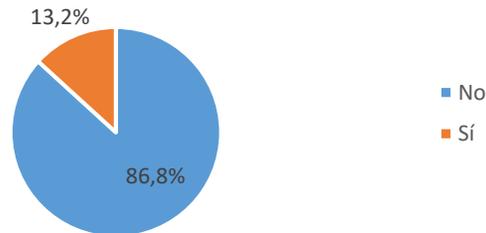


En la evaluación general del SISEG se evidencia una valoración positiva por parte de los encuestados del **95%**.



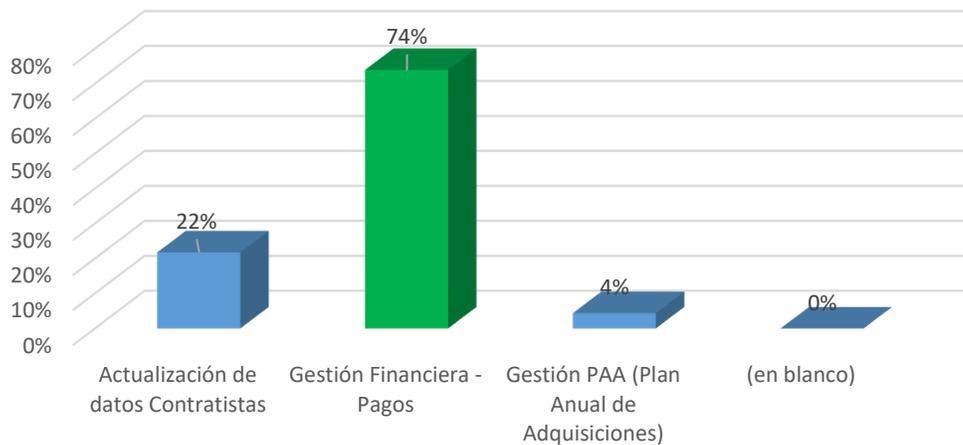
Gráfico 14. Fallas frente a SISEG.

¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones SISEG?



El 87% de los encuestados mencionan que NO han presentado inconvenientes en el manejo de SISEG, mientras que 13% SI ha presentado fallas.

Para conocer en que aplicaciones han presentado inconvenientes se presenta la siguiente pregunta: **¿Qué aplicaciones?**



La aplicación que más inconvenientes presenta es la de **Gestión de Pagos**. Se recomienda capacitar en el manejo de esta.



El deporte
es de todos

Mindeporte

ANEXOS

1. ¿Qué sugerencias y recomendaciones de mejora tiene frente al servicio ofrecido por TIC's?

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

El servicio es muy bueno
En general no se han tenido inconvenientes,
Capacitaciones de las modificaciones de los aplicativos cada 4 meses minimo.
No tengo
CONOCER EL MANEJO Y FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA DE MANERA PRESENCIAL
El equipo humano con el que cuenta el GIT de TICS, es excelente
La persona más diligente del equipo ha sido Edison, amable, atento, rápido y eficaz.
Hasta el momento no tengo recomendaciones ya que todo ha sido solucionado oportunamente
Brindan un buen servicio
Me gustaría que atendieran más rápido, ya que cuando se presenta una dificultad se frena el ritmo de trabajo.
Me parece muy buena la asistencia y el apoyo por parte de TICs
dado que los procedimientos administrativos y la disponibilidad a la mano de la informacion, hace que se requiera una respuesta agil al momento de presentar un requerimiento haciendo que se pueda obtener una pronta solucion.
Que sigan trabajando muy bien como hasta ahora... para mi ha sido muy excelente porque todos los requerimientos que me han salido me lo han resuelto mediante teams.
Excelente servicio, oportuno, rápido. Que continúen así.
La única sugerencia respetuosa que haría, es que primero deberían entregar el usuario del Gesdoc y posteriormente realizar la capacitación. Gracias.
Actualización y refrescar los conocimientos adquiridos!
Que se pueda resolver los inconvenientes presentados con el aplicativo ISOLUCIÓN, ya que las actividades se afectaron por los continuas fallas.
Prestan un muy buen servicio, no tengo sugerencias.
Han realizado un gran trabajo cuando se me ha presentado alguna dificultad.
No es directamente a TIC's dado que la entrega de equipos es muy lenta y tardan meses para poder recibir uno
He solicitado muy poco el servicio pero cuando lo he solicitado me han ayudado
tener un soporte mas presencial
Que se permita el acceso vía Wifi a los distintos aplicativos del Ministerio
Ampliación de la capacidad técnica de la mesa de ayuda para un servicio aún mejor.
Todo me parece bien

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

"Orientación y manejo del OneDrive
Algunos componentes técnicos en Microsoft Teams."
No tengo ningún tipo de sugerencia
En la página no aparece el código postal.
TIC's debe indicar cuáles son los servicios que presta, además de l de soporte de mesa de AYUDA,
Mayor numero de capacitación en las aplicaciones.
Realizar un mantenimiento preventivo a los equipos para evitar fallas
"Divulgación y capacitación de los
procedimientos."
Deben revisar o de la contraseña del gesdoc porque todos los días sale el aviso de que hay que
cambiar la contraseña porque va a caducar. Adicional a esto, periódicamente entrar a isolucion se
vuelve complicado ya que la contraseña expira.
Fortalecimiento de los servicios de telefonía local y conectividad
Generar mayores espacios de capacitación en el uso de las distintas herramientas y funcionalidades
de Microsoft Office 365
"1-disponer de un repositorio central con alta capacidad para alojar la información digital, dado que
cuando se es Contratista la información se elimina en el OneDrive, y si se aloja en el Sharepoint se
resta capacidad al grupo.
2-capacitacion profunda en el manejo de todos los servicios de Sharepoint.
3-acceso a equipos de cómputo y accesorios actualizados."
Servicio mediante acceso remoto
gracias por el soporte
Continuar con la oportunidad en el servicio
La oportunidad de mejora para el aplicativo SISEG, es habilitar la posibilidad de generar informes de
los reportes realizados al seguimiento al plan de acción.
Hasta el momento veo que todo a funcionado bien cuando tenga una observación se las comento.
Todo está bien
Por lo pronto, solo capacitación
Ampliar capacidad en la nube y explicar como sincronizar nuestros dispositivos a la nube, por la tanta
información que se cuenta.
Que sea fácil el acceso a la información
Hasta el momento todo está muy claro
Programar mas capacitaciones conforme a las diferentes aplicaciones
El servicio ofrecido por TIC's siempre ha sido ágil y efectivo solucionando los inconvenientes
presentados, con servicio muy profesional y cordial.
el servicio es excelente
Que no sean bloqueados mensualmente los ingresos de los contratistas
Se presenta demora en la asignación de equipo (de la entidad) para trabajo en casa.
Continuar igual, ha sido muy oportuna la ayuda, tienen mucha paciencia en el apoyo de los procesos
y total disposición de ayuda y solución a los problemas consultados.
Mejorar tiempos de respuesta
A la fecha el servicio para mi ha sido excelente y eficiente y las recomendaciones que se hacen son
asertivas frente al servicio, siempre mejorando

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

Realizar capacitaciones con respecto a los principales programas y plataformas que maneja la entidad.
he tenido buena atención
Seguir con la mejora continua y la complementación de herramientas que faciliten la gestión
No tengo
En mi caso por los problemas que he tenido con la devolución de cuentas debe acudirse a muchas personas y eso demora la solución del tema y en consecuencia el pago de la cuenta.
Excelente trabajo
Hasta el momento todo ha sido excelente
Excelente servicio. No presento sugerencias o recomendaciones
mejorar la disponibilidad de las impresoras
Sugiero que para las personas que ingresan nuevas haya mayor introducción a las diferentes plataformas que se manejan, ya que las capacitaciones se hacen muy generales y las personas que ingresamos quedamos un poco perdidas. Podría ser una trimestral o semestral para el nuevo personal. Gracias.
Que atiendan el servicio solicitado a tiempo y que le hagan seguimiento si a todos los soportes técnicos
Cuando se solicita un servicio en el laboratorio es importante que se resuelva lo más pronto posible, porque si no es así se retrasa el trabajo.
En el desarrollo de las labores lo requerido y el manejo suplió las necesidades
Tratar de solucionar a la mayor brevedad posible las diferentes dificultades que los usuarios presentan para así agilizar los procesos que se están desarrollando
Seguir fortaleciendo la mesa de ayuda con más personal técnico para atender la demanda de solicitudes de soporte propia de una entidad como el Ministerio del Deporte
En ocasiones no responden a las solicitudes realizadas por el chat de Teams
me parece muy buen servicio
mejorar la calidad del internet en el ministerio
REINDUCCION EN EL MANEJO DE OFFICE 365 Y SUS APLICATIVOS
Sugiero de manera respetuosa que se habiliten todos los equipos, los puntos de red, y que así mismo sean habilitados los puntos eléctricos, porque cuando he tenido que ir a la entidad, ha sido un obstáculo y pérdida de tiempo cuando somos varios los presentes en el área, y debemos usar nuestros equipos portátiles de cómputo si el asignado presenta fallas. Por lo anterior me parece más eficiente que si cada uno cuenta con un usuario y contraseña único, personal e intransferible, en caso dado que el equipo asignado o donde esté configurada esta información no funcione, se pueda tener acceso desde otro equipo disponible, sin tener que solicitar soporte para configurar usuarios y acceso a la impresora del área. Finalmente revisar la configuración de los equipos porque se ponen lentos cuando se hace un receso por ejemplo para almorzar, tendiendo a bloquearse cuando se retoma su uso.
La prestación de servicio es buena siempre hay algo por mejorar
ASIGNAR CUENTAS DE EMAIL. PARA LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS, PARA PODER COMUNICARSE Y ENVIARLES INFORMACION. TENEINDO EN CUENTA QUE ESTAMOS EN PROBLEMAS DE SALUD PANDEMIA CORONAVIRU Y NADIE SE PUEDE TODAVIA MOVER DE LA CASA POR EL HECHO DE TENER MORBILIDAD.
en ocasiones es mejor un servicio en persona no tan robotizado

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

Respuesta oportuna en la implementación y puesta en marcha de la Oficina Asesora de Planeación en la nueva sede IDR/CAR.
Revisión de el inconveniente recurrente que se presenta con las contraseñas, lo cual obliga a solicitar reinicio de éstas en varias oportunidades.
continuar con el soporte oportuno
Hasta el momento el manejo y soporte ha sido bueno.
mi respuesta es positiva
me gustaría tener una capacitación el temas de creación de encuestas ya que desde talento humano manejamos este tipo de medio.
La programación de usuarios y contraseñas.
Por el momento la atención y soporte por parte de TICS ha sido eficaz y oportuno
Que se programen y socialicen los mantenimientos de los aplicativos para no generar afectación del servicio, así mismo garantizar la seguridad de la información y los back-up
No hay sugerencia, felicitar por el excelente servicio.
ME GUSTARIA SE INCLUYERA UN MODULO PARA RADICACION DE PROYECTOS
Mejor acompañamiento y respuesta ante alguna ayuda
Que hayan mas personal atendiendo los requerimientos, para facilitar y agilizar el trabajo desde casa,
acceso a adobe acrobat
no tengo ninguna sugerencia
muy buen servicio y en el momento oportuno de pronto una sugerencia seria realizar capacitaciones de las actualizaciones que se realicen
Enviar de forma recurrente los canales para solicitudes ya que hay personal nuevo.
Evaluar la funcionalidad del GESDOC y verificar si cumple con todas las necesidades que debe tener un sistema documental, en cuanto al acceso a la información, interface gráfica, accesibilidad, seguridad, interoperabilidad con los sistemas del Ministerio. Si esto no cumple recomendaría cambiar ese aplicativo en el mercado hay muchos muy buenos y cumplen con las normas archivísticas y de última tecnología con es la RPA e inteligencia artificial.
Capacitación y mejorar la plataforma de GESDOC para que sea una plataforma mas amigable y eficaz
Sugiero que traten de resolver de fondo los asuntos que hoy están por resolver: falta de computadores, falta de licencias, falta de cables, falta de docking
no hay sugerencias
gestión de soluciones tecnológicas avanzadas y seguimiento de las mismas
SEGUIR CON LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL
excelente servicio
Encuestas no tan largas
No he requerido de este servicio. En esta encuesta falta la opción de NA para poder responder en esos casos.
capacitaciones continuas con las modificaciones que presenten

2. ¿Cuál ha sido el mayor obstáculo o problema en el desempeño de sus labores desde casa?

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

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

Afortunadamente y gracias a las buenas herramientas que nos ha brindado el Ministerio del Deporte a través de sus plataformas, no he tenido inconveniente o problema laborando desde casa.
Depender del servicio del operador de internet.
No he tenido
INTERNET
La falta de atención de algunos funcionario y/o contratistas por el aplicativo Teams al no responder cuando se les llama
el acceso a los aplicativos cuando la contraseña no la reconoce, es frecuente el tener que actualizar los datos y es recurrente
El internet
Los accesos a Isolucion ya que no deja ingresar cuando no se utiliza de manera constante. Se bloquea el usuario
Fallas con la red, desconcentración, no existe un horario laboral, es decir, uno puede durar horas en el pc sin pausas activas.
Algunas veces la demora en la atención a mi solicitud.
las fallas de internet
El acceso a la capacidad de internet se debio ajustar para obtener mejores tiempos de accion.
Fallas en mi servicio de internet
No contaba con un buen equipo, lo reemplacé y el trabajo fluye.
En mi caso particular, el desconocimiento de la planta de personal, para dirigir algunas solicitudes o peticiones.
la conectividad.
La funcionalidad del aplicativo ISOLUCIÓN
Las condiciones del trabajo han sido óptimas en mi caso
En ocasiones el internet.
Bloqueo del usuario para ingresar a Oficce 365
La capacidad de mi internet
Trabajo mayormente presencial
Incurrencias ocasional en el Internet.
A menudo tengo inconvenientes para imprimir. Se desconfigura constantemente.
El internet desactualizado.
Hasta la fecha no he tenido inconveniente.
trabajo presencial- Desde casa presenté dificultad de conexión.
De pronto el internet que se cae.
Asisto presencial
El uso del internet
En algunas ocasiones el funcionamiento de la Plataforma TEAMS. No obstante, el trabajo en casa en mi caso particular me hace más productivo y eficiente y es necesario que se mantenga
problema de tipo interno: la velocidad de mi red
Falta de equipos para escanear, pago de aplicativos PDF, para consolidar mas de 20 archivos, lo que se debe hacer en herramientas gratuitas que no permiten estas acciones. Compra de escritorio, silla, impresora

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

Las fallas en la conexión a la red de internet.
Desde mi computador no puedo conectar a la aplicación Isolucion
la interacción con las comunidades y ciudadanía
La conexión a internet, pero esto no depende de TICS
Hasta el momento ninguna
INTERNET
ninguno, las labores que desempeño se pueden hacer sin ningún inconveniente desde la casa
La conexión de internet y la capacidad del sharepoint
La conectividad de internet
teams por temas de audio en el portátil pero no es crítico
Pienso que a veces enredarnos con el manejo de las plataformas
El cambio de las políticas en los procedimientos a seguir en las diferentes tareas en ejecución, sin tener información formal al respecto. No hay claridad en los procesos a seguir de varias actividades que se realizan, pues en el transcurso del tiempo han sufrido cambios sin quedar registro que sirva de soporte al respecto.
conectividad de internet
El bloqueo mensual de claves
Utilicé inicialmente mi equipo portátil cuya pantalla es muy pequeña. Tuve que adquirir un equipo de cómputo nuevo, de escritorio, con pantalla más grande para desempeñar mis funciones.
No lo he tenido.
Acceso a Teams
En reuniones teams se desconecta el sistema
mayores obstáculos no, a veces es conectividad, pero no hay obstáculos para mi desempeño laboral desde casa
Muchas de las personas fuera de la entidad con las que debo conectarme no cuentan con una buena conectividad.
No, los he tenido
Sin problemas
No tengo
No he tenido ningún obstáculo.
Los cortes de luz en el ministerio hace que no haya gesdoc
Ninguno. La intermitencia es una buena medida
Me solicitan trabajar en la oficina
La no respuesta rápida de soporte tics
Para las reuniones por teams no he podido hacerlas desde mi computador
No tengo espacio para un computador de escritorio, no tengo la opción de tener un computador portátil institucional, actualmente estoy trabajando con un computador personal.
con el sistema ninguna
En alguna ocasión creo que la lentitud o caída de las páginas lo cual impide el avance de ciertos procesos
Ningún obstáculo hasta la fecha.
La falta de autonomía en la administración del equipo de cómputo ya que se requiere de los administradores de TICs que en algunas ocasiones no responden a tiempo.

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

La resistencia al cambio por algunos funcionarios
Caida del internet en algunas ocasiones, sin embargo han sido más a nivel general de los operadores del servicio.
Capacidad de banda
INTERNET INTERMITENTE Y QUE LA APLICACION EN PDF, NO QUIERE LEER LOS DOCUMENTOS CON NOMBRES LARGOS
"La conectividad del receptor
el equipo que tengo"
Internet
mayor numero de distracciones
la calidad del internet,
"Q no tenía internet en casa. Adquisición del servicio, aumento en los servicios públicos.
No acompañamiento por parte de TT HH en temas de salud ocupacional y ergonometría."
Altas cargas de trabajo y mucho tiempo en pantalla, fuera de las llamadas y chats por Whapp
No evidencio obstaculos o problemas, teniendo en cuenta que hay buenos canales de comunicación y manejo de la información
hasta ahora ninguno
Este año trabajé 100 de manera presencial
conectividad
Conectividad.
Por le momento, no he presentado inconvenientes con el trabajo desde caso.
Calidad servicio internet
capacidad del computador en casa
Que se caen los servicios y no hay como solucionarlo de inmediato o personalmente y muchas veces con tantos requerimientos la cantidad de personas que prestan este servicio no dan a basto con la cantidad de solicitudes.
acceso a adobe acrobat
ninguno, me funciona el sistema a la perfeccion
no hasta el momento no se ha presentado ningún problema que no haya sido resuelto
La generación de PDF en GESDOC
el computador no tiene buen sonido y hay funciones que no le sirven
tener acceso a información
Ninguno, todas las herramientas brindadas son de fácil acceso y muy eficaces.
LA NUBE
la digitalización e impresión de documentos, las comunicaciones frecuentes a mi celular personal, con cargo a mis datos o wifi personal
El observas la ejecución de tareas propias de la operación del Centro de Alto Rendimiento.
"ACCESO ALGUNA INFORMACION QUE ESTA EN LA CASITA
"
"Falla SOLO en el mes de Noviembre con SISEG.
TICS oportuno acompañamiento y respuesta...GRACIAS"

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

3. ¿El Ministerio del Deporte ha cumplido con sus expectativas brindándole las herramientas necesarias para trabajar desde casa?

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

Si, muchas gracias. Muy valioso el trabajo que han realizado.
si
Si.
Si
El Ministerio nos ha brindado la facilidad de trabajar desde casa, nos brinda todas la capacitaciones necesarias para optimizar nuestro tiempo y y la buena utilización de las herramientas.
Si, en cuanto a la plataforma de microsoft
si se cuenta con herramientas
eventualmente.
si
Ha brindado todas las herramientas, capacitaciones, soporte técnico. Muchas gracias.
Si, todas las expectativas, ya que tanto el Gesdoc como el Sigep funcionan muy bien. Adicional, el soporte es eficiente. Gracias.
Requiero apoyo de conectividad desde el computador de mi casa
Si.
Ha cumplido.
Si
Si
No me ha brindado herramientas
Trabajo mayormente presencial
Cuento con los equipos requeridos de mi propiedad para cumplimiento de mis funciones.
Si cumple
Si.
Si, Totalmente.
No
No, falta mucho
Aceptables
Falta suministro de elementos que permitan la seguridad y salud en el trabajo en casa.
A la fecha no he requerido ninguna herramienta por parte del Ministerio para trabajar en casa ya que lo he hecho con medios electrónicos y físicos propios
si las ha cumplido
no
Si brindan las herramientas para trabajar desde casa

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

SI
en la medida de lo posible si
Si
Si
N/A
no
No pude obtener el computador ni silla para poder laborar correctamente desde mi casa
"No, porque debemos utilizar nuestros propios equipos y el uso de internet también debe ser asumido por el contratista, de hecho el deterioro de los equipos y mantenimiento, lo debemos realizar por cuenta propia.
Sugiero que se debían programar jornadas de mantenimiento de los equipos por parte del Ministerio "
si
Podría decir que si
Me ha parecido una gran oportunidad el trabajo desde casa, sin embargo, la actualización de las aplicaciones de la plataforma Office no ha sido fácil realizarla a título personal.
si
en general si
No
Sí
La mayor parte de mi trabajo es presencial
SI
totalmente
Si ha cumplido
Si
Si
Si acumplido
IE Ministerio del Deporte ha cumplido con mis expectativas brindándome las herramientas necesarias para trabajar desde casa
Si
Sí
Me solicitan trabajar en la oficina
Muy poco. Todo hecho por mis propios medios en cuanto a equipo de cómputo los trámites para acceder muy complicado
Si
Aparte de lo del PC, si ha cumplido con las herramientas requeridas para cumplir mis funciones.
si
Si. Ha cumplido ya que con las diferentes plataformas que el Ministerio implementó para sus trabajadores es fácil desarrollar cualquier tipo de actividad
Sí. Gracias a las tecnologías como Microsot 365 el trabajo en casa ha sido estupendo.
Parcialmente. Me ha facilitado el equipo de cómputo pero en ocasiones se ha requerido utilizar aplicaciones que no se pueden instalar por no tener las credenciales y se ha demorado la respuesta del soporte por parte de TICs

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

si
Como contratista, la herramienta principal ha sido tener el acceso a los diferentes canales para desarrollar las funciones asignadas, principalmente por llevar a cabo mi trabajo desde casa.
NO
SOLO EL COMPUTADOR , NO TIENE IDEA DE COMO ESTA EN SALUD Y DEMAS
No
Si
Si
si
Pienso que no. Pero, en medio de todo si se ha logrado. Nos permitieron llegar nuestro equipo de computo y la silla en la modalidad de trabajo en casa.
si
Se han cumplido las expectativas, lo cual permite desarrollar la labor desde casa sin mayor dificultad.
si
Si
fortalecer office 365 en equipo portables de los contratistas
Si
Si
A manera general
dificultad con el computador personal
No
si
El ministerio a cumplido en cuanto las herramientas y el grupo de tics en cuanto los soportes , las respuesta es rapida
si ha cumplido con mis expectativas ya que los programas que se usan son muy eficientes y eficaces y cuando se tiene alguna duda soporte técnico nos ayuda a resolverlas en el momento adecuado y esperado por esto se ha realizado un trabajo efectivo y de igual manera me siento muy a gusto trabajando con este equipo.
Si
SI con la salvedad del punto anterior
si
Si.
SI
en cuanto a equipo si, pero en cuanto a conectividad puede mejorar
Si
SI
SI

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