



El deporte  
es de todos

Mindeporte

# INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

## 2022

### Evaluación Servicio Tics/primer semestre 2021.

Servicio Integral al Ciudadano  
Excelencia en el servicio



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**

1 al 31 de mayo

**2022**

Ministerio del Deporte

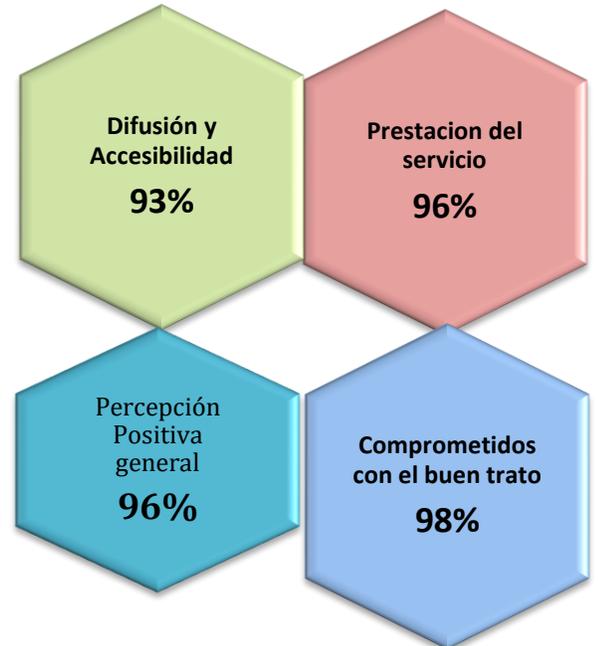
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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)



## RESULTADOS



### 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 2 al 31 de mayo 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 141 funcionarios y contratistas del Ministerio que diligenciaron la encuesta.

El estudio estuvo a cargo de la secretaria general, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en éste se establecen conclusiones específicas para cada Componente.



## 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

<b>Dependencia</b>	<b>%</b>
Despacho del Ministro	12,1%
Despacho del Viceministro	2,1%
Dirección de Fomento y Desarrollo	24,1%
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	4,3%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	14,2%
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte	19,1%
Oficina Asesora de Planeación	2,8%
Secretaría General	21,3%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

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

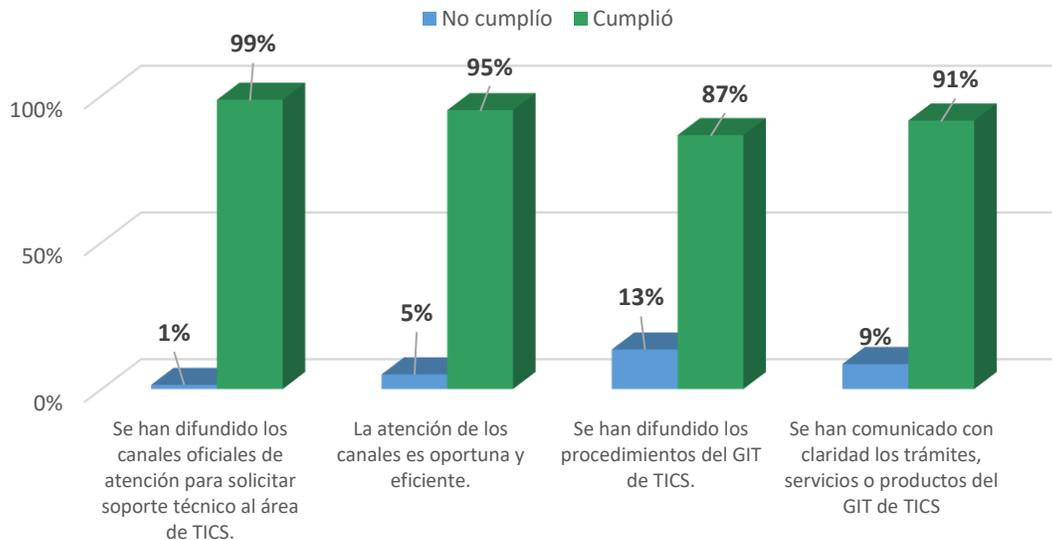
<b>Vinculación</b>	<b>%</b>
Contratista	67%
Funcionario	33%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



## 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 I Semestre 2022		Medición I Semestre 2021	Tendencia
Promedio Componente	<b>93%</b>	<b>94%</b>	

Se observa una percepción positiva en general del 93% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo de acceso a la información y difusión de los servicios.

Comparando con la evaluación realizada durante el I semestre del año anterior se evidencia disminución en la percepción positiva del 1%. Como recomendación se debe seguir implementando acciones de difusión de los diferentes procedimientos, tramites servicios y canales de atención a cargo del GIT de Tics en busca de garantizar el acceso a la información a todos los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte.

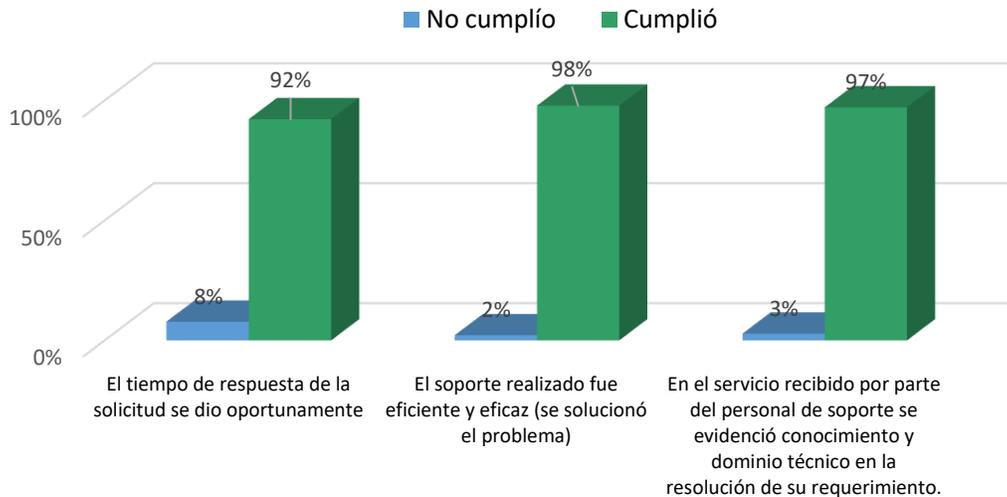


## Prestación del Servicio

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 la prestación del servicio.



### Observaciones

Componente	Prestación del servicio		
	Medición I Semestre 2022	Medición I Semestre 2021	Tendencia
Promedio Componente	96%	97%	↓

Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo de la prestación del servicio. Sin embargo se observan algunos comentarios sobre incumplimiento en la oportunidad de respuestas a solicitudes de soporte. (Ver anexos)

Comparando con la evaluación realizada durante el I semestre del año anterior se evidencia disminución en la percepción positiva del 1%.

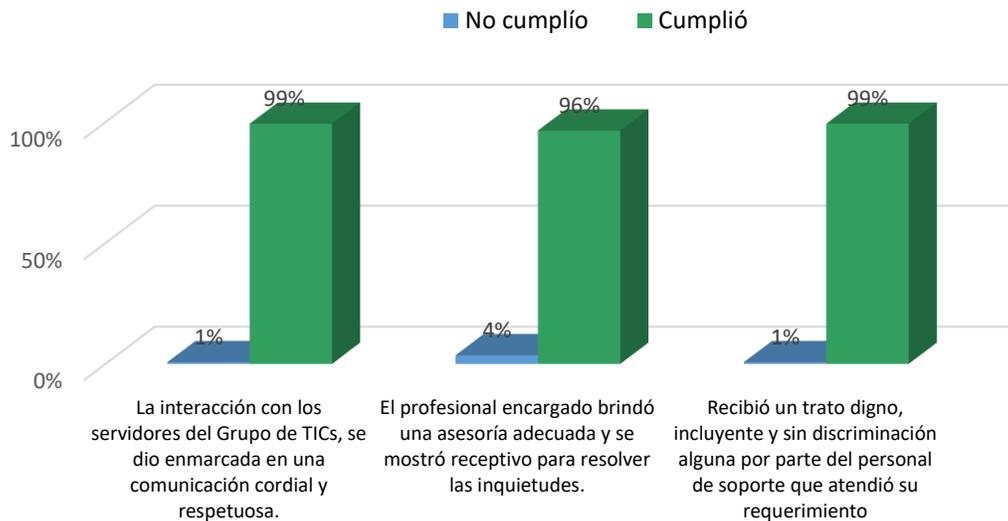


## Comprometidos Con el Buen Trato

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	Medición II Semestre 2020	Tendencia
Promedio Componente	<b>98%</b>	<b>99%</b>	

Se observa una percepción positiva en general del 98% lo que evidencia un cumplimiento frente al manejo del buen trato.

Comparando con la evaluación realizada durante el I semestre del año anterior se evidencia disminución en la percepción positiva del 1%.

Como recomendación es necesario fortalecer la importancia del buen trato como práctica institucional y en este sentido, recalcar a los servidores públicos, contratistas, la importancia de enmarcar la interacción con la ciudadanía externa e interna en el respeto, el lenguaje claro y el reconocimiento de la diversidad.

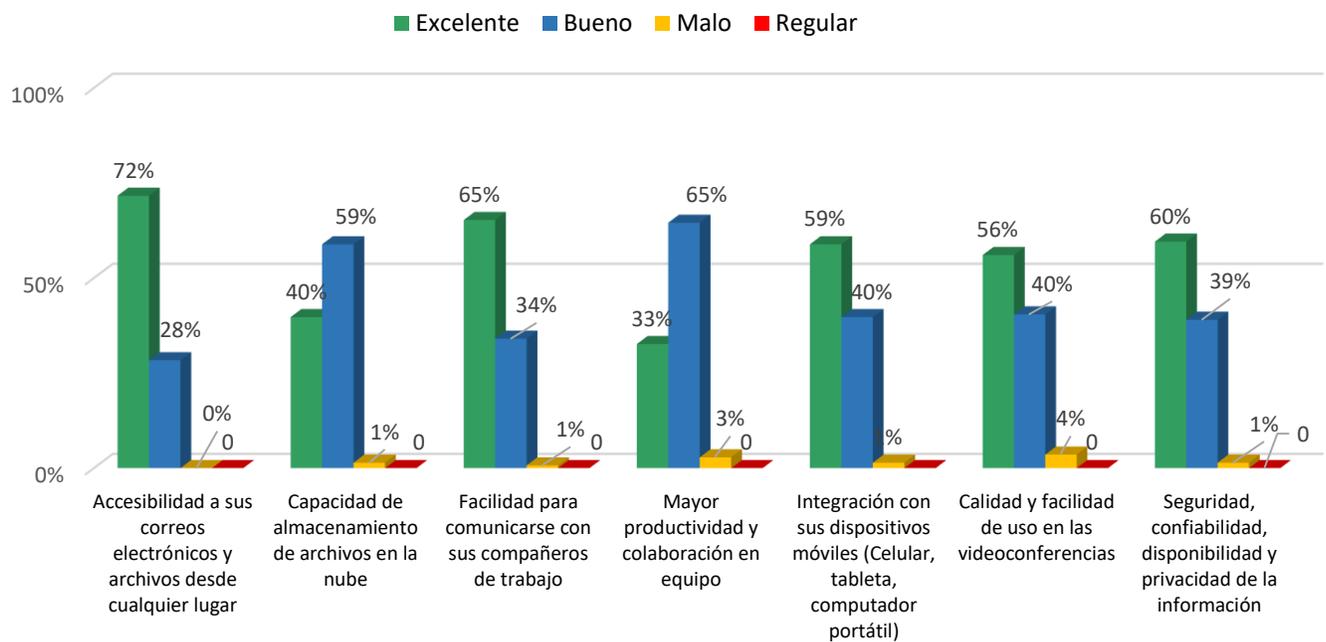


## Evaluación experiencia de servicio herramientas disponibles

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

### Evaluación Office 365

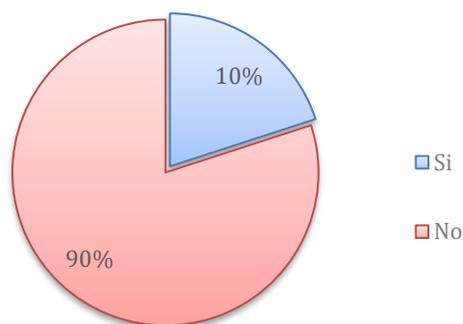
Gráfico 4. Satisfacción frente a office.



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

### 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 90% de los encuestados manifiestan que NO han presentado inconvenientes de acceso y manejo con las aplicaciones de Microsoft, mientras que el 10% SI ha presentado inconvenientes con las aplicaciones.

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

Según el 10% de los encuestados, las aplicaciones con las que han presentado mayor inconveniente son: Team y Outlook (30%), seguido por la OneDrive, form Excel y SharePoint con el 10%.

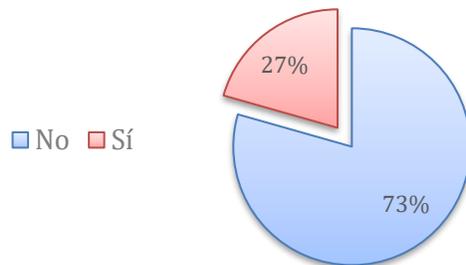
### Evaluación Sistema de Gestión Documental – GESDOC

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

### Gráfico 7. Eficiencia de GESDOC

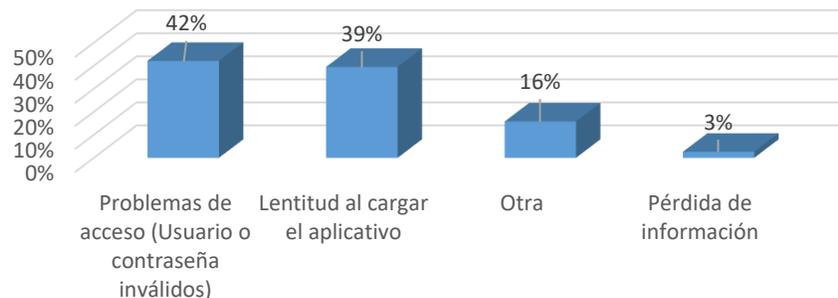


¿Ha presentado algún tipo de falla en el aplicativo?



El 73% de los encuestados mencionan que GESDOC no ha presentado fallas, mientras que 27% **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?**



El 42% señala que presentaron problemas de acceso, seguido de la opción lentitud al cargar el aplicativo con el 39%.

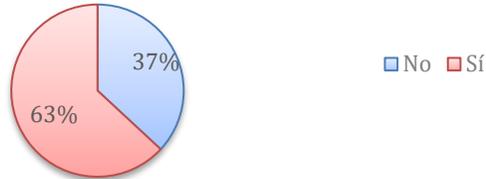
Con el 16% la opción otras mencionan que ha presentado falla en los siguiente:

- Al finalizar el envío un radicado no lo deja visualizar, genera un error y debo salir e ingresar de nuevo para poderlo visualizar.
- Caídas frecuentes del sistema, mucha intermitencia y no deja entrar al programa.
- En algunas ocasiones no me permite abrir los archivos en pdf
- No permitió cargar archivos adjuntos.

**Gráfico 8.** Capacitación manejo de GESDOC



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



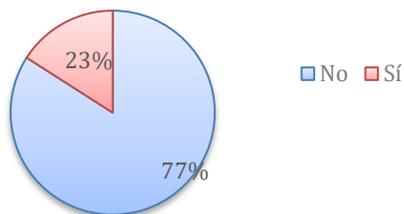
*El 63% de los encuestados requieren capacitación.*

### ***Evaluación Sistema de Impresión y escáner PaperCut***

PaperCut es una herramienta de gestión de impresión implementado en el Ministerio del Deporte, que cambia la forma en que la gente piensa antes de imprimir y modifica su impacto en el medio ambiente.

#### **Gráfico 9. Fallas envío de impresiones**

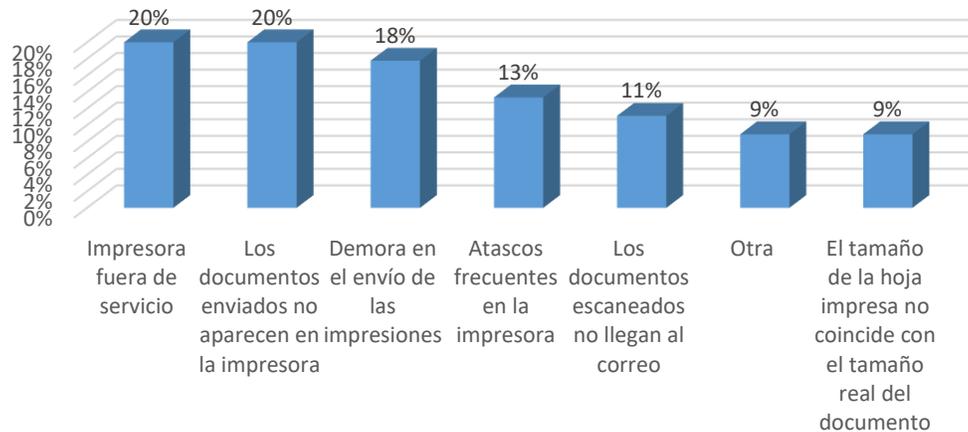
*¿Ha presentado algún tipo de fallas en el envío de impresiones o documentos escaneados?*



El 77% de los encuestados mencionan que no han presentado fallas en el envío de impresiones, mientras que 23% Si ha presentado fallas.



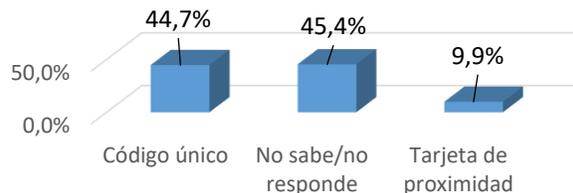
Para conocer estas fallas se presenta la siguiente pregunta: **¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?**



El 23% ha presentado fallas tales como: Impresora fuera de servicio, documentos enviados no aparecen en la pantalla, demora en el envío de las impresiones; atascos frecuentes en la impresora, documentos escaneados que no llegan al correo.

**Gráfico 9.** Eficiencia del sistema de acceso a la impresora

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

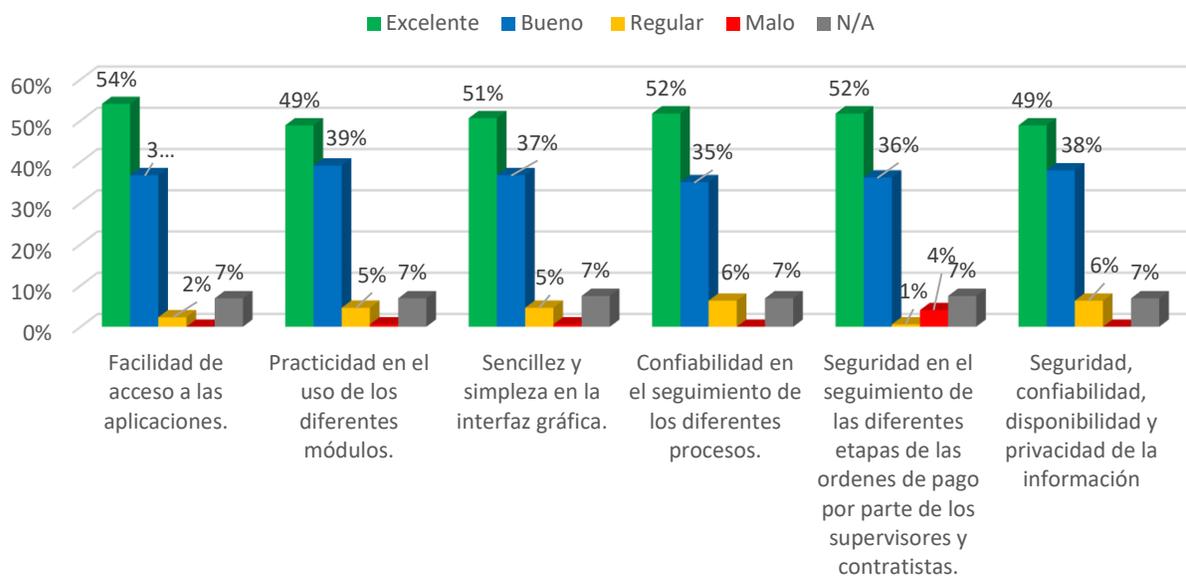


El 45% de los encuestados no conocen los sistemas de acceso a la impresora.

## 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.

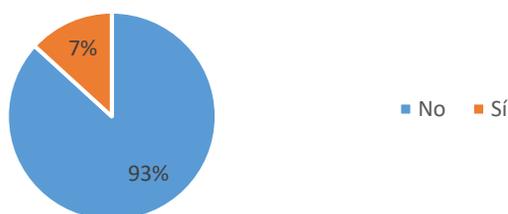
**Gráfico 13. Satisfacción frente a SISEG.**



En la evaluación general del SISEG se evidencia una valoración positiva por parte de los encuestados del **96%**.

**Gráfico 14. Fallas frente a SISEG.**

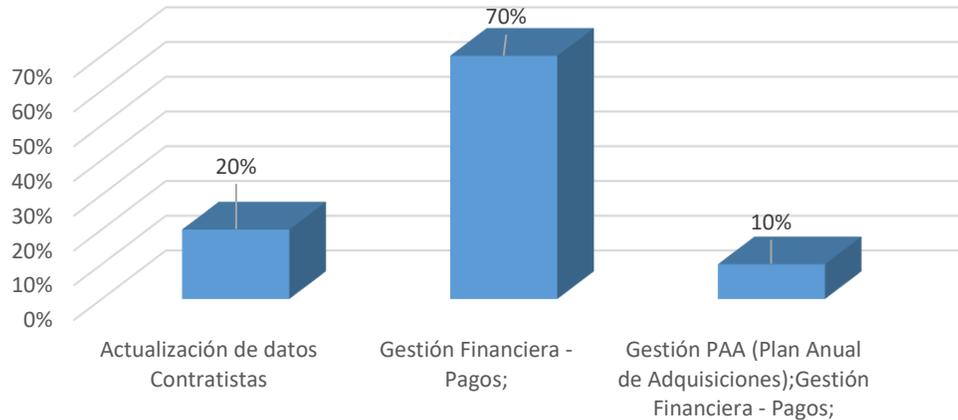
¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones SISEG?



El 93% de los encuestados mencionan que NO han presentado inconvenientes en el manejo de SISEG, mientras que 7% SI ha presentado fallas.



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



La aplicación en la que ha presentado más inconvenientes es la de gestión financiera-pagos.

**Las fallas que ha presentado el 7% son las siguientes:**

- A veces no ha permitido devolver una cuenta al GIT del contratista para que la corrija.
- Cargue y descargue de los documentos en pdf genera mensaje cague fallido
- demorada,
- Difícil manejo
- Dificultad en la carga de documentos
- Lentitud en descargada de documentos en ocasiones
- No coinciden las fechas de radicación con las que reporta financiera
- No revise archivos grandes
- Para el procedimiento de pagos, es muy compleja al comienzo para los que somos nuevos
- por un largo periodo de aproximadamente 4 meses al tratar de ingresar se restablece la contraseña, se daban fallas y errores generando retrasos y perjudicando el proceso de contratación.

**Se requiere capacitación** en las 3 aplicaciones principalmente en la aplicación **Gestión financiera-pagos**.



## 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.

Continuar con la pronta respuesta a los requerimientos.
muy buen servicio, oportuno, eficaz, profesional y cordial.
Video de manejo SISEG
Capacitación en las diferentes herramientas de office
Charlas de actualización de los diferentes sistemas y plataformas sistemas.
No tengo ninguna recomendación ni sugerencia, ya que he tenido una excelente experiencia, ya que son muy eficientes para resolver los problemas e inconvenientes.
Que los colaboradores quizá ingresen a un horario más temprano, ya que en excepcionales oportunidades en horas tempranas no hay personal para atender algún inconveniente.
Responder a las peticiones realizadas teniendo en cuenta que se realizan mas de una vez y no se obtiene respuesta.
Mayor capacitaciones en el uso de los aplicativos
el servicio es bueno
Habilitar espacios de capacitación en manejo de aplicativos
Mejorar el tiempo de respuesta cuando se presenten inconvenientes en el aplicativo SISEG señalando con que persona comunicarse o a que correo escribir para que den soporte rápido teniendo en cuenta que es el trámite de una cuenta que espera pronto pago por parte del contratista.
<b>ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS COMPUTOS</b>
Comunicación con alguien que responda solicitudes
Ojalá suministrar equipos propiedad del Ministerio a todos los contratistas
La mala y negligente atención de algunos ingenieros, me reservo los nombres, el excelente servicio al cliente y la eficiencia y eficacia en los procesos, mucha demora, además ya he solicitado en varias ocasiones un requerimiento desde hace casi dos meses y esta es la fecha en la que no se ha dado una respuesta positiva o negativa al mismo.
colaboración en la conexión y puesta a punto en las instalaciones del CAR - IDRD
mas personal para cubrir mas rápido los requerimientos.
Seguir ofreciendo servicios de calidad y no desmejorar en la atención al usuario final.
Excelente servicio, me ha ido muy bien cuando he requerido apoyo.
Hasta el momento se ha recibido un buen servicio, oportuno y brindando solución a las novedades presentadas.
Que sigan como estan el servicio prestado es optimo teniendo en cuenta que yo trabajo en casa.
por el momento ninguna, muy buen sevicio.
Ofrecer diferentes opciones de horario para las capacitaciones; para poder asistir. Por cruces en las labores de cada uno de nosotros.
hasta el momento toda ha sido muy claro
Los tiempos de respuestas deberían ser mas cortos



Hasta el momento me ha ido muy bien, son muy serviciales y atentos
Que para los contratistas nuevos se de un tratamiento diferencial en la utilización de herramientas como Secop II, SIGEP, Gesdoc, Isolucion, entre otras,
no tengo sugerencias, tienen excelente servicio
Mayoe numero de capacitaciones para estar actualizados en los sistemas.
Llegar a tener una mayor visibilidad del equipo y de las funciones al interior del Ministerio del Deporte
En general el servicio ha sido muys satisfactorio y rapido.
Se requiere el uso de antivirus
Creo que en alguna contingencia todo el equipo de tics se ponga la camiseta no solo los de soporte
SON OPORTUNOS CUANDO SE REQUIERE ALGUN SERVICIO DEPRONTO UNA CAPACITACION PARA MEJORAR EL SERVICIO
Capacitación
Considero qué, por encima de todo es recibir capacitación en algunos aplicativos que por cierto en muchos casos no se utilizan. con relación al equipo de Ingenieros tienen la capacidad y conocimiento. Felicitaciones al equipo de Ingenieros.
siempre ha sido efectivo
No conozco que servicios puntuales presta tics
Se sugiere atender de manera rápida y eficiente las solicitudes cuando se presenta una dificultad con la impresora.
mantenimiento.
El funcionamiento de las contraseñas para acceder a Gesdoc e Isolucion, falla seguido
Soporte y acompañamiento continuo
Aumentar el recurso huano
Arreglo de computadores en menor tiempo. Hace dos mes se llevaron un computador para arreglo y a la fecha no hay fecha definida para entrega
Sugiero que la extensión telefónica suministrada siempre esté en funcionamiento, a veces no funciona.
Mejorar la capacidad de carga en los archivos
Todo muy bien
Hasta el momento todo a funcionado adecuadamente
Dejar permanente la contraseña de GESDOC
Por ahora todo ha funcionado muy bien. no tengo sugerencias.
Siempre están atentos a cualquier inquietud que se presente
El servicio ha sido oportuno y de calidad.
El proceso de cambio de contraseñas debe ser mas largo, es tedioso cada semana estar pidiendo cambio de las mismas.
Impartir tips para el manejo o rendimiento en el manejo de las herramientas y aplicativos de la Entidad
Ampliar más la capacidad de la nube
LA OPORTUNA RESPUESTA EN LOS INSIDENTES DE UNA FALLA EN LA PLATAFORMA GENERA RETRASOS Y NO HAY UNA COMUNICACION DIRECTA ENTRE SOPORTE Y CONTROL INTERNO DE UN PROCESO DE CONTRATACION



las consultas y procedimientos tecnológicos solicitados que requieren tiempos de respuesta mas prolongados, pierden prioridad y trazabilidad.
Excelente servicio, muy eficiente
Por mi parte ninguna creo que están haciendo un buen trabajo
Contar con más apoyo frente a soluciones que dependen de terceros.
Considero es en buen servicio
Cuando Financiera devuelve una cuenta, como supervisores no tenemos la posibilidad de cambiar documentos corregidos como la Certificación de Supervisión, se tiene que corregir y enviar al contratista para que lo reemplace, si este documento es responsabilidad del supervisor, se podría permitir que el contratista o supervisor lo reemplace. Gracias
MAS ACOMPAÑAMIENTO A LAS AREAS FRENTE A LAS APLICACIONES QUE SE MANEJAN DEJAN SOLO AL COLABORADOR
Que se lidere desde TIC´s el sistema de información de todo el ministerio para facilidad en recepción, captura, manejo y reporte de información de todos los GIT de Mindeporte.
Mejorar el WIFI de la sede administrativa
Considero que en términos generales la atención y disposición de los compañeros del GIT TICS para atender las solicitudes es adecuado y oportuno
envío masivo a correo sobre sus actualizaciones y cursos.
continuar con el excelente servicio
CONTAR CON U REPOSITORIO DE DOCUMENTO DE LOS git
Seguir con msj de información al momento d e mantenimiento
continuar con tan eficiente prestación del servicio
Que tengan mas personas para soporte
El servicio ha sido bueno; sin embargo el año anterior 2021 mi portátil personal con el que trabajo desde casa se averió y de inmediato solicité a almacén Tics (mes de octubre de 2021) y demás áreas me entregaran el equipo de la oficina con el que trabajaba antes de pandemia y nunca recibí solución o respuesta de ninguna índole. De igual modo me tocó sustituir mi equipo personal de inmediato solucionando yo misma el inconveniente para cumplir con mis funciones.
Mas ayuda para analítica institucional
Envío de instructivos con cada ajustes o actualización
Son un equipo eficiente amable y con un excelente servicio
Por el momento ninguna
Todo ok
Enviar respuestas oportunas a los casos que se crean para reportar inconsistencias
Importante aumentar la capacidad de almacenamiento asignada para cada GIT, dado que el volumen de información emanada de nuestro grupo es grande y no es suficiente la capacidad que han asignado en sharepoint lo anterior es importante teniendo en cuenta que toda la información debe guardarse de manera segura en los mecanismos definidos por nuestra entidad.