

EVALUACIÓN SERVICIO TICS SEGUNDO SEMESTRE 2023

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Participantes

Funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte

Organizador

Ministerio del Deporte

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo de TICS

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

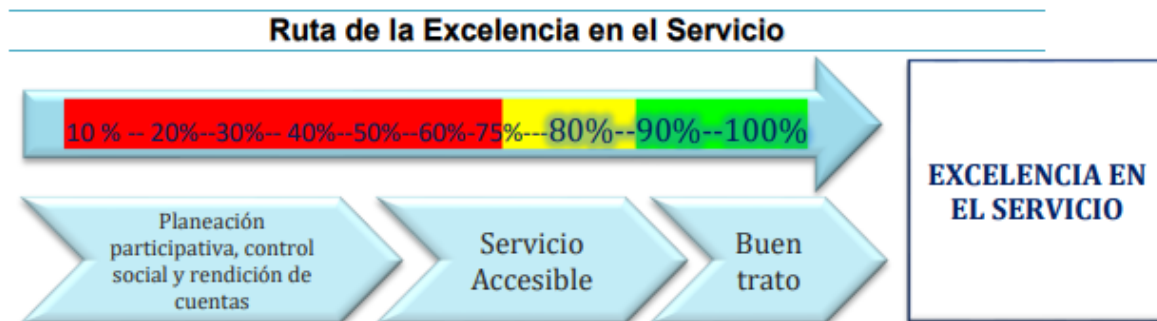
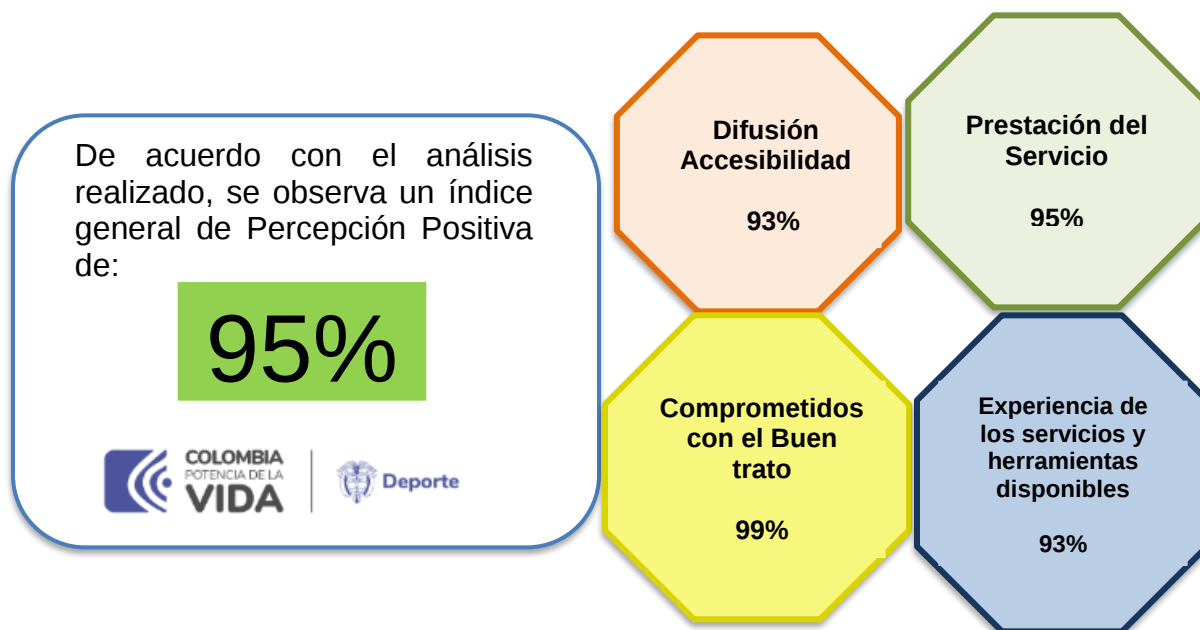
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Desde el 15 de noviembre al 8 de diciembre

2023

RESULTADOS



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 15 de noviembre al 08 de diciembre del 2023 y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión interna.

Para el estudio se contó con la participación de 61 funcionarios y contratistas del Ministerio que diligenciaron la encuesta. El estudio, estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

El proceso de descripción de la población encuestadas se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características, preferencias y opiniones de los grupos de interés de la Entidad.

Gráfico 1. Descripción de los participantes encuestados por Dependencia

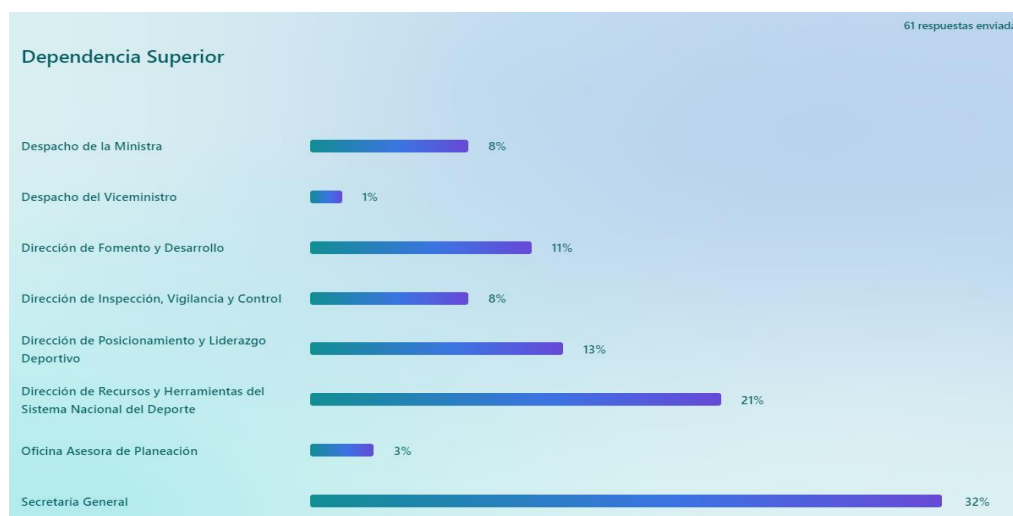
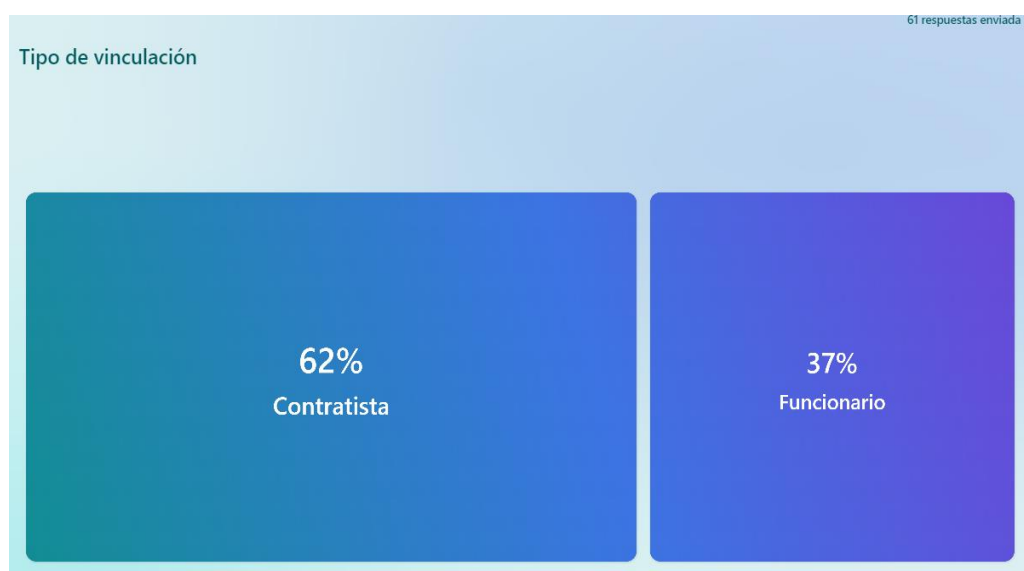


Gráfico 2. Descripción de los participantes encuestados según el tipo de vinculación



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.



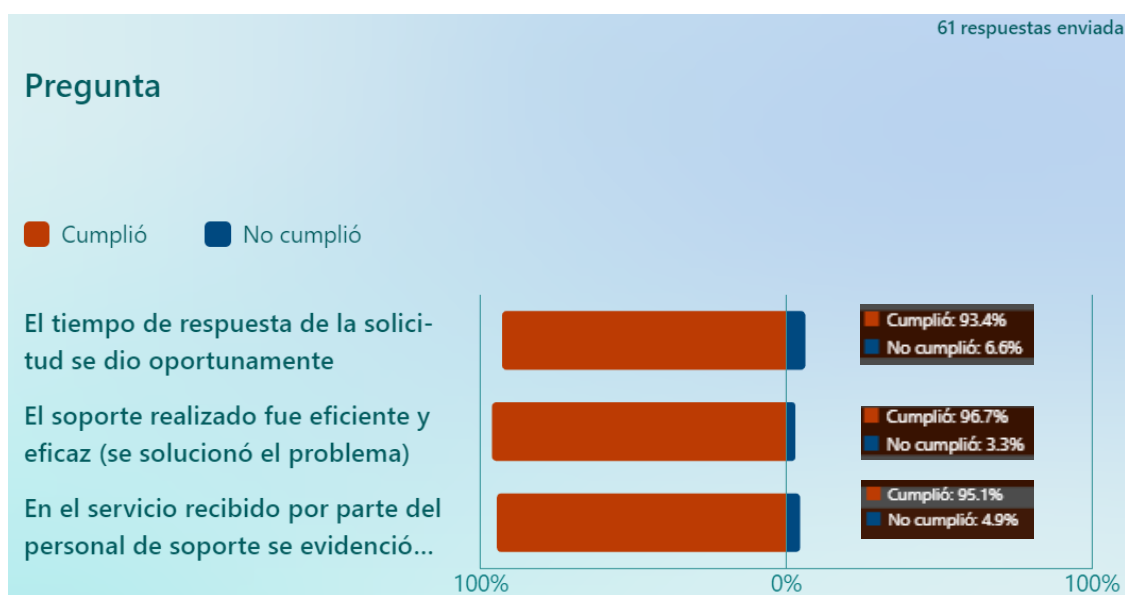
Observaciones

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. Como recomendación se debe seguir implementando acciones de difusión de los diferentes procedimientos, trámites, servicios y canales de atención a cargo del GIT de Tics en busca de garantizar el acceso a la información de 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 los aspectos generales sobre la prestación del servicio.



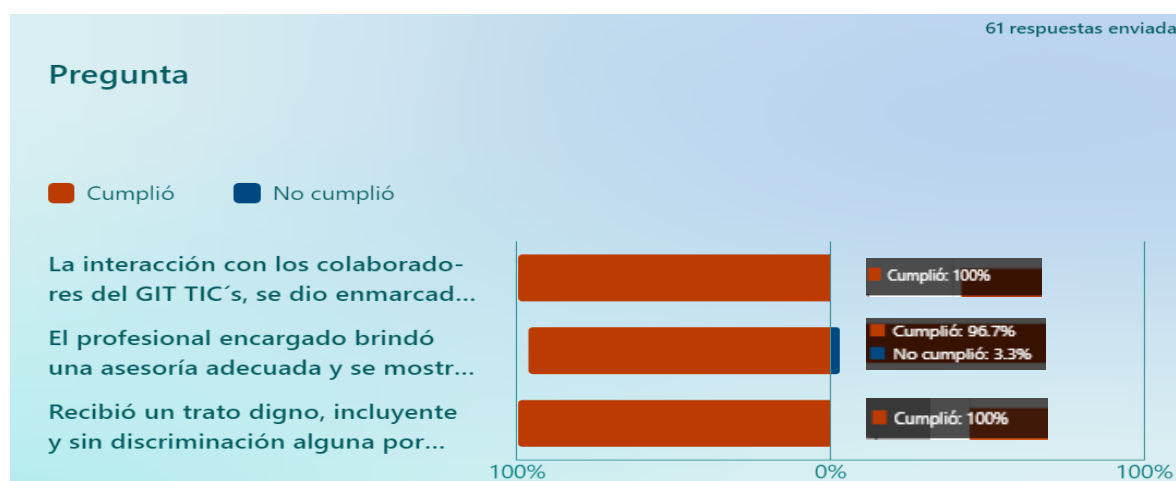
Observaciones

De los 61 encuestados, se observa una percepción positiva del 95% lo que evidencia un cumplimiento frente al manejo de la prestación del servicio.

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 el Ministerio del Deporte y 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



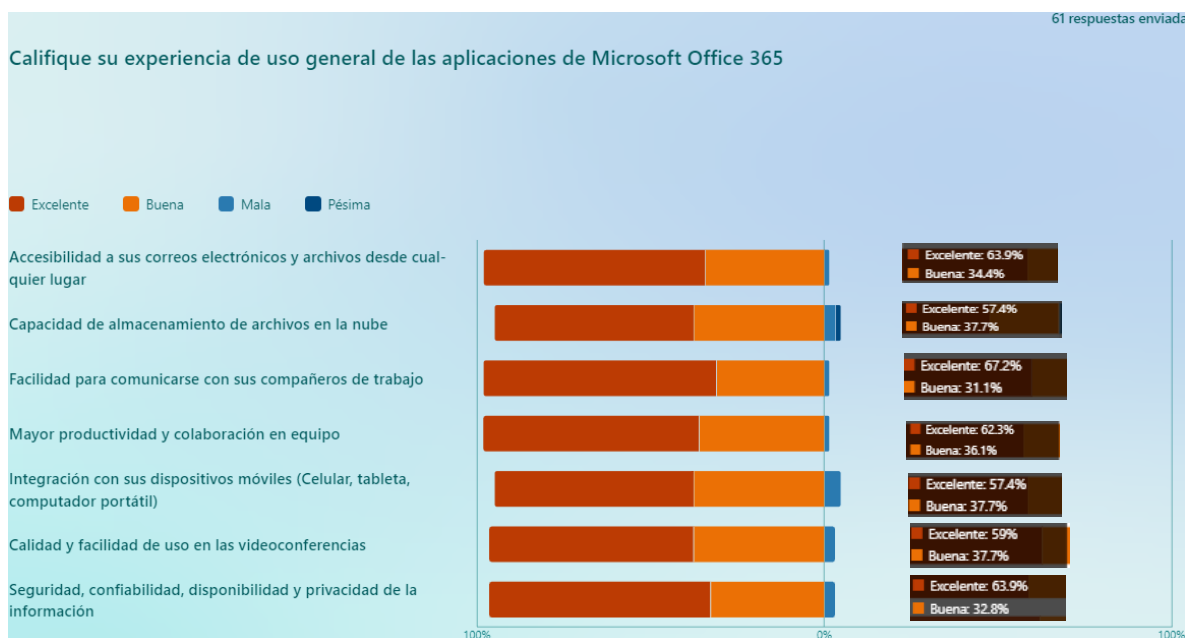
Observaciones

Se observa frente al componente del buen trato una percepción positiva en general del 99% lo que evidencia cumplimiento gracias al fortalecimiento y la importancia del buen trato como práctica institucional y la importancia de enmarcar la interacción con la ciudadanía externa e interna en el respeto, lenguaje claro y el reconocimiento de la diversidad.

EVALUACIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO HERRAMIENTAS DISPONIBLES

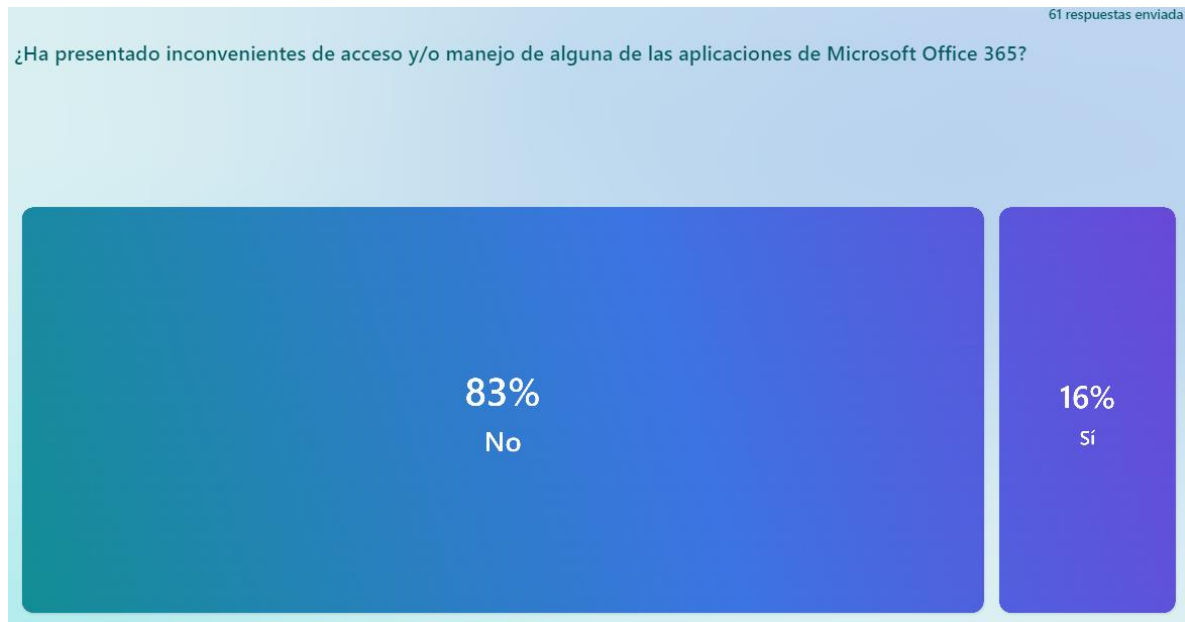
A continuación, se presentan los resultados generales de la experiencia de servicio que perciben los funcionarios y contratistas frente a las herramientas disponibles por el Grupo Interno de Trabajo de TIC'S.

Evaluación Office 365



En la evaluación general de la herramienta office 365 se alcanzó una valoración positiva por parte de los encuestados del **97%**

Gráfico 3. Resultados pregunta: ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones de Microsoft Office 365?



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

De los 61 encuestados, 26 manifestaron tener mayor inconvenientes con las siguientes aplicaciones: Teams, Outlook, OneDrive, Excel, Word.

EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL- GESDOC

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

Gráfico 4. Resultados pregunta: ¿Ha presentado algún tipo de falla en el aplicativo?

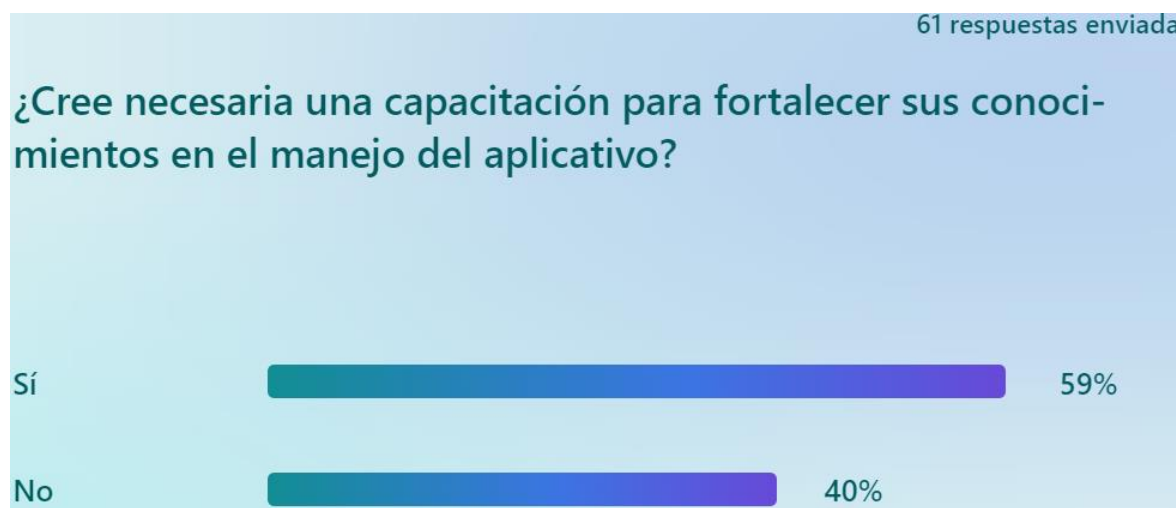


El 67% de los encuestados menciona que GESDOC no ha presentado fallas, mientras que el 32% manifiesta que durante su uso se ha presentado algún tipo de falla.

Para conocer estas fallas se presentan la siguiente pregunta: ¿cuál es la falla más recurrente o la que más le han causado inconvenientes?

El 32% de los encuestados, señalo tener inconvenientes con GESDOC, donde el 8% manifiesta que la falla más recurrente es la lentitud al cargar el aplicativo y el 3% manifiesta tener problemas de acceso (Usuario o contraseña inválidos).

Gráfico 5. Resultados pregunta: ¿Cree necesaria una capacitación para fortalecer sus conocimientos en el manejo del aplicativo?



El 59% manifiesta el interés de fortalecer el manejo de la herramienta mediante una 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 6. Resultados pregunta: ¿Ha presentado algún tipo de fallas en el envío de impresiones o documentos escaneados?

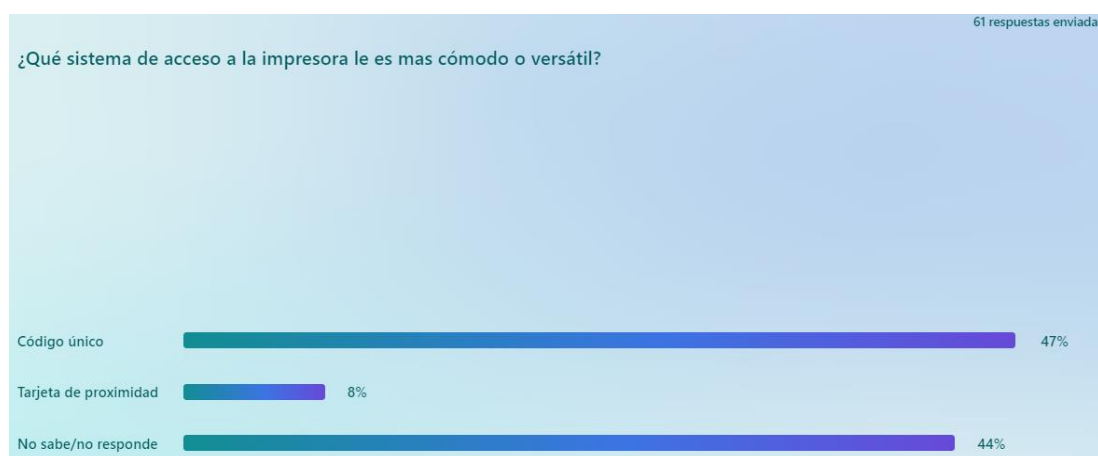


Del 100% de los encuestados, solo el 31% manifiesta tener algún inconveniente al momento de enviar impresiones o escanear algún documento.

Gráfico 7. Para conocer estas fallas se presenta la siguiente pregunta: ¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes? Y la respuesta que muestra mayor inconveniente es impresora fuera de servicio, seguido de atascos frecuentes en la impresora.



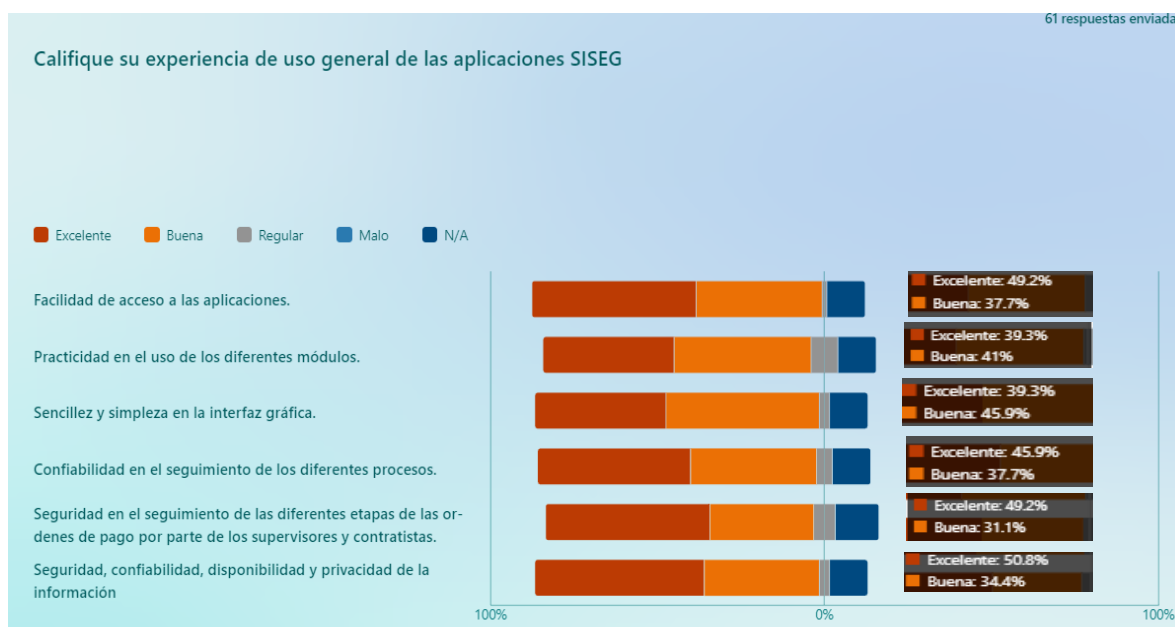
Gráfico 8. Resultados pregunta: ¿Qué sistema de acceso a la impresora le es más cómodo o versátil?



El 47% de los encuestados considera que la forma más cómoda es la asignación de código único

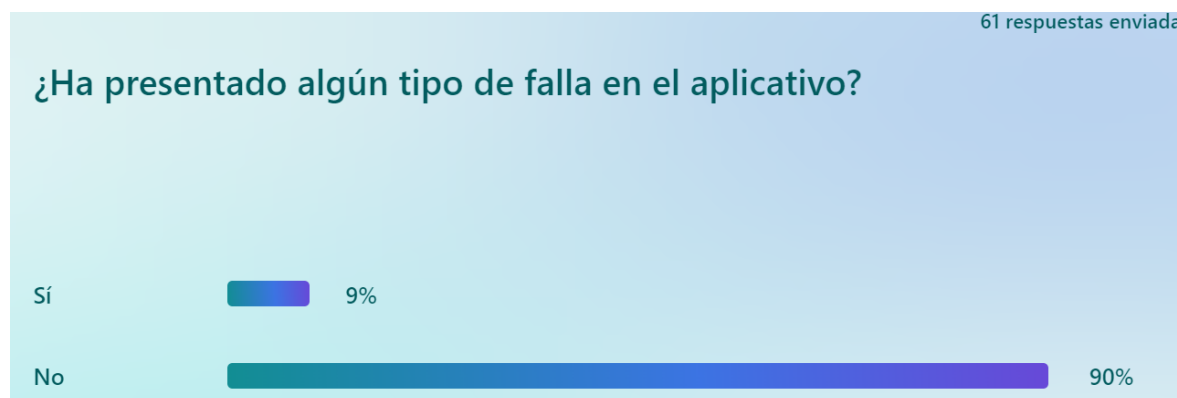
Evaluación Sistema de Impresión de la Secretaría General SISEG

Conjunto de módulos y aplicaciones desarrollados en el 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.

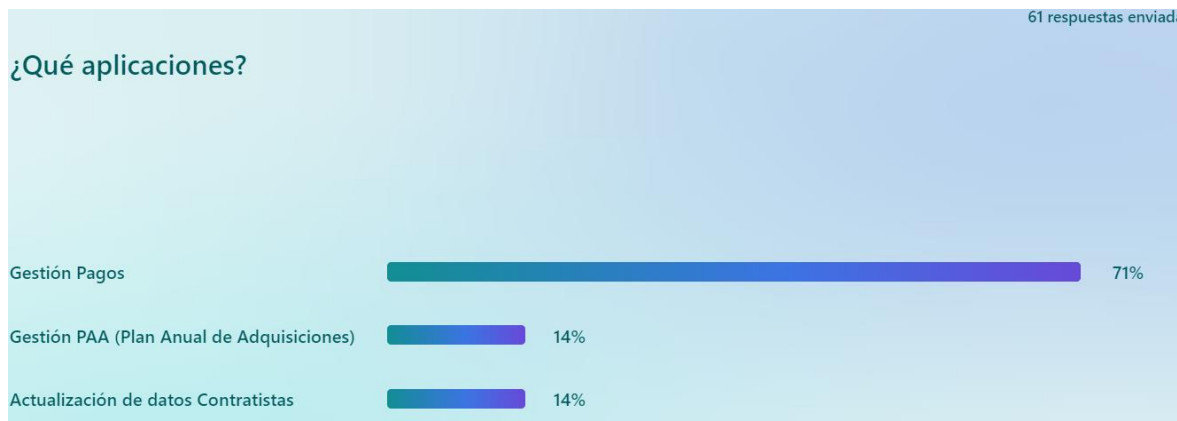


En la evaluación general del SISEG se evidencia una valoración positiva por parte de los encuestados del **83.5%**.

Gráfico 9. Resultados pregunta: ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones SISEG?



El 90% de los encuestados mencionan que NO han presentado inconvenientes en el manejo de SISEG, mientras que el 10% si ha presentado fallas. Para conocer en que aplicaciones han presentado fallas e inconvenientes se presenta la siguiente pregunta: ¿Qué aplicaciones?



La aplicación en la que ha presentado más inconvenientes es la de **gestión de pagos** y manifiestan las siguientes fallas:

- En alguna oportunidad se me borraron las actividades desarrolladas
- Al cambiar de estado las obligaciones y evidencias la información quedo cruzada.
- No siempre está disponible
- En la devolución de documentos

Como recomendación se debe seguir implementando acciones de capacitación de los diferentes componentes anteriormente evaluados en busca de garantizar el acceso y conocimiento de la información por parte de los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

1.Según su opinión: ¿Qué sugerencias o recomendaciones de mejora tiene frente al servicio ofrecido por el GIT TIC´s?

Ninguna
Actualización de plataformas
Fortalecer la mesa de servicios incluyendo dos técnicos de soporte de primer nivel, en especial uno dedicado a los despachos del ministerio, de esta manera se cubrirían todos los frentes de trabajo en todos los horarios.
N/A
Mejorar el internet en el IDRD
Colocar una oficina de TIC'S en la sede de la CAR
Fortalecer la mesa de servicios con dos técnicos más y uno exclusivamente dedicado a atender los despachos del ministerio
Considerar la actualización de los equipos obsoletos de la dependencia
Que se aumente el número de funcionarios relacionados con el GIT TIC´s
Más celeridad, que la persona que maneja GESDOC este predispuesta a capacitaciones ya que hay personas nuevas
La respuesta siempre ha sido rápida y efectiva
Considero que se ha brindado un buen servicio.
Unificación de plataformas para el manejo de la documentación de la Entidad. Hay más de cinco aplicativos y a veces hay que duplicar la información a uno u otro sistema.
Por el momento el servicio que ofrecen es apropiado
Ninguna
Al GIT de las TIC'S agradezco que tengan en cuenta a los que tienen computadores obsoletos en el momento de entregar nuevos computadores
En el momento ninguna
Actualización de equipos, mejorar la velocidad del internet
Mejorar la conexión de la red, se cae muchas veces, cada raro y por largos lapsos de tiempo y la impresora cada rato se desconfigura y no permite imprimir, ni fotocopiar, ni escanear documentos
Hay que mejorar y replantear los servicios tecnológicos
Capacitación

Mejorar el almacenamiento de Share Point, aumentar la capacidad de almacenamiento los correos electrónicos, modernizar los equipos tecnológicos, ampliar la cobertura de SISEG para radicar cuentas de proveedores
Mas funcionabilidad y practicidad en algunos aplicativos
Ninguna
Lo importante es la oportunidad en la prestación del servicio. Me ha ido muy bien con el G.IT
Ninguno
La mejora en los equipos
No tengo ninguna, a no ser más versatilidad en las respuestas
Capacitación sobre Oficce 365
Capacitaciones al ingreso de nuevos funcionarios o contratistas
Prever protocolos de soporte a usuarios remotos en modalidad de teletrabajo suplementario. Crear algún canal donde se divulgue y se haga seguimiento a las novedades del servicio.
Sugiero la adquisición de un software robusto para hacer inspección vigilancia y control a todo el Sistema Nacional del Deporte
Ninguna
Necesito revisar posibles mejoras tecnológicas con TIC y las áreas que manejan los diferentes trámites y OPA frente a la política de racionalización de trámites.
Sugiero se dé continuidad como lo vienen haciendo, está muy bien.
Equipar el ministerio de equipos
N/A
Que el aplicativo GESDOC sea reemplazado por otro sistema más moderno.
Que cuando se presente cualquier cambio, no sobrar informar a los usuarios; en mi caso yo no me di cuenta sólo hasta cuando llamé a reportar la novedad.
N/A
N/A
Mejora del módulo SID (Sistema Información Disciplinario)
Mejoramiento en los tiempos de respuesta a los requerimientos.
Ninguna
Ninguna
Seguir prestando un servicio oportuno y rápido
Mas personal de apoyo al área.
El equipo de trabajo es reducido y en problemas masivos puede generar retraso en la atención
N/A
Ninguna
Siempre dar respuesta a lo solicitado en caso de requerimiento rápido. gracias

Ninguna
Seguir en continuo mejoramiento
Que en compañía con administrativa modernicen el sistema de ingreso al Ministerio
Incrementar la cantidad de ingenieros disponibles para la sede CAR
Ninguna
Creo que tiene un muy buen servicio, siempre están dispuestos a colaborar, esto se debe mantener al igual que el excelente trato que tienen.
Obtener reportes más completos del módulo PAA en SISEG, desde la solicitud del PAA hasta de los CDPS Gestionados: por ejemplo, que el reporte actual incluya la totalidad de todos los datos que conforma la solicitud, desde, si es un PAA o NOPAA, USO, RUBRO, NOMBRE ACTIVIDAD, UNSPSC, entre otros. Ojalá se pudiese realizar algunas mejoras en la funcionalidad del módulo PAA en SISEG, tales como: responsive en celular, dado que cuando se desea buscar un ID la casilla de Buscar no se muestra, entonces toca hacer scroll por todas las páginas hasta encontrar el ID deseado./Sistema de notificaciones de devoluciones, tanto en nuevas como en modificaciones./ Cuando se solicita un ID NOPAA, indica que fue enviado al GIT Contratación, pero a esta Dependencia no llega porque no se Pública en SECOP, entonces para un usuario nuevo genera mucha confusión, entonces que indique el paso a seguir, por ejemplo: "el ID fue creado, por favor proceda a realizar su solicitud de CDP"/ Que el flujo de aprobaciones de las solicitudes de CDP, cada una cuente con la fecha de aprobación, dado que ya me sucedió un caso, y el compañero de Contratación me informó que por suerte él hace un Excel y con fecha de lo que va aprobando, y con esto pude subsanar un requerimiento./Cuando se hace una solicitud de CDP que permita generar un PDF con los datos de la solicitud y la Ficha Técnica, dado que esta información es requerida por el GIT Contratación para ser anexada dentro de los Estudios Previos, entonces actualmente, yo debo tomar un pantallazo, y luego convertirlo a pdf para enviarlo a los compañeros abogados.
Mejorar el Wifi
Realizar capacitaciones sobre el uso de estos aplicativos
Excelente equipo.