

# **INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE TIC'S**

## **PRIMER SEMESTRE DEL 2023**

**SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO  
EXCELENCIA EN EL SERVICIO**

## 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**

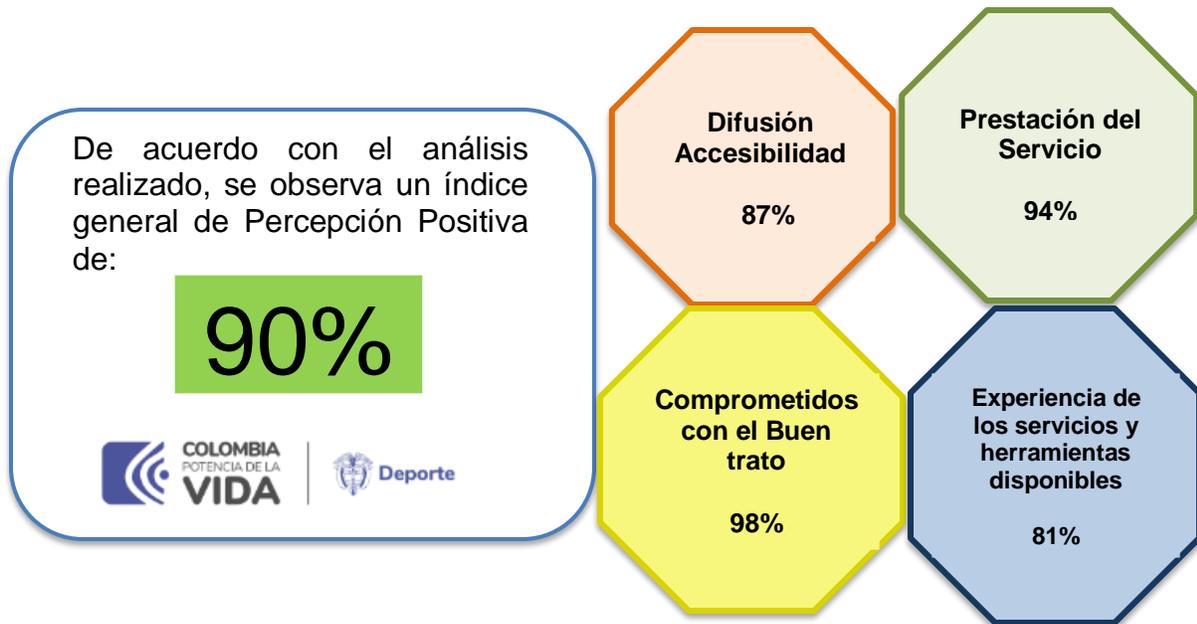
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

### **Fecha de realización del estudio**

Desde el 6 de junio al 7 de julio

**2023**

## RESULTADOS



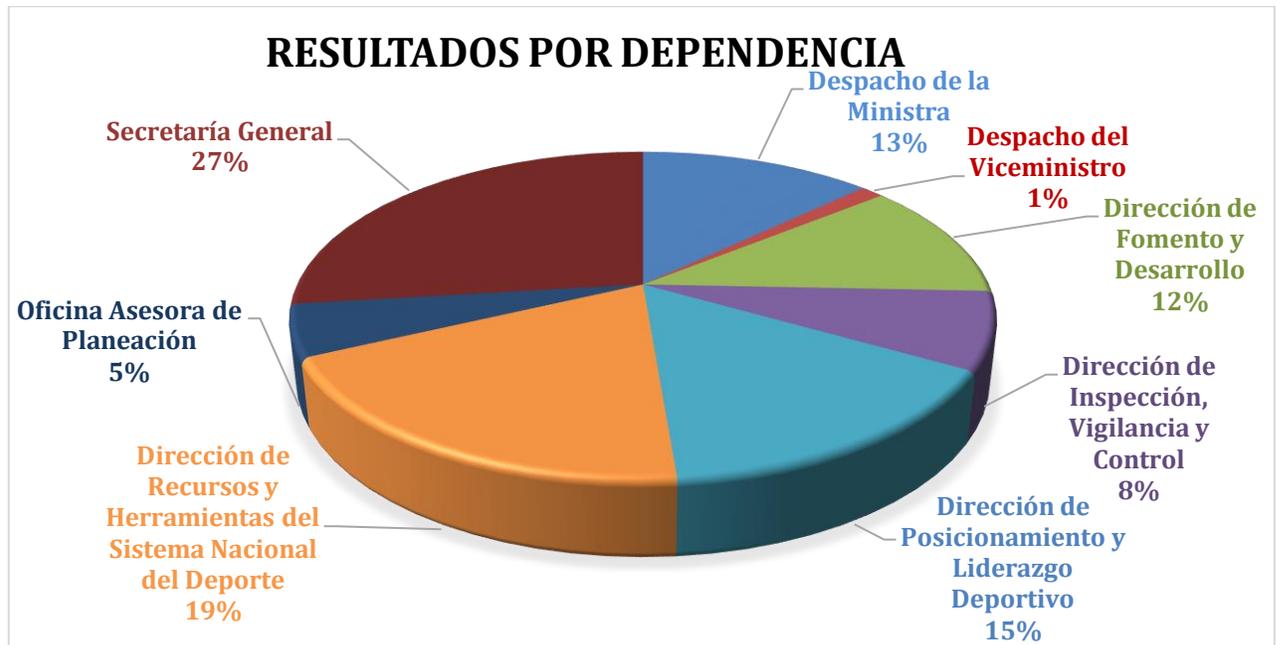
El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 6 de junio al 7 de julio y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión interna.

Para el estudio se contó con la participación de 78 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.

**Tabla 1.** Descripción de los participantes encuestados por Dependencia



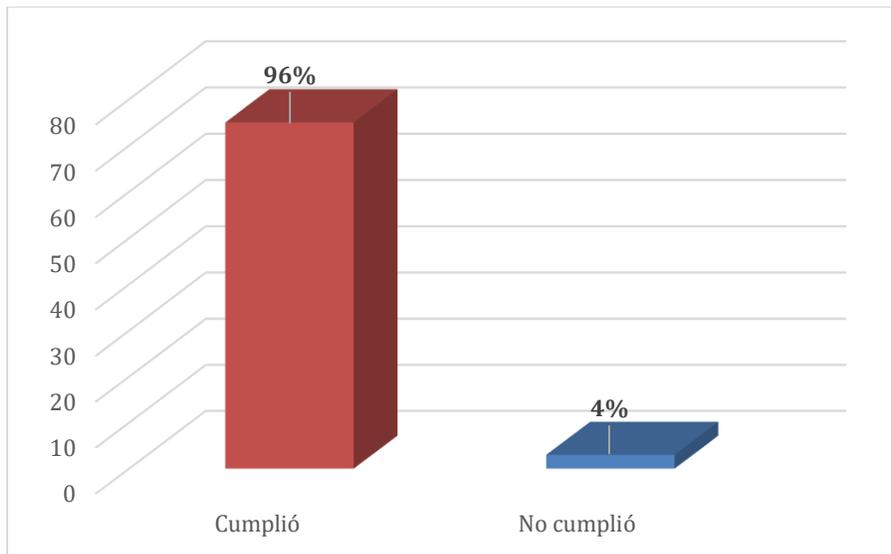
**Tabla 2.** Descripción de los participantes encuestados según el tipo de vinculación



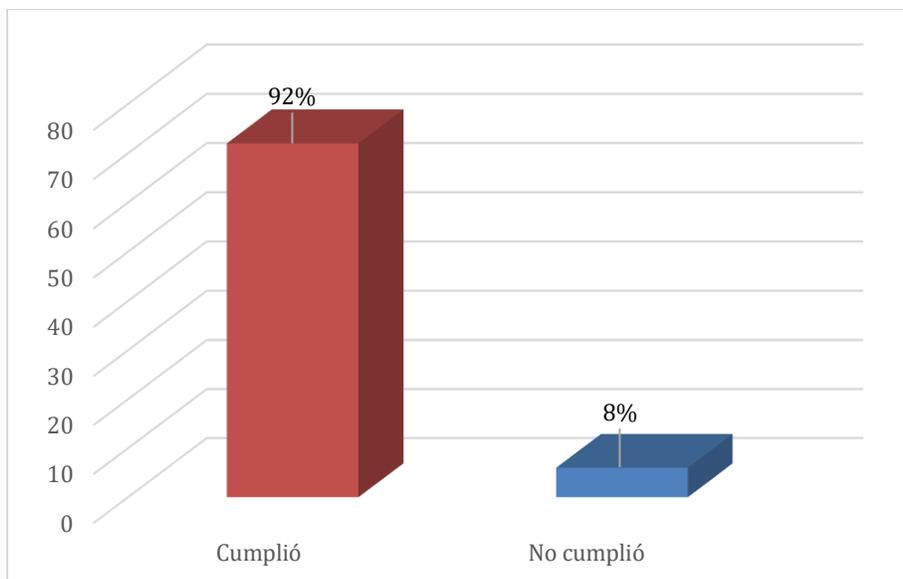
## DIFUSIÓN ACCESIBILIDAD

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.

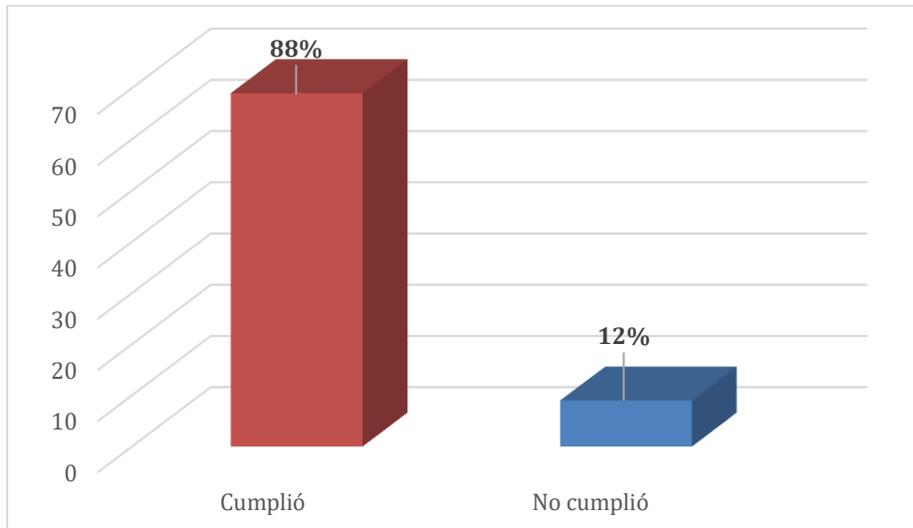
**Gráfico 1.** Respuestas a la pregunta: ¿Se han difundido los canales oficiales de atención para solicitar soporte técnico al área de TICS?



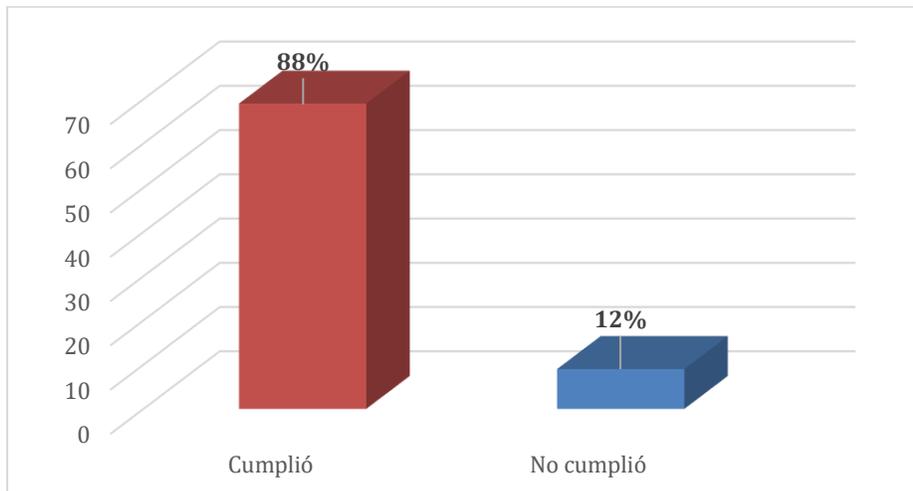
**Gráfico 2.** Respuestas a la pregunta: ¿La atención de los canales es oportuna y eficiente?



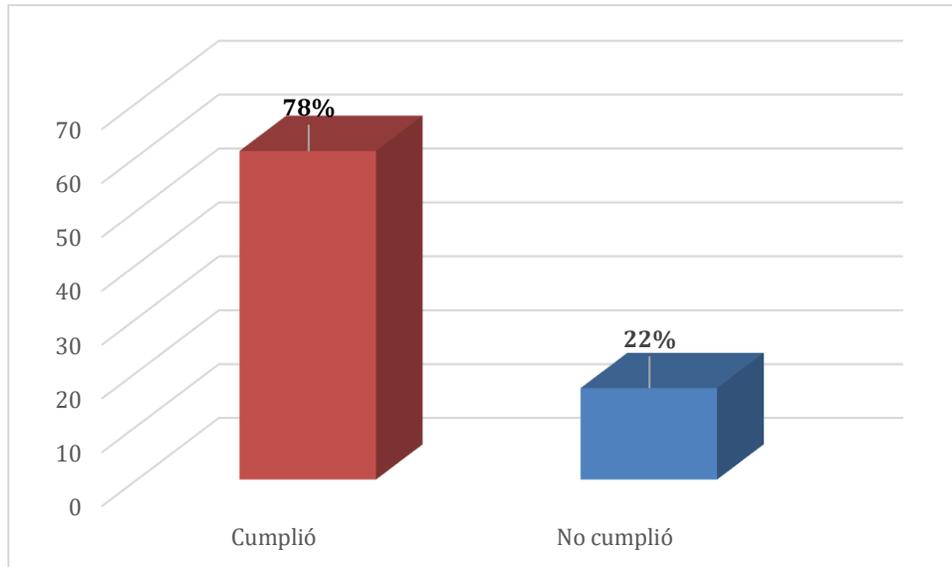
**Gráfico 3.** Respuestas a la pregunta: ¿Se han difundido los procedimientos de la mesa de servicio del GIT TICS?



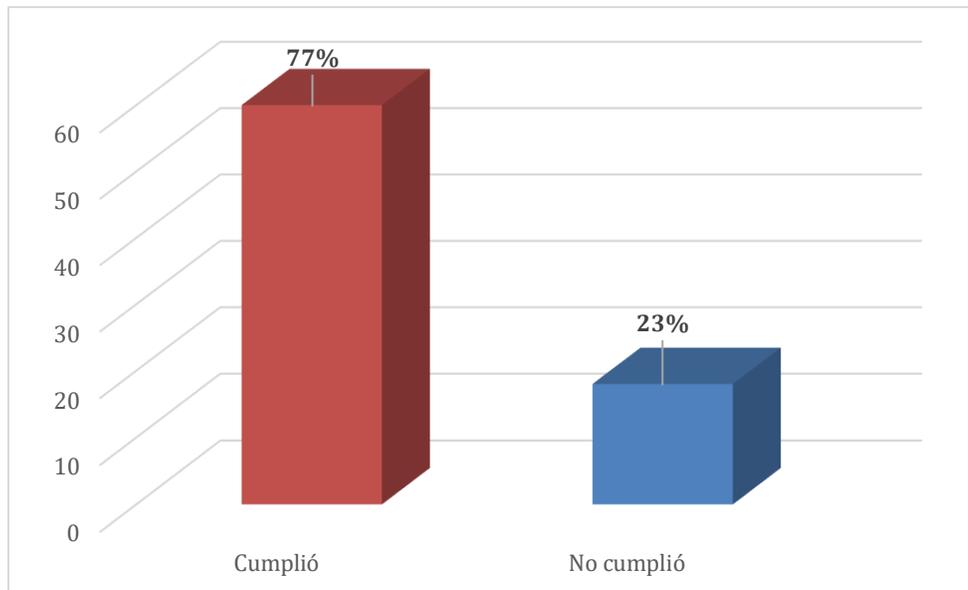
**Gráfico 4.** Respuestas a la pregunta: ¿Se han comunicado con claridad los trámites, servicios o productos del GIT de TICS?



**Gráfico 5.** Respuestas a la pregunta: ¿Se ha comunicado la Política de Seguridad de la información de la entidad?



**Gráfico 6.** Respuestas a la pregunta: ¿Se aplican adecuadamente los lineamientos para la seguridad de la información?



### Observaciones

Componente		Difusión y Accesibilidad	
Medición I Semestre 2022		Medición I Semestre 2023	Tendencia
Promedio Componente	<b>93%</b>	<b>87%</b>	

Se observa una percepción positiva en general del 87% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** frente al manejo de acceso a la información y difusión de los servicios.

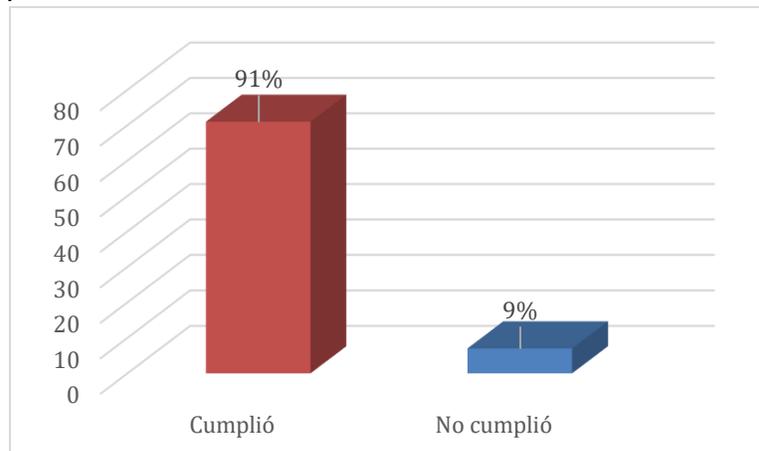
Comparando con la evaluación realizada durante el I semestre del año anterior se evidencia una disminución en la percepción positiva del 6%. Como recomendación se debe seguir implementando acciones de difusión de los diferentes procedimientos, trámites, servicios y canales de atención a cargo del GIT de Tics en busca de garantizar el acceso a la información de los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte.

## PRESTACIÓN DEL SERVICIO

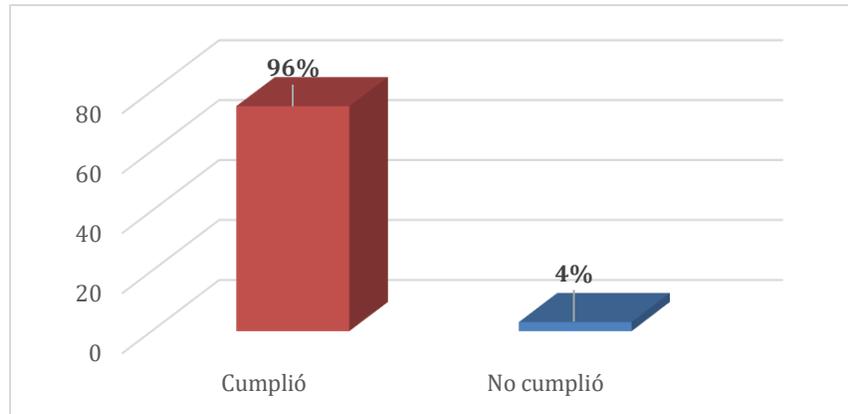
La prestación del servicio se convierte el momento de verdad de una gestión, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los usuarios.

A continuación, se evalúan los aspectos generales sobre la prestación del servicio.

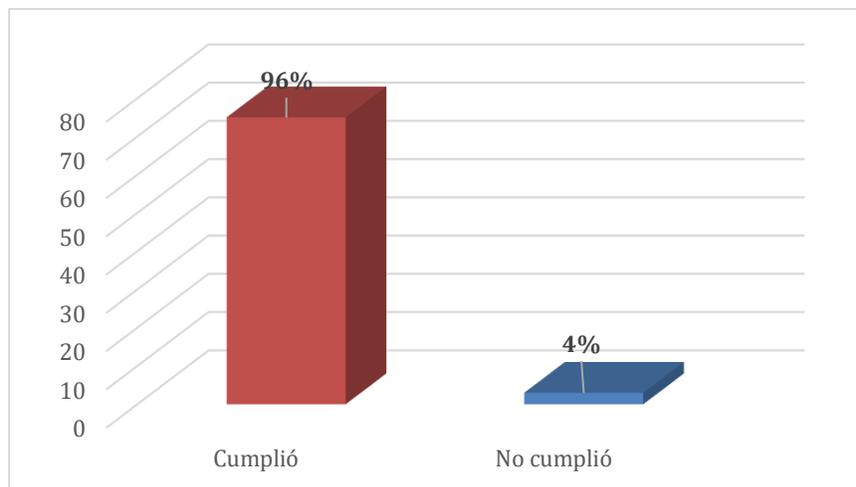
**Gráfico 7.** Respuestas a la pregunta: ¿El tiempo de respuesta de la solicitud se dio oportunamente?



**Gráfico 8.** Respuestas a la pregunta: ¿El soporte realizado fue eficiente y eficaz (se solucionó el problema)?



**Gráfico 9.** Respuestas a la pregunta: ¿En el servicio recibido por parte del personal de soporte se evidenció conocimiento y dominio técnico en la solución de su requerimiento?



**Observaciones**

Componente		Difusión y Accesibilidad	
Medición I Semestre 2022		Medición I Semestre 2023	Tendencia
Promedio Componente	<b>96%</b>	<b>94%</b>	

Se observa una percepción positiva en general del 94% lo que evidencia un cumplimiento frente al manejo de la prestación del servicio. Sin embargo, se observan algunos comentarios sobre el incumplimiento en la oportunidad de respuestas a solicitudes de soporte. (Ver Anexos)

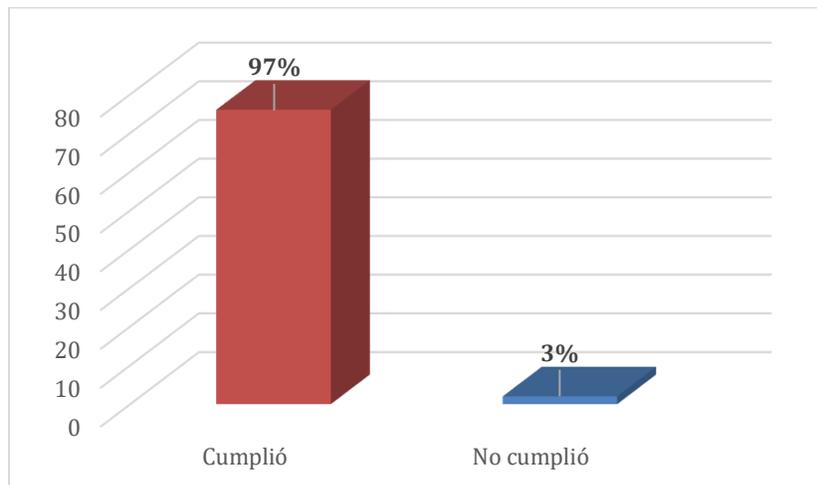
Comparando con la evaluación realizada durante el I semestre del año anterior se evidencia una disminución en la percepción positiva del 2%.

## COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

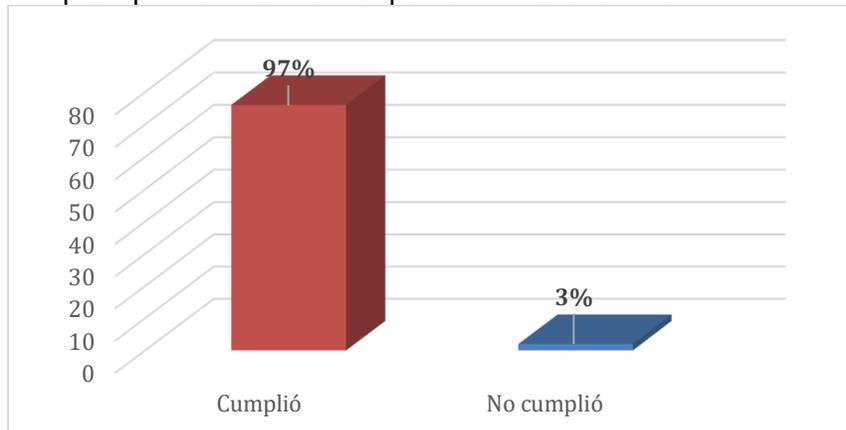
El Buen Trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con el Ministerio del Deporte y es el camino elegido para garantizarles a los ciudadanos el efectivo ejercicio de sus derechos con enfoque humano.

A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada

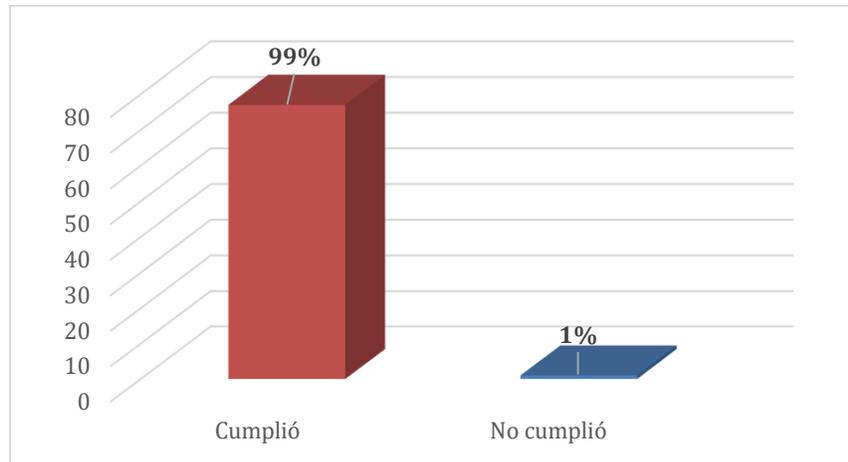
**Gráfico 10.** Resultados pregunta: ¿La interacción con los colaboradores del GIT TIC's, se dio enmarcada en una comunicación cordial, clara y respetuosa?



**Gráfico 11.** Resultados pregunta: ¿El profesional encargado brindó una asesoría adecuada y se mostró receptivo para resolver las inquietudes adicionales?



**Gráfico 12.** Resultados pregunta: ¿Recibió un trato digno, incluyente y sin discriminación alguna por parte del personal de soporte que atendió su requerimiento?



**Observaciones**

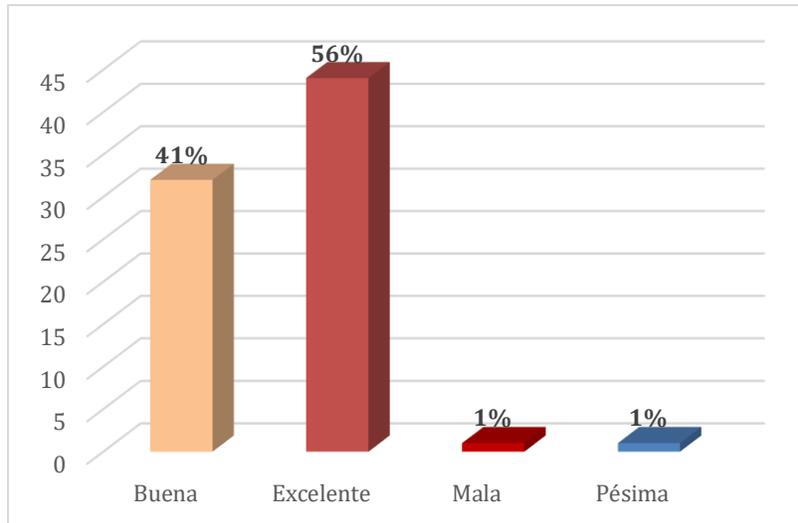
Componente		Difusión y Accesibilidad	
Medición I Semestre 2022		Medición I Semestre 2023	Tendencia
Promedio Componente	<b>98%</b>	<b>98%</b>	

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

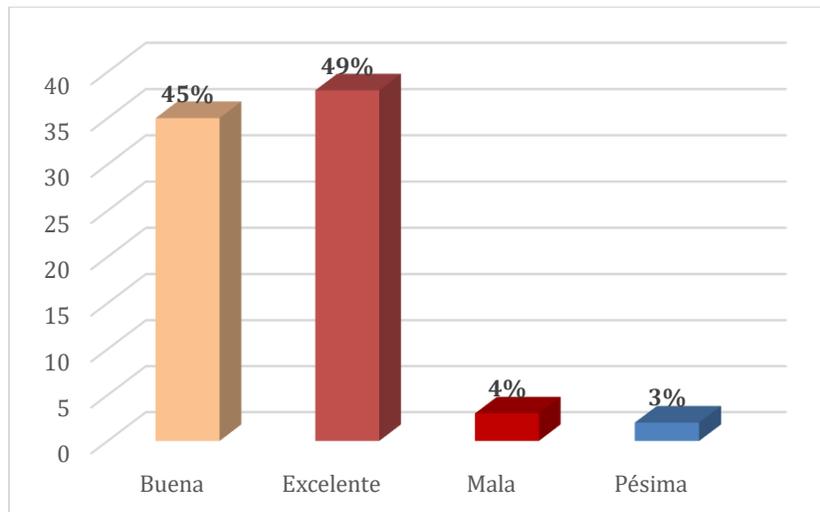
**EVALUACIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO HERRAMIENTAS DISPONIBLES**

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.

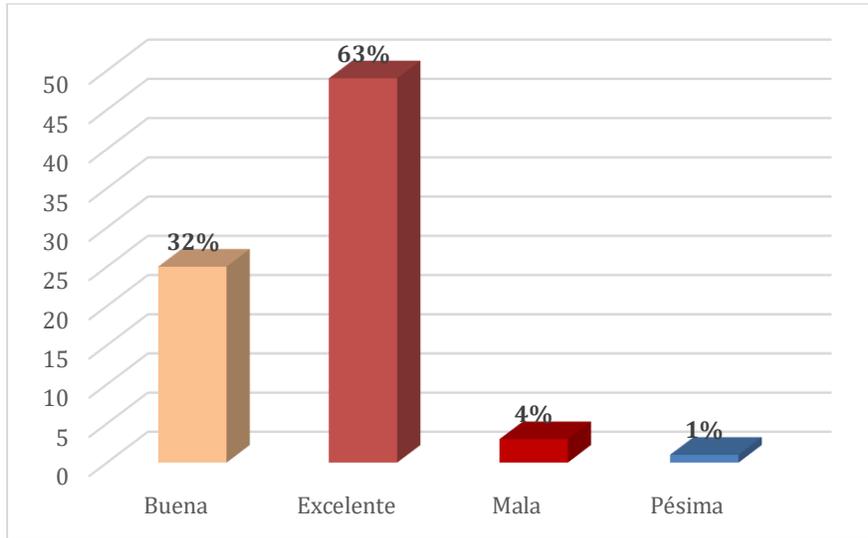
**Gráfico 13.** Resultados pregunta: ¿Accesibilidad a sus correos electrónicos y archivos desde cualquier lugar?



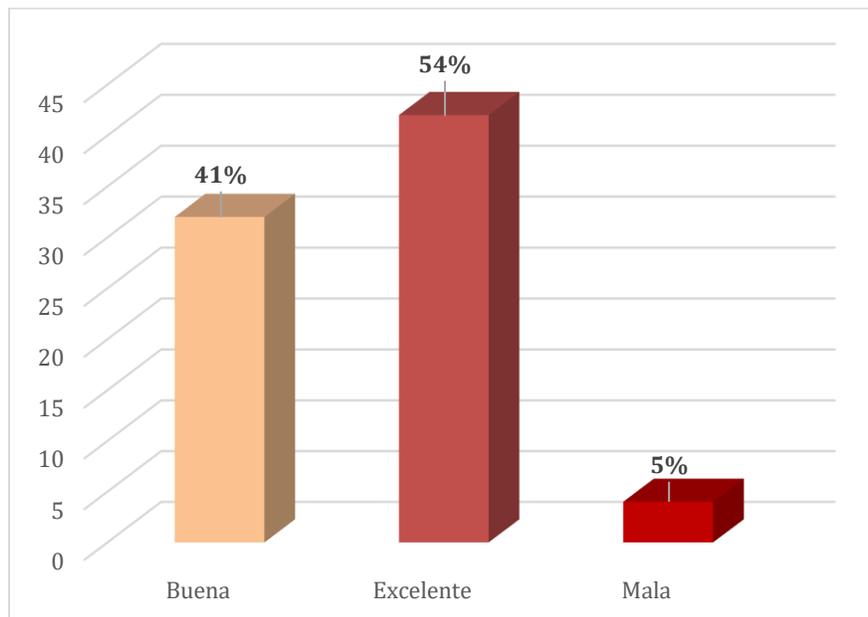
**Gráfico 14.** Resultados pregunta: Capacidad de almacenamiento de archivos en la nube



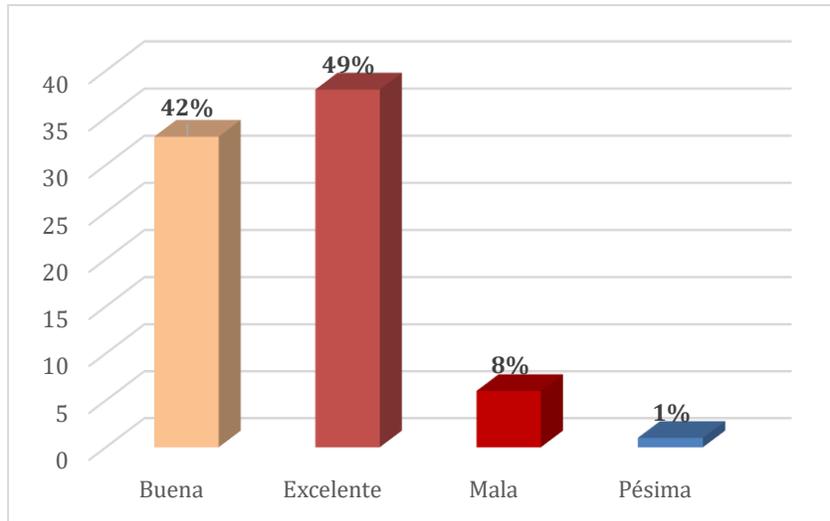
**Gráfico 15.** Resultados pregunta: Facilidad para comunicarse con sus compañeros de trabajo



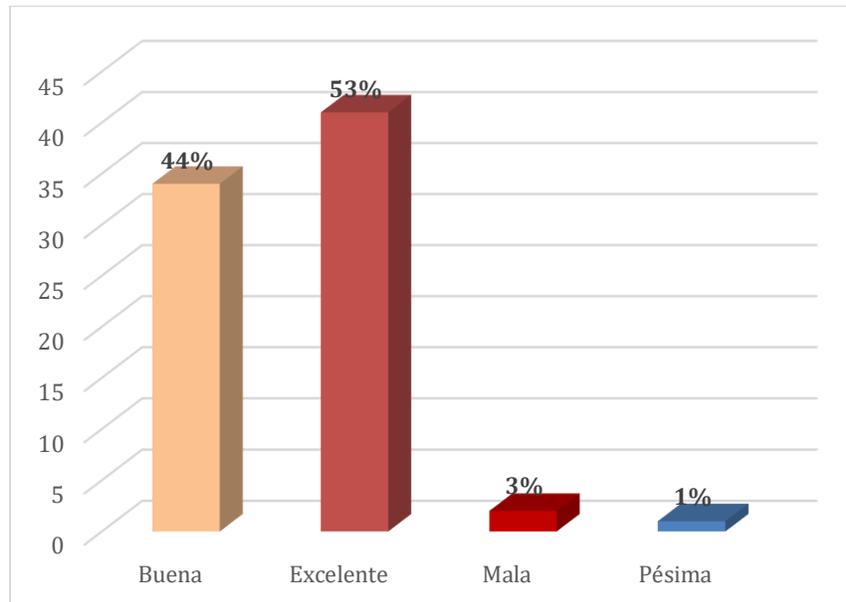
**Gráfico 16.** Resultados pregunta: Mayor productividad y colaboración en equipo



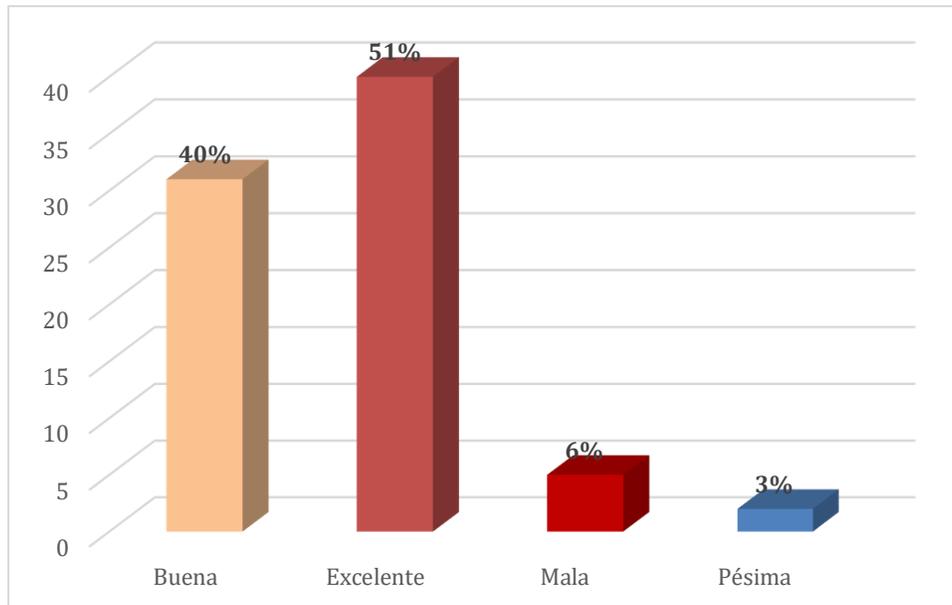
**Gráfico 17.** Resultados pregunta: Integración con sus dispositivos móviles (Celular, tableta, computador portátil)



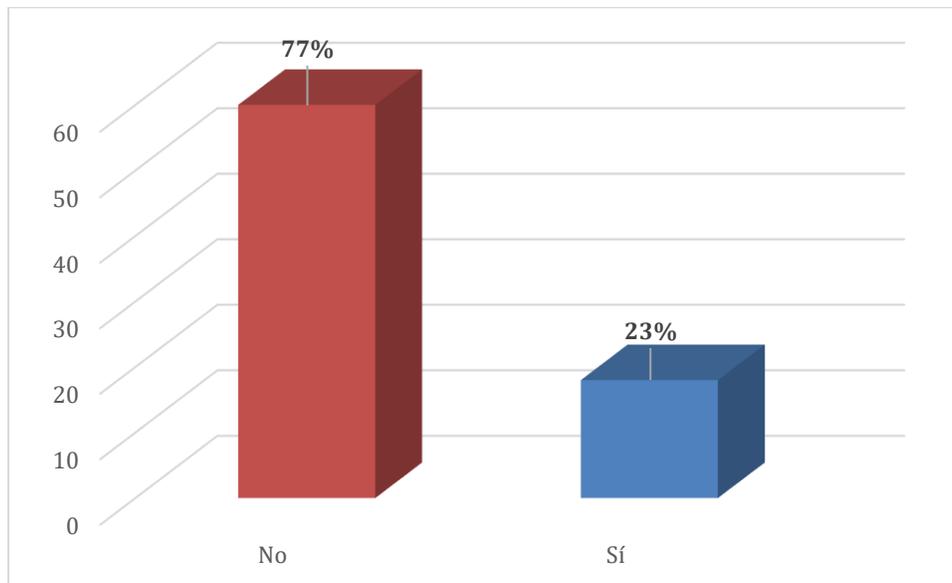
**Gráfico 18.** Resultados pregunta: Calidad y facilidad de uso en las videoconferencias



**Gráfico 19.** Resultados pregunta: Seguridad, confiabilidad, disponibilidad y privacidad de la información



**Gráfico 20.** Resultados pregunta: ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones de Microsoft Office 365?



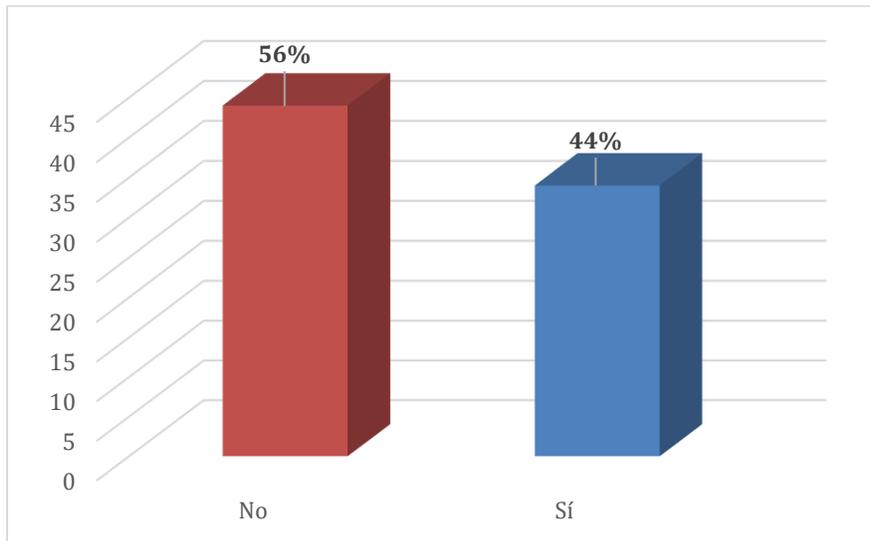
Para conocer cuales son las aplicaciones con las que han presentado inconvenientes, se formuló la siguiente pregunta: **¿Qué aplicaciones?**

Según el 235 de los encuestados, las aplicaciones con las que han presentado mayor inconveniente son: Excel, Word, Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive y PowerPoint.

## Evaluación Sistema de Gestión Documental- GESDOC

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

**Gráfico 21.** Resultados pregunta: ¿Ha presentado algún tipo de falla en el aplicativo?

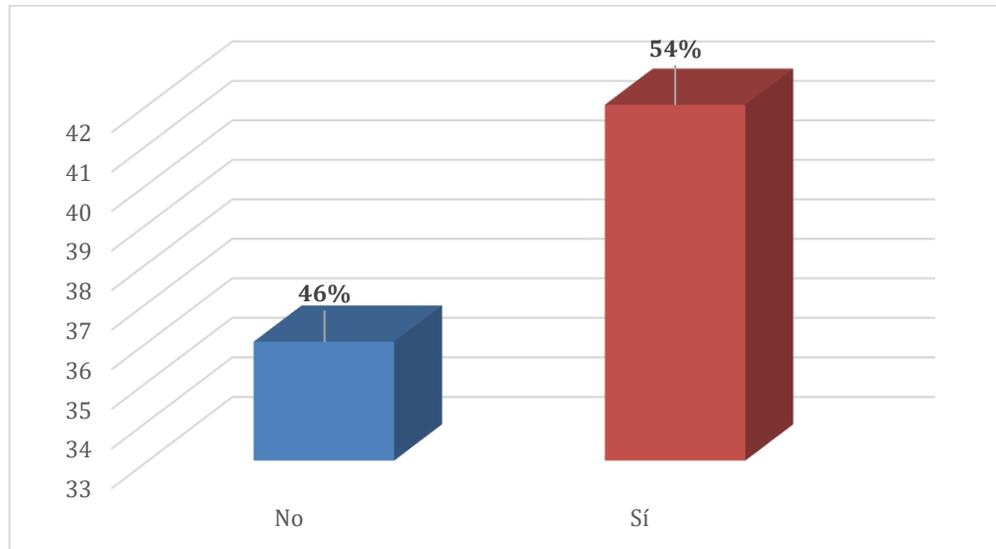


El 56% de los encuestados mencionan que GESDOC no ha presentado fallas, mientras que el 44% **SI** ha presentado algún tipo de falla.

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% señala que presentaron problemas en cuanto a la lentitud del aplicativo, el 8% en problemas de acceso con la contraseña o usuario y el 1% con problemas de pérdida de la información.

**Gráfico 22.** Resultados pregunta: ¿Cree necesaria una capacitación para fortalecer sus conocimientos en el manejo del aplicativo?

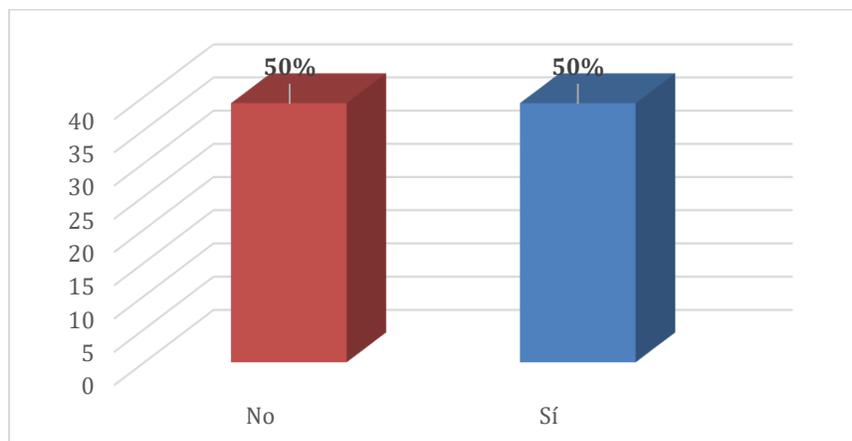


El 54% de los encuestados requieren una capacitación del aplicativo.

### **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.

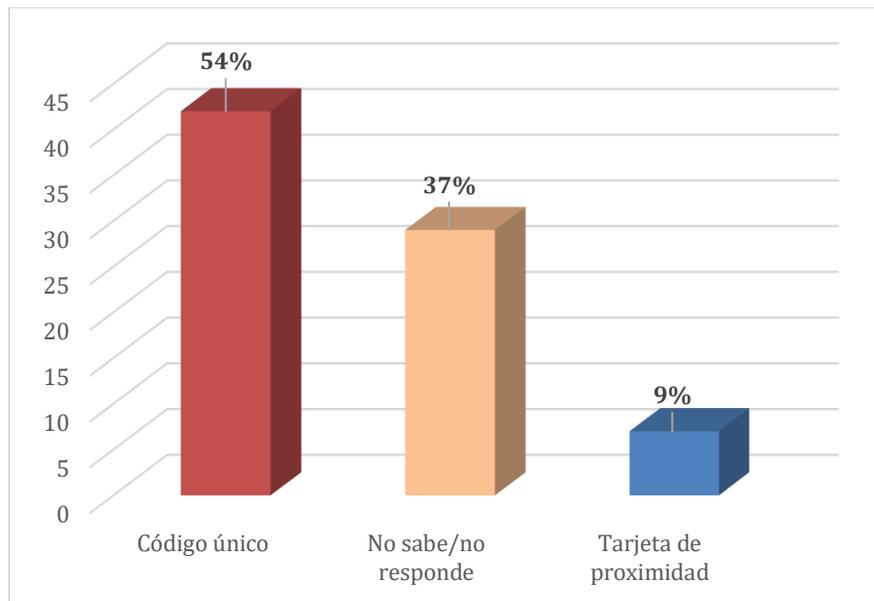
**Gráfico 22.** Resultados pregunta: ¿Ha presentado algún tipo de fallas en el envío de impresiones o documentos escaneados?



El 50% se los encuestados mencionan que no han presentado fallas en el envío de impresiones, mientras que el otro 50% 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? Y la respuesta de los encuestados es que se presentan fallas en la demora en el envío de las impresiones, impresora fuera de servicio, los documentos escaneados no llegan al correo y el tamaño de la hoja impresa no coincide con el tamaño real del documento.

**Gráfico 22.** Resultados pregunta: ¿Qué sistema de acceso a la impresora le es más cómodo o versátil?

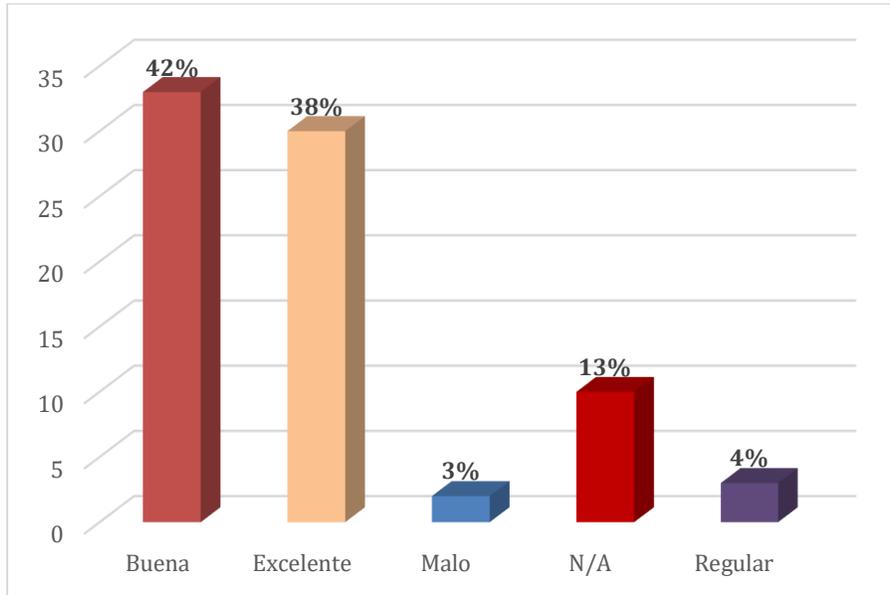


El 37% de los encuestados no conocen los sistemas de acceso a la impresora

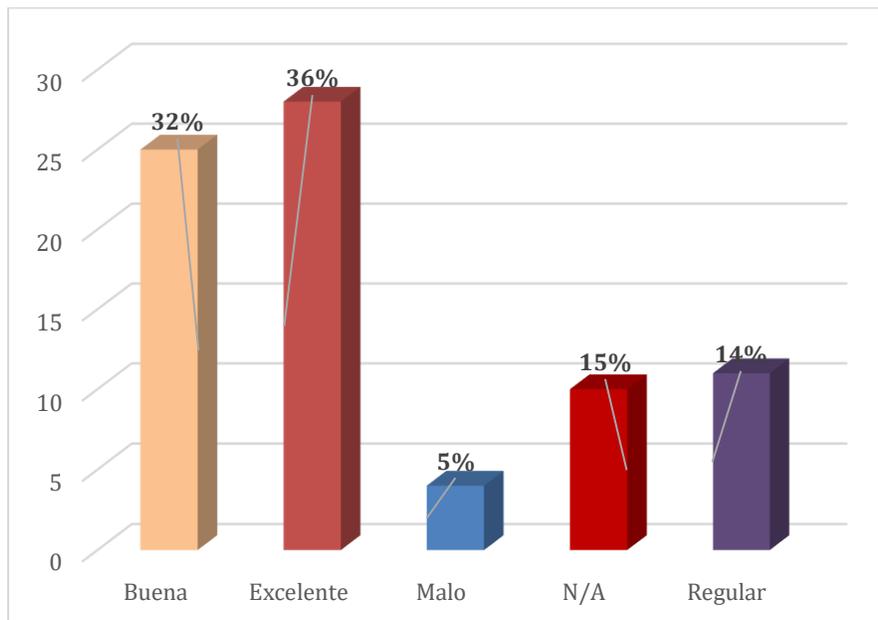
## Evaluación Sistema de Impresión de la Secretaría General SISEG

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.

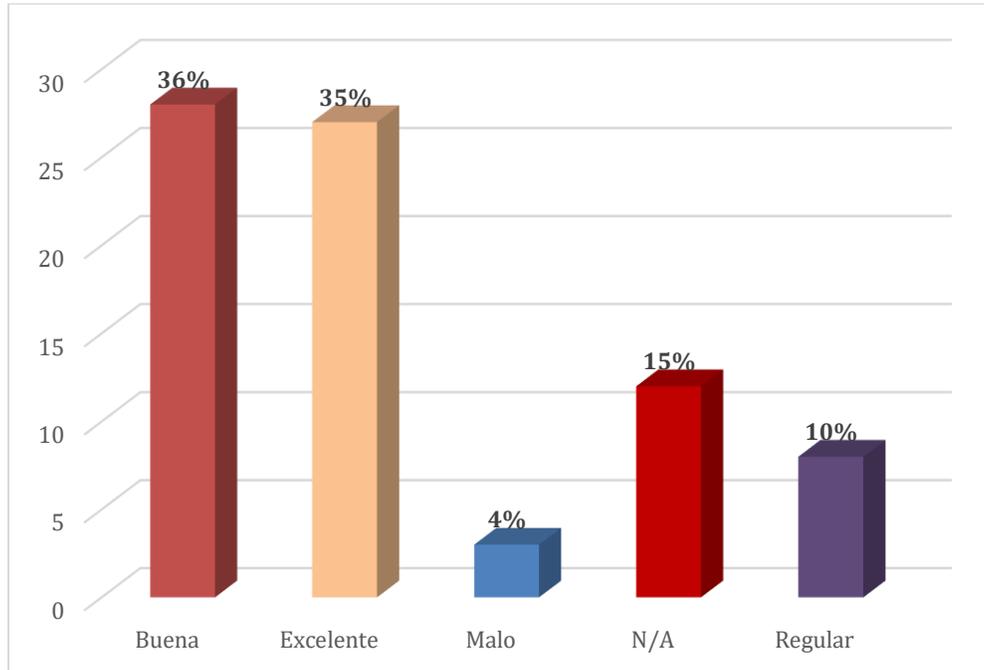
**Gráfico 23.** Resultados pregunta: Facilidad de acceso a las aplicaciones



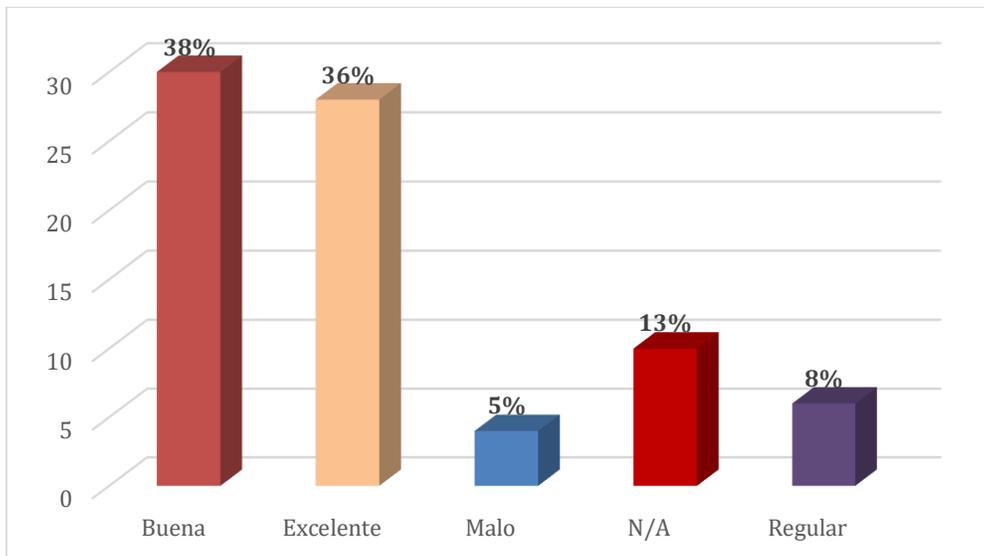
**Gráfico 24.** Resultados pregunta: Practicidad en el uso de los diferentes módulos



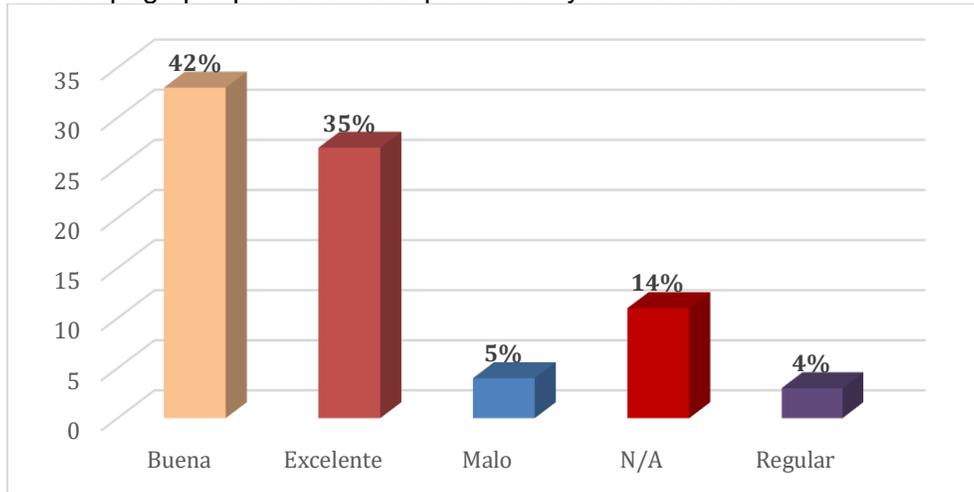
**Gráfico 25.** Resultados pregunta: Sencillez y simpleza en la interfaz gráfica



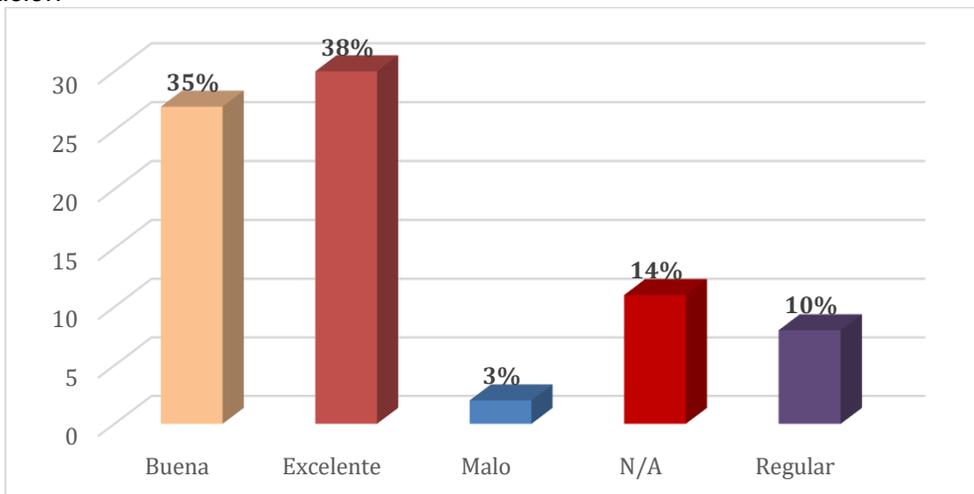
**Gráfico 26.** Resultados pregunta: Confiabilidad en el seguimiento de los diferentes procesos



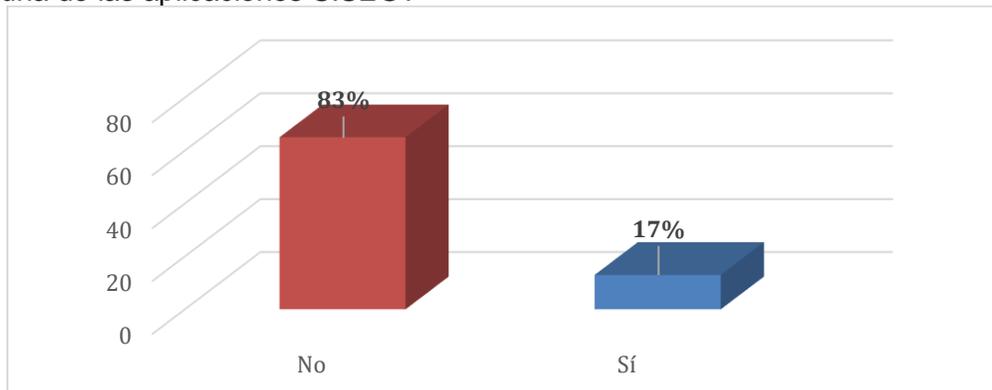
**Gráfico 27.** Resultados pregunta: Seguridad en el seguimiento de las diferentes etapas de las órdenes de pago por parte de los supervisores y contratistas



**Gráfico 28.** Resultados pregunta: Seguridad, confiabilidad, disponibilidad y privacidad de la información



**Gráfico 29.** Resultados pregunta: ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones SISEG?



Resultados El 83% de los encuestados mencionan que NO han presentado inconvenientes en el manejo de SISG, mientras que el 17% si ha presentado fallas. Para conocer en que aplicaciones han presentado fallas e inconvenientes se presenta la siguiente pregunta: ¿Qué aplicaciones?

Las fallas que han presentado el 17% son las siguientes:

Actualización de datos de contratistas, Gestión PAA y Gestión de pagos

Componente		Evaluación experiencia de servicio herramientas disponibles	
Medición I Semestre 2022		Medición I Semestre 2023	Tendencia
Promedio Componente	<b>96%</b>	<b>81%</b>	

Comparando con la evaluación realizada durante el I semestre del año anterior se evidencia una disminución en la percepción positiva del 15%. 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?

Debe tenerse los equipos (computadores, impresoras, escáner), necesarios para desarrollar las actividades del Grupo para funcionarios y contratistas, lo anterior teniendo en cuenta que el uso de computadores personales por parte de contratistas no permite salvaguardar la información y en caso de daño del equipo tampoco es posible acceder al servicio de mantenimiento.
Se debe modernizar la página del ministerio
El aplicativo SARA debe ser ágil para el funcionario
El mantenimiento a la infraestructura tecnológica
Mejorar significativamente la capacidad de almacenamiento en la nube ya que el volumen de información es bastante amplio y la capacidad de la nube insuficiente.
contar con una impresora 24 horas los 7 días de la semana
Desarrollo de software propio, sistema de información integral e interactivo que la dirección (despacho del ministerio y viceministerio) y los cambios de administración no han sido capaces de propiciar.
Aún hay necesidad de mejorar los aplicativos existentes y hacer la creación de unos nuevos.
Unificación de los aplicativos para que exista la simplificación de los procesos.
N/A
Adquisición de buenos equipos de cómputo, impresoras, escáneres
Asignar equipos más modernos y ágiles o veloces.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

Adquisición de Software seguro donde reposen las carpetas precontractuales y contractuales de todos los contratos y/o convenios de la DRHSND de fácil acceso y consulta por los supervisores.
No hay sugerencias
Que cada uno cuente con un computador, uno que tenga los programas necesarios y sea ágil.
Mejores equipos de cómputo, computadores de escritorio, portátil o Tablet
Mejorar la infraestructura tecnológica, como lo son los computadores, portátiles, impresoras, escáner y demás
Mejorar la conectividad y en especial la seguridad de la información en los aplicativos internos.
Deberían permitir el Teletrabajo y/o el Trabajo en Casa
Brindar a todos los funcionarios computadores con las condiciones tecnológicas necesarias para poder de desempeñar las labores diarias