COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Deporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO GIT COMUNICACIONES

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

Despacho de la ministra

Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones

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

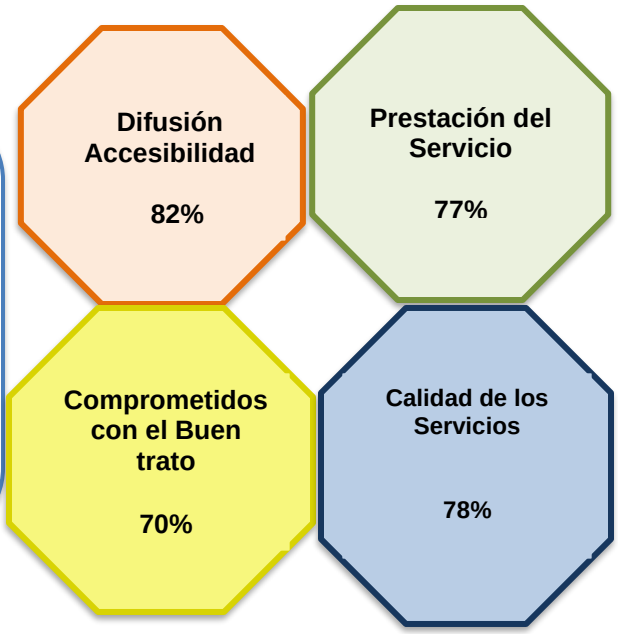
Desde el 20 de junio al 14 de julio

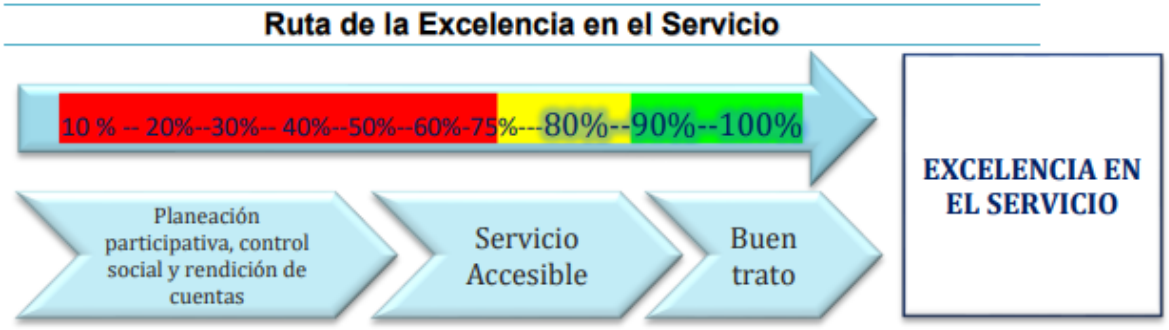
2023

RESULTADOS

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

77%





El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 20 de junio al 14 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 67 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

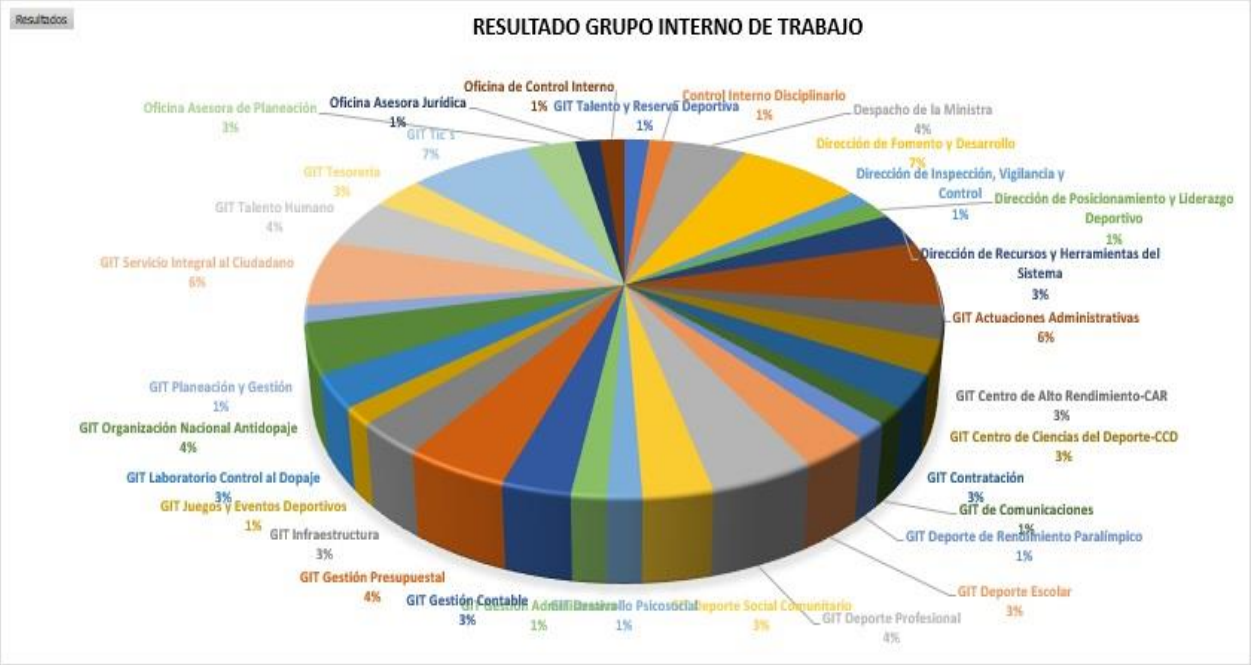


Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según el tipo de vinculación

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: Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos **(Boletín en Casa)**

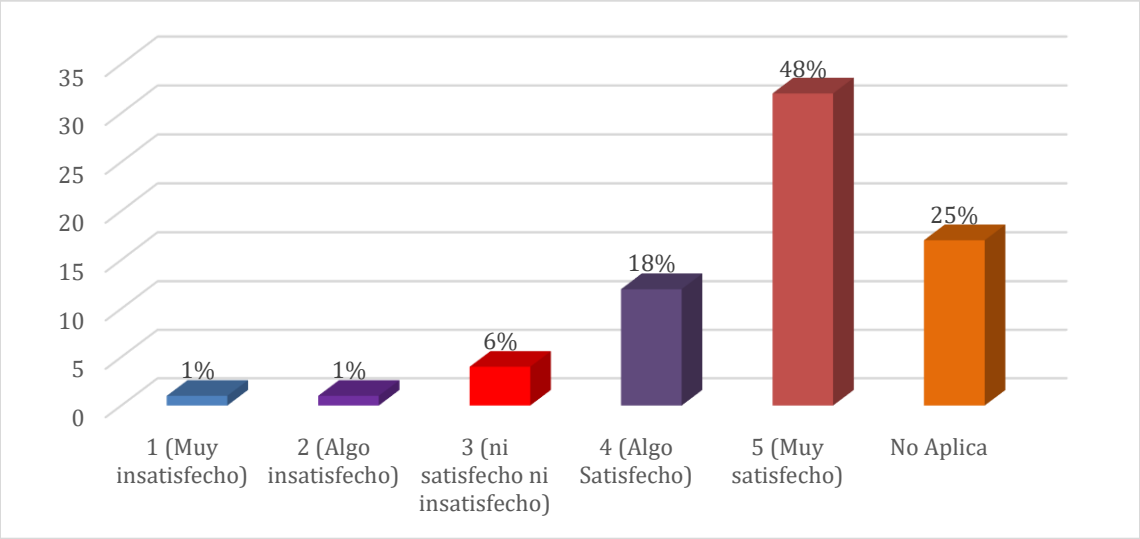


Gráfico 2. Respuestas a la pregunta: Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos **(Mindeporte Informa)**

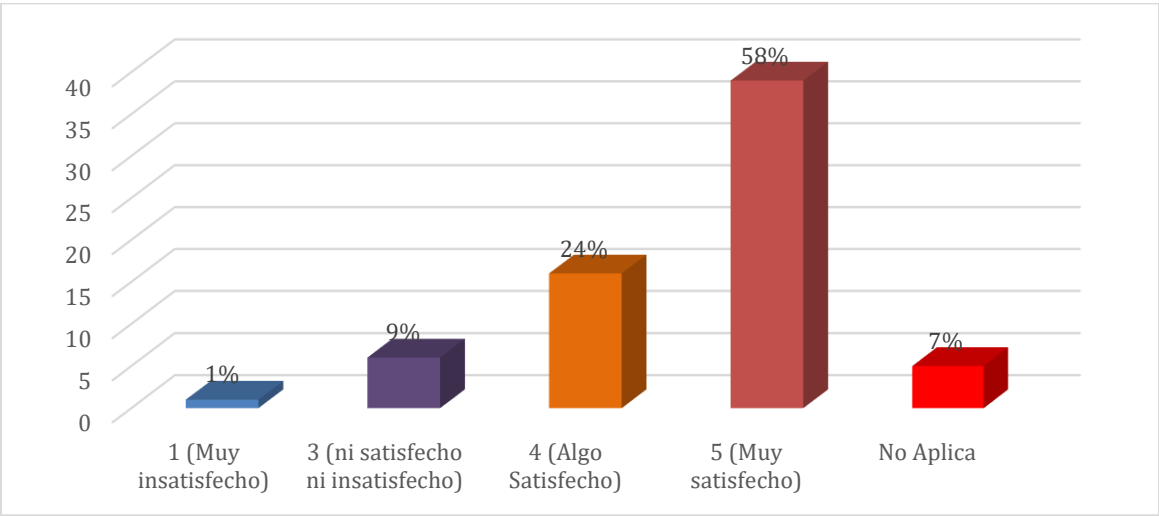


Gráfico 3. Respuestas a la pregunta: Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos **(Entérate)**

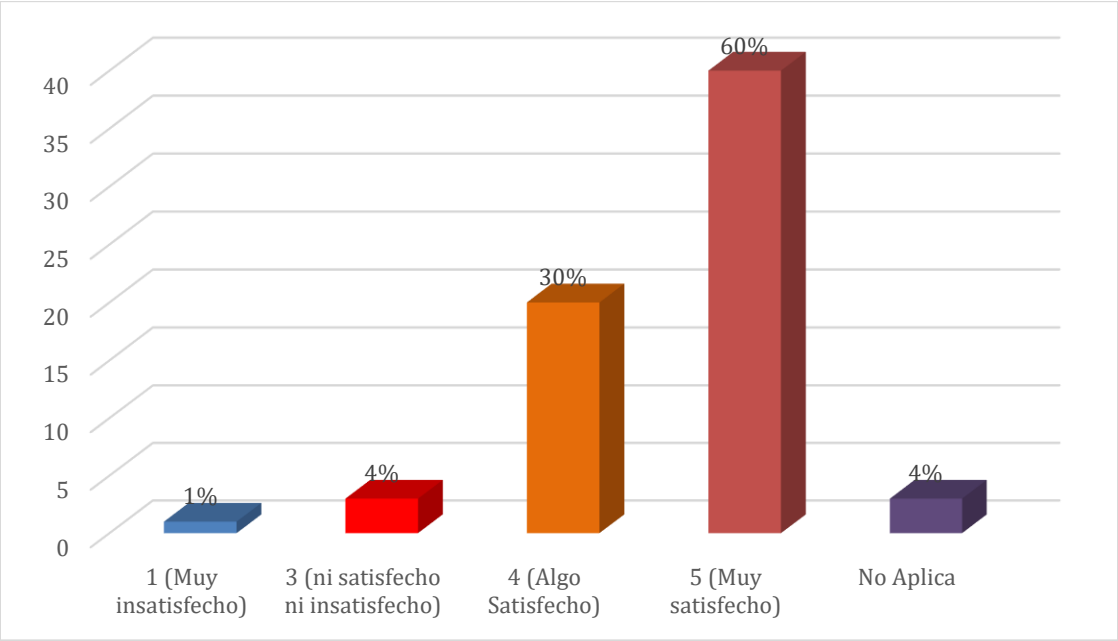


Gráfico 4. Respuestas a la pregunta: Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos **(Actualización de noticias en INTRANET)**

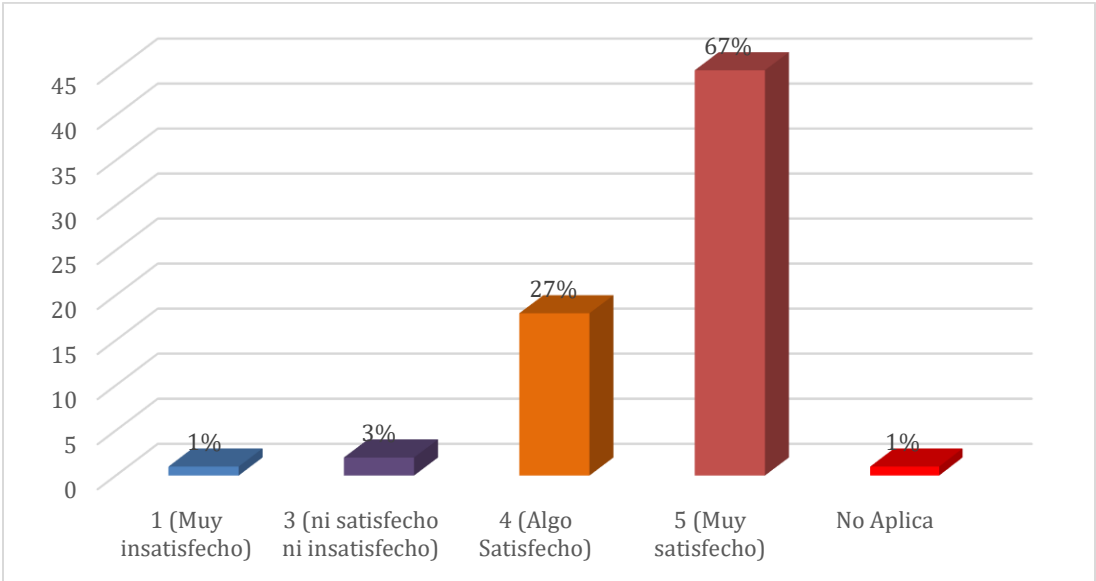


Gráfico 5. Respuestas a la pregunta: Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos **(Campañas de comunicación internas y externas)**

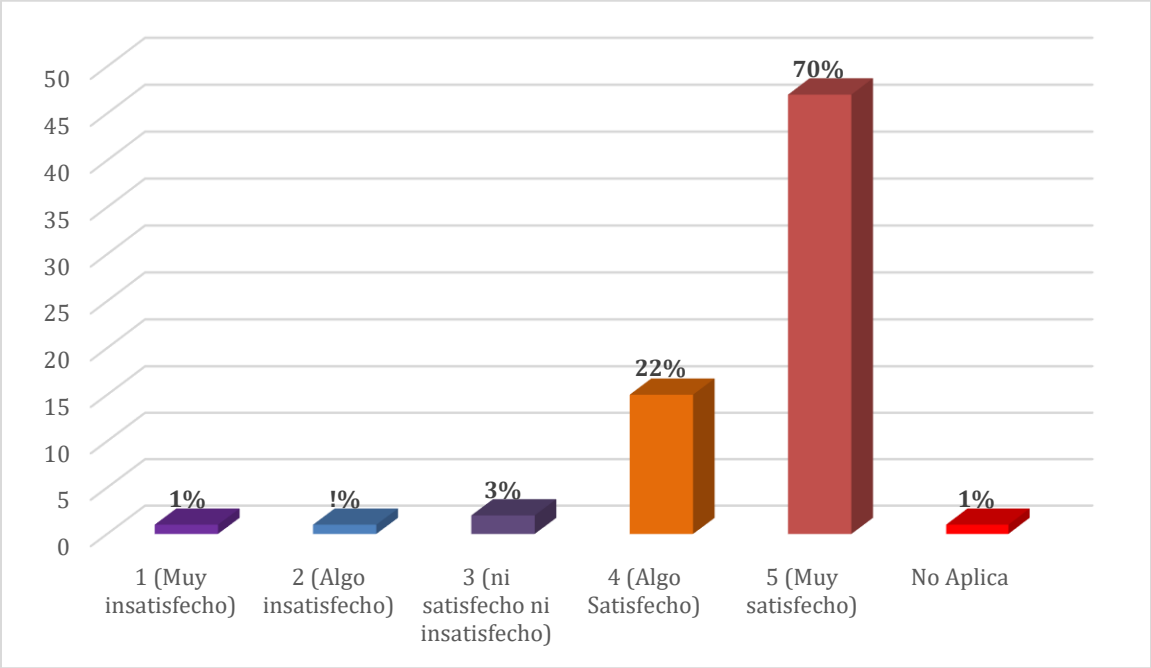


Gráfico 6. Respuestas a la pregunta: Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos **(Información en la página web)**

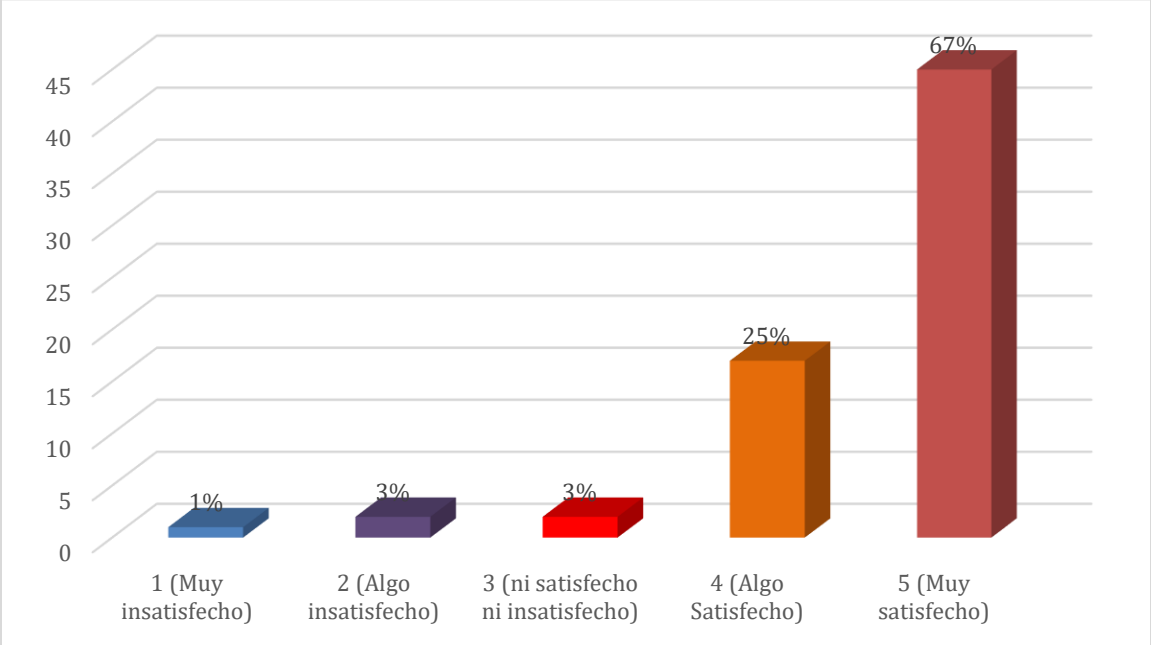


Gráfico 7. Respuestas a la pregunta: Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos **(Redes Sociales)**

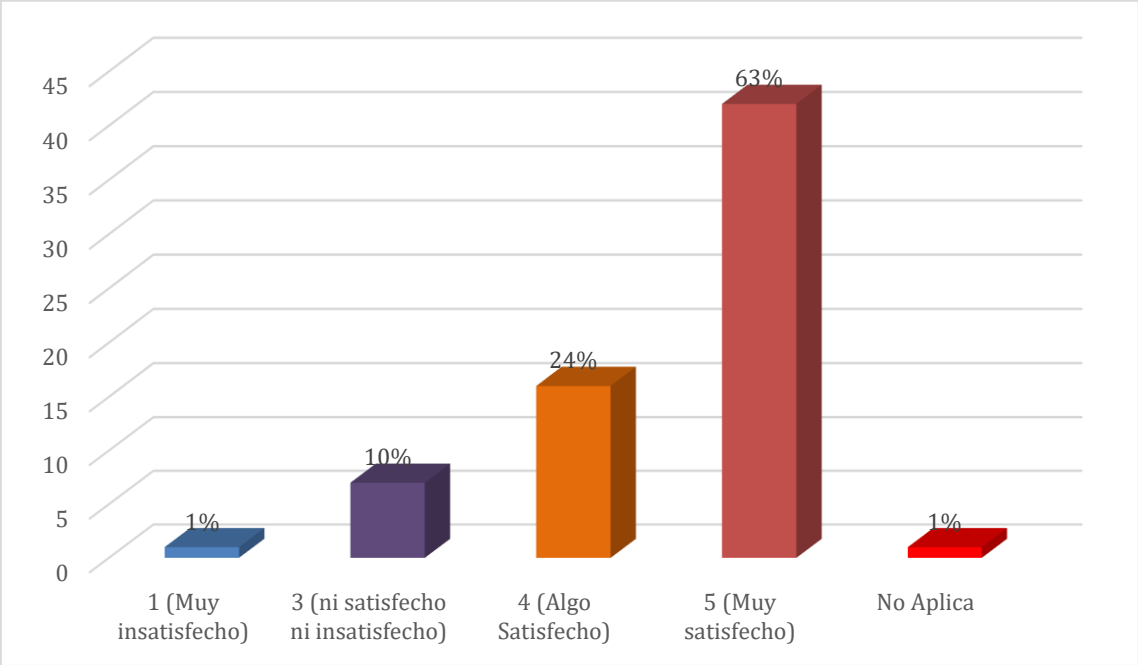


Gráfico 8. Respuestas a la pregunta: Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos **(Medios de comunicación masivos)**

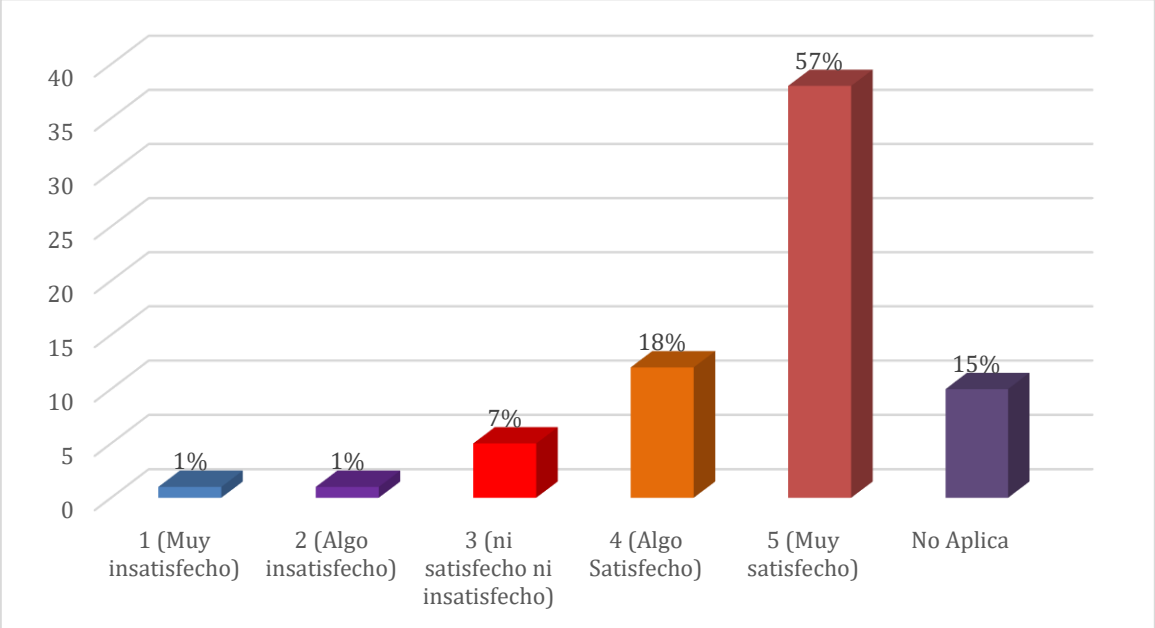
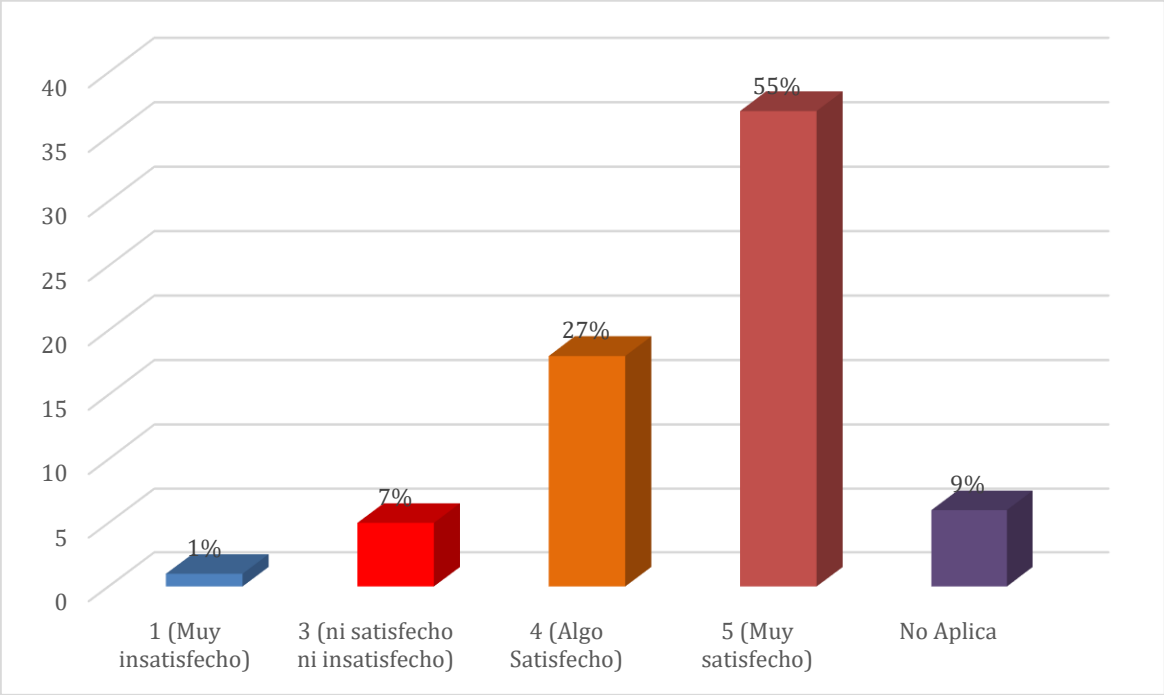


Gráfico 9. Respuestas a la pregunta: Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos **(Boletines de prensa)**



Observaciones

Componente Difusión y Accesibilidad	
Promedio Componente	**82%**

Se observa una percepción positiva en general del 82% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** 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 Comunicaciones 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 10. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La oportunidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, con respecto al tiempo de respuesta: **(Boletines internos)**

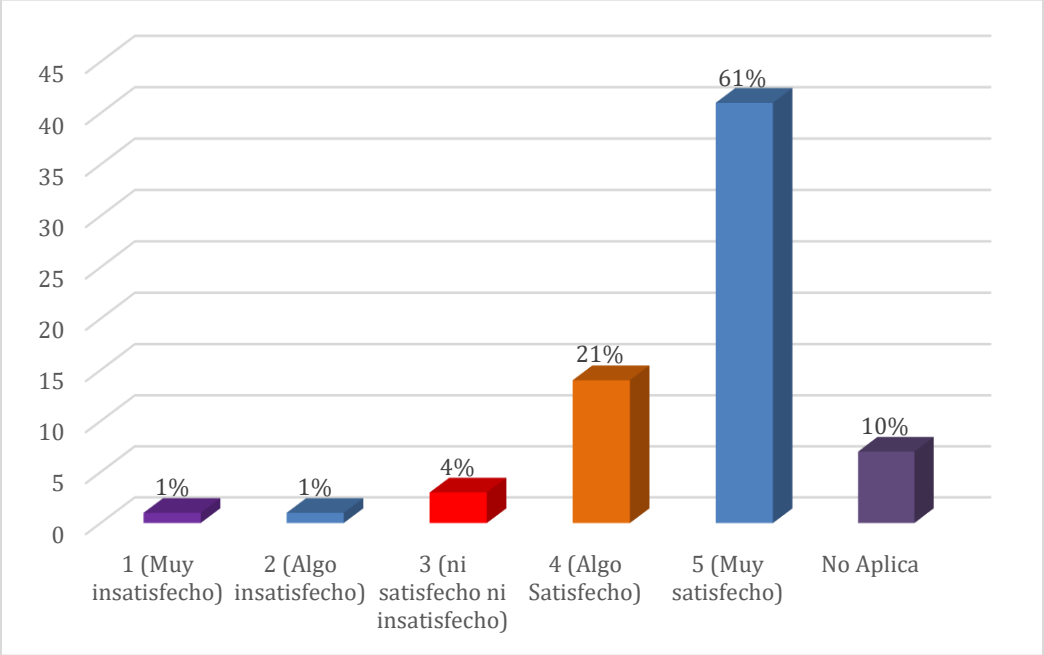


Gráfico 11. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La oportunidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, con respecto al tiempo de respuesta: **(Actualización de noticias en INTRANET)**

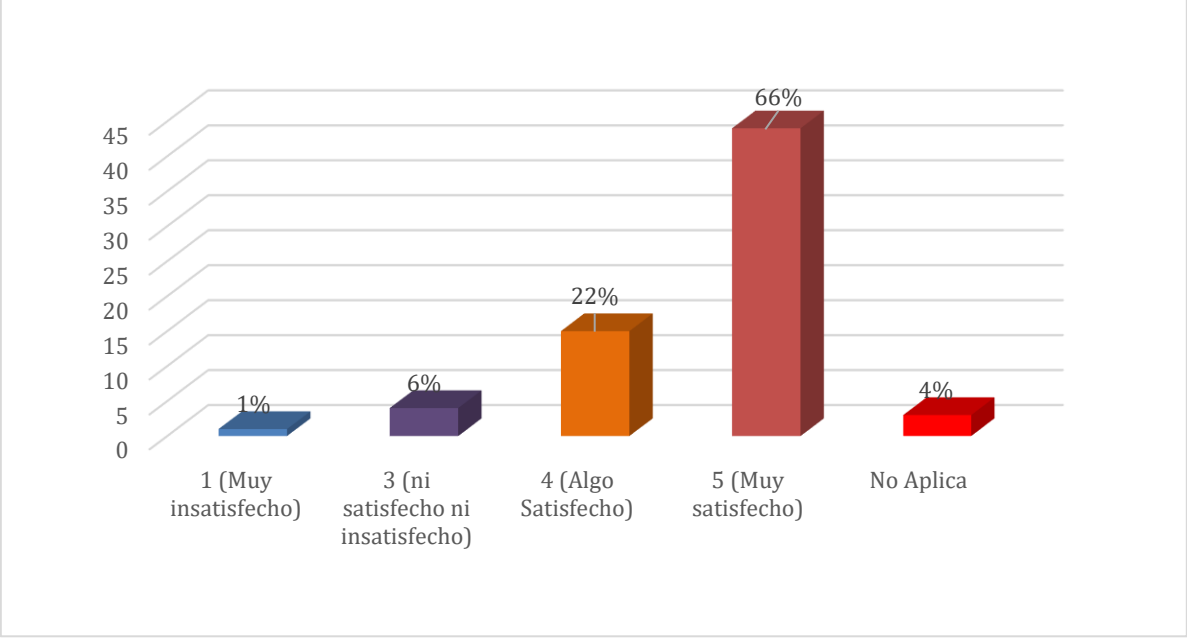


Gráfico 12. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La oportunidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, con respecto al tiempo de respuesta: **(Campañas de comunicación internas y externas)**

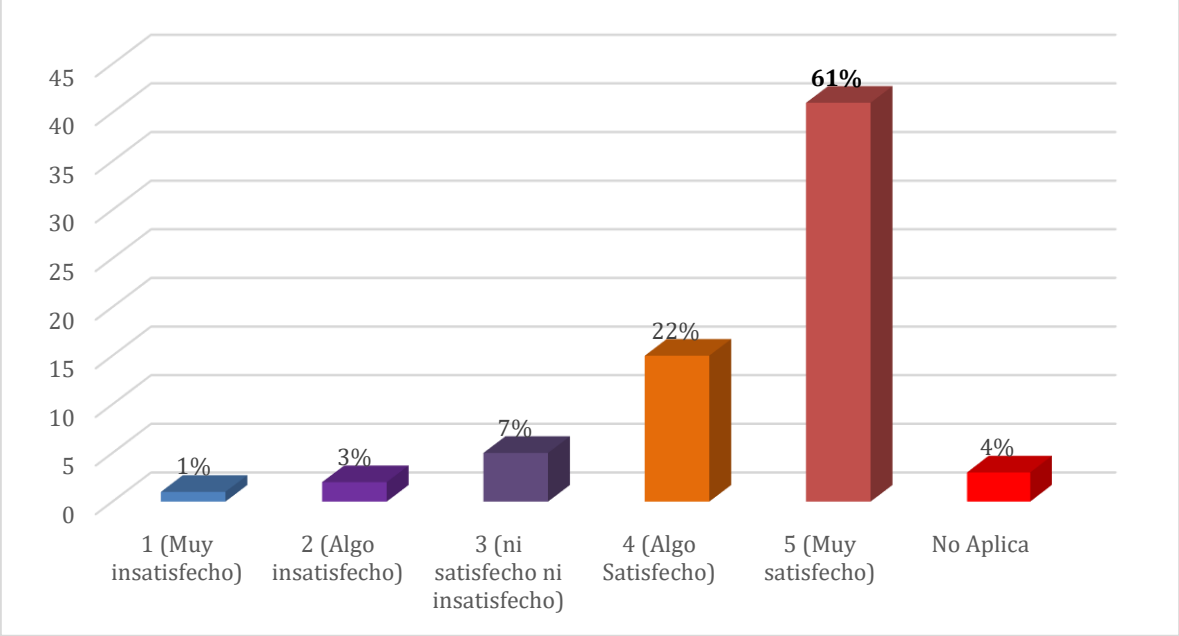


Gráfico 13. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La oportunidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, con respecto al tiempo de respuesta: **(Actualización de contenidos en página web)**

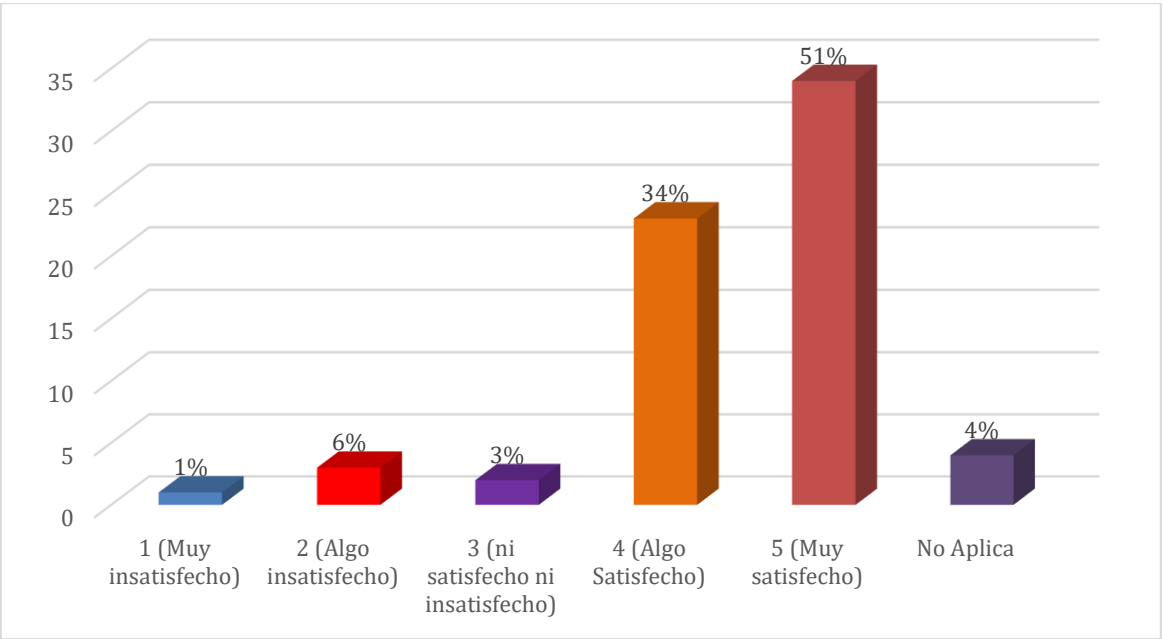


Gráfico 14. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La oportunidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, con respecto al tiempo de respuesta: **(Diseños de piezas gráficas)**

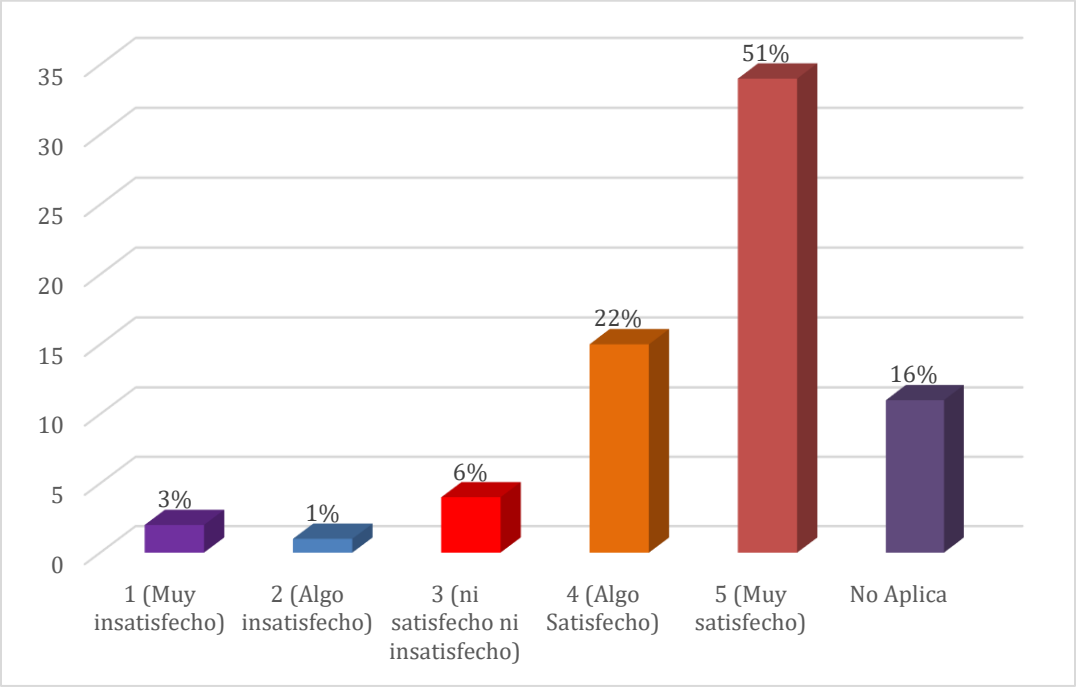


Gráfico 15. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La oportunidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, con respecto al tiempo de respuesta: **(Producción de videos)**

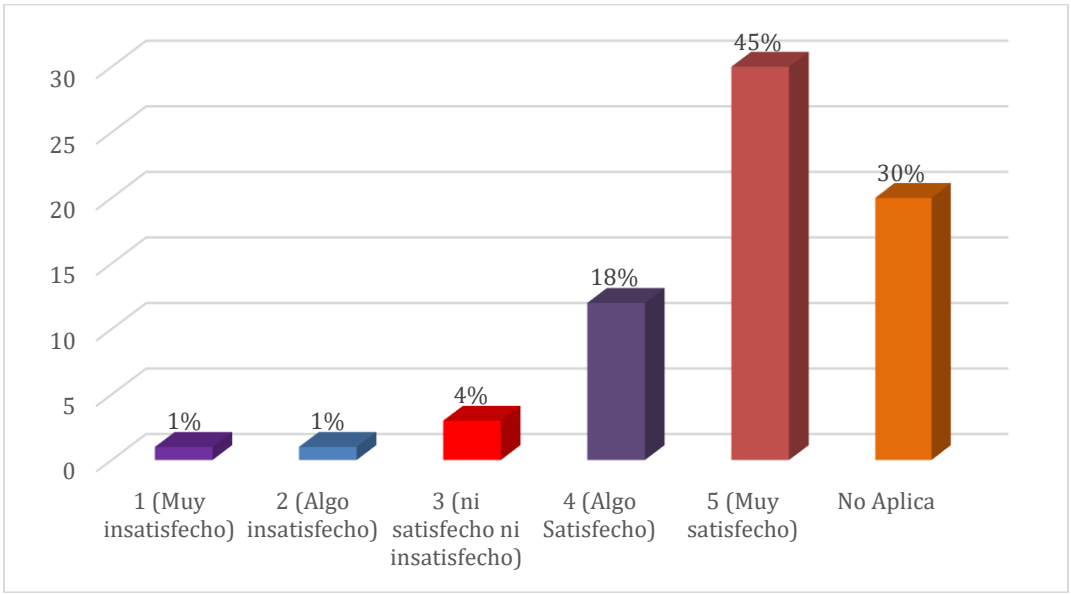


Gráfico 16. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La oportunidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, con respecto al tiempo de respuesta: **(Cubrimientos de eventos)**

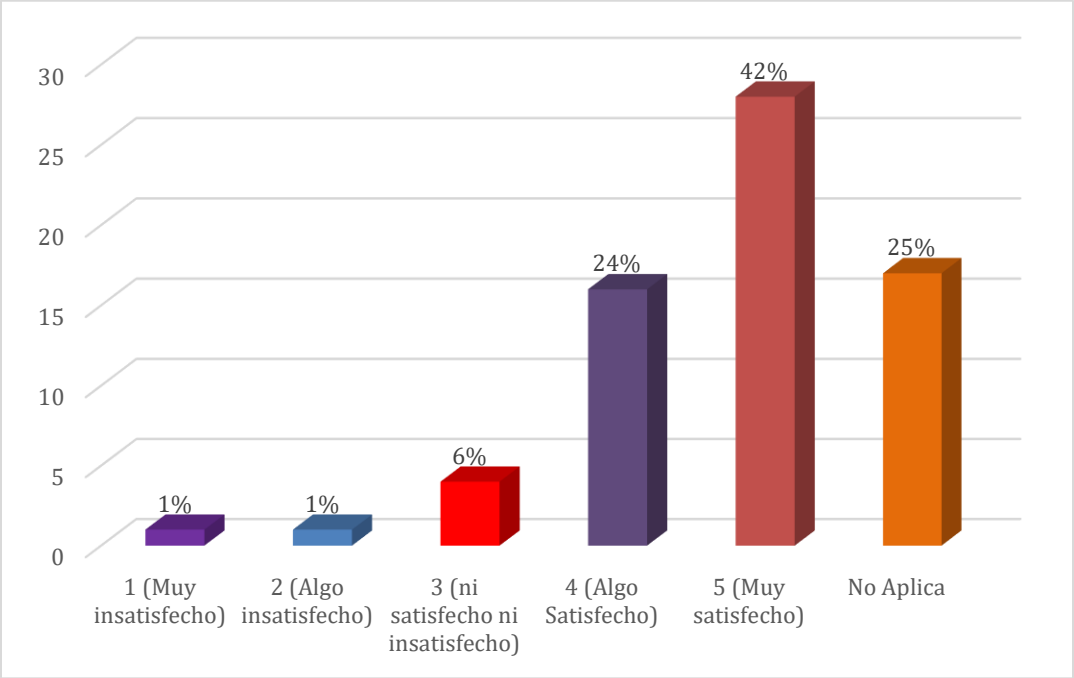


Gráfico 17. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La oportunidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, con respecto al tiempo de respuesta: **(Boletines de prensa)**

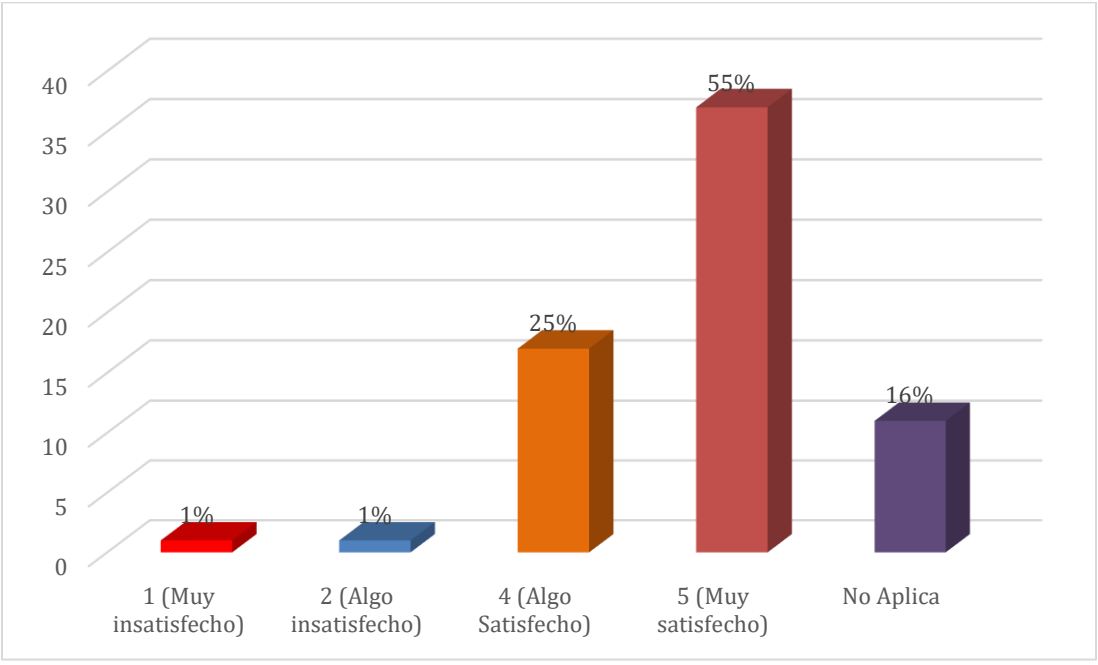
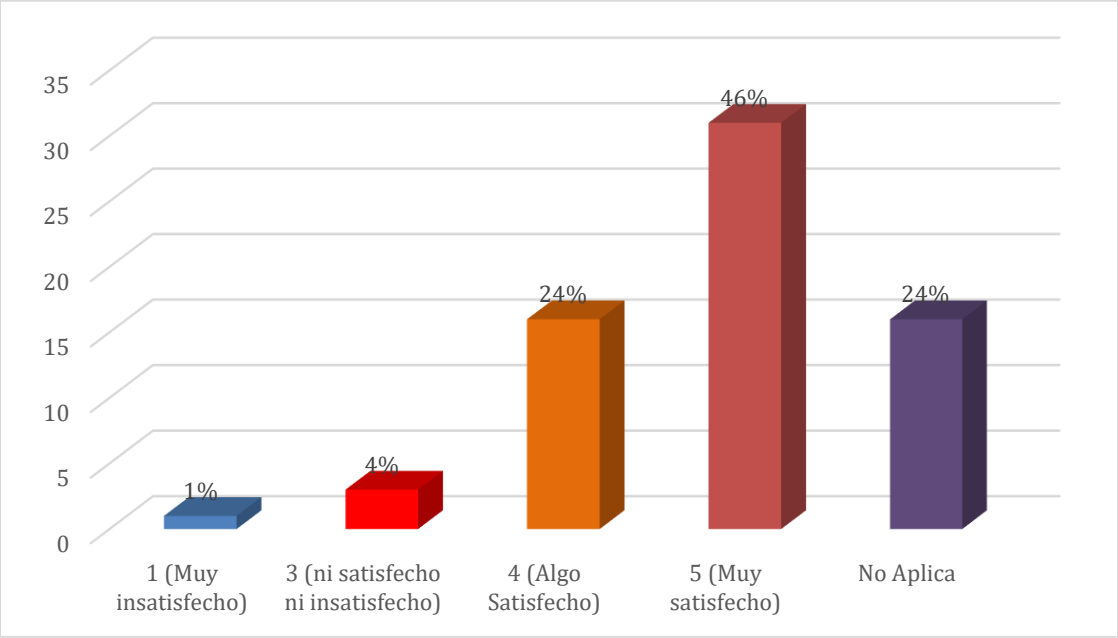


Gráfico 18. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La oportunidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, con respecto al tiempo de respuesta: **(Corrección de estilo)**



Observaciones

Componente Prestación del Servicio	
Promedio Componente	**77%**

Se observa una percepción positiva en general del 77% lo que evidencia un cumplimiento parcial frente al manejo de la prestación del servicio. Sin embargo, se observan algunos comentarios sobre de insatisfacción en el incumplimiento en la oportunidad de respuestas a solicitudes. (Ver Anexos)

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 19. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Boletines internos)**

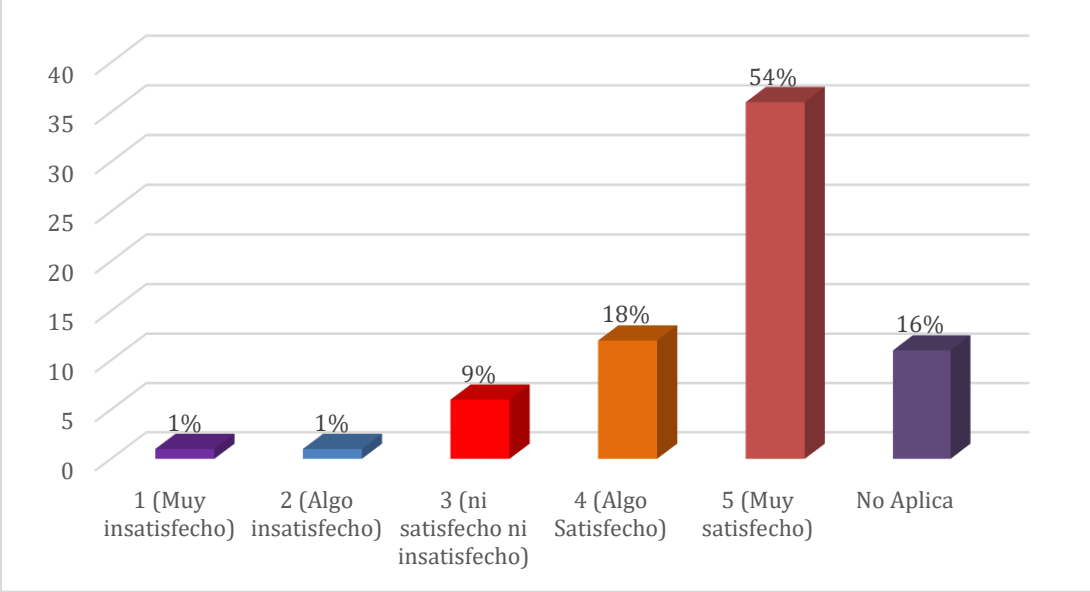


Gráfico 20. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Actualización de noticias en INTRANET)**

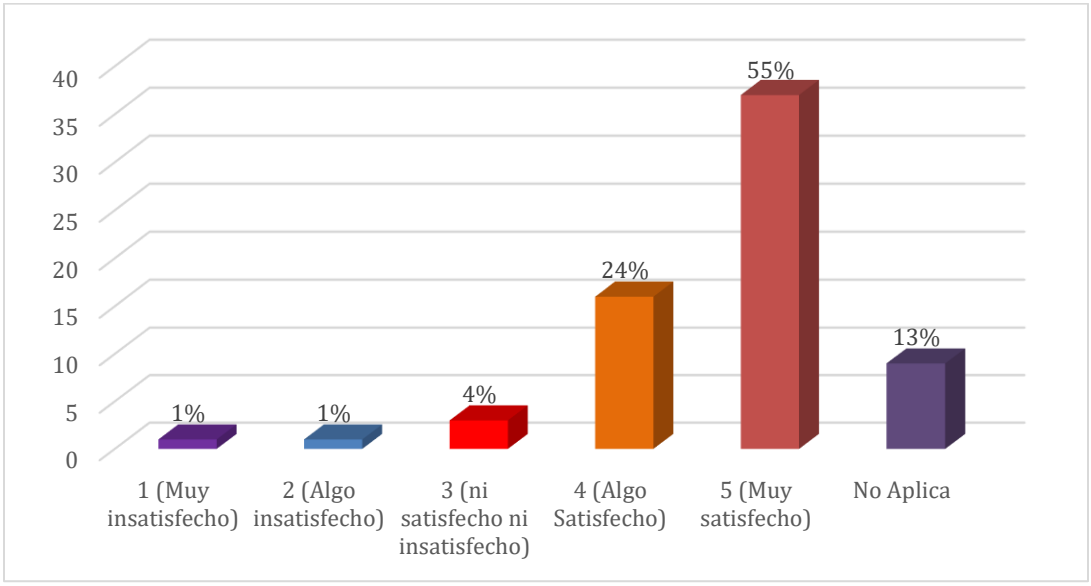


Gráfico 21. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Actualización de noticias en INTRANET)**

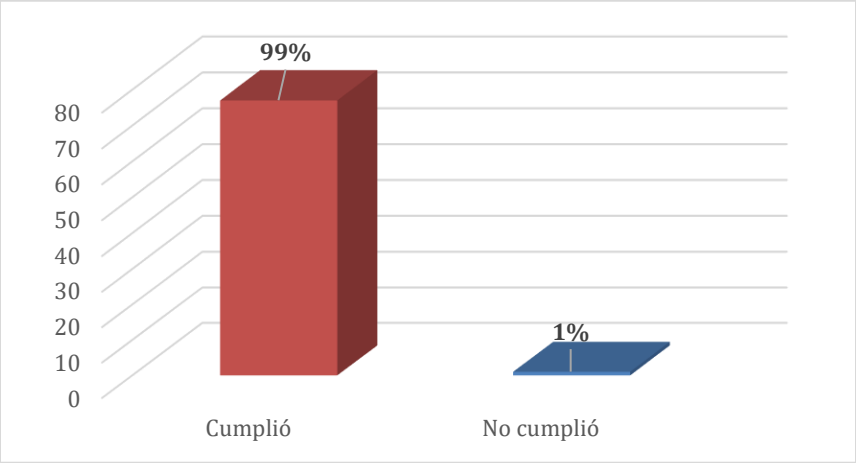


Gráfico 22. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Campañas de comunicación internas y externas)**

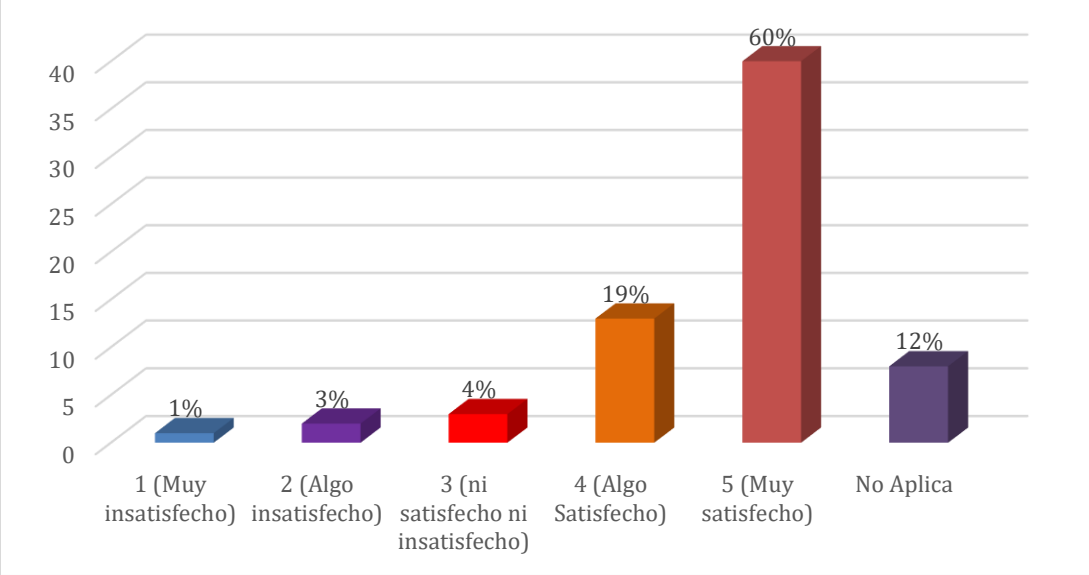


Gráfico 23. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Actualización de contenidos en página web)**

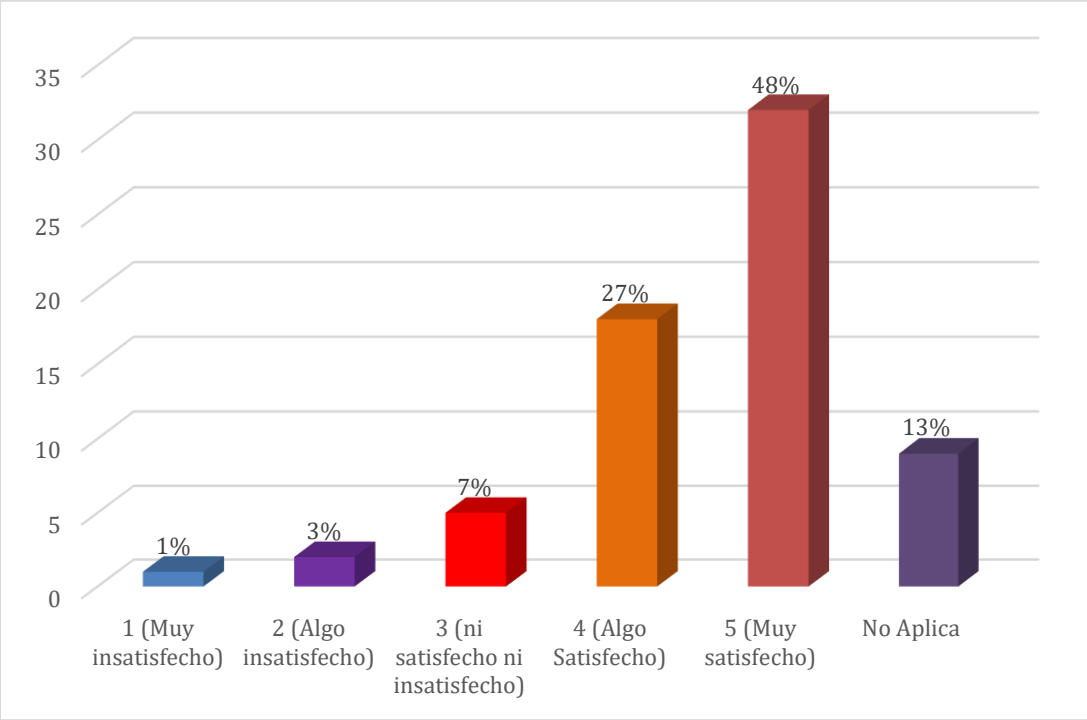


Gráfico 24. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Diseños de piezas gráficas)**

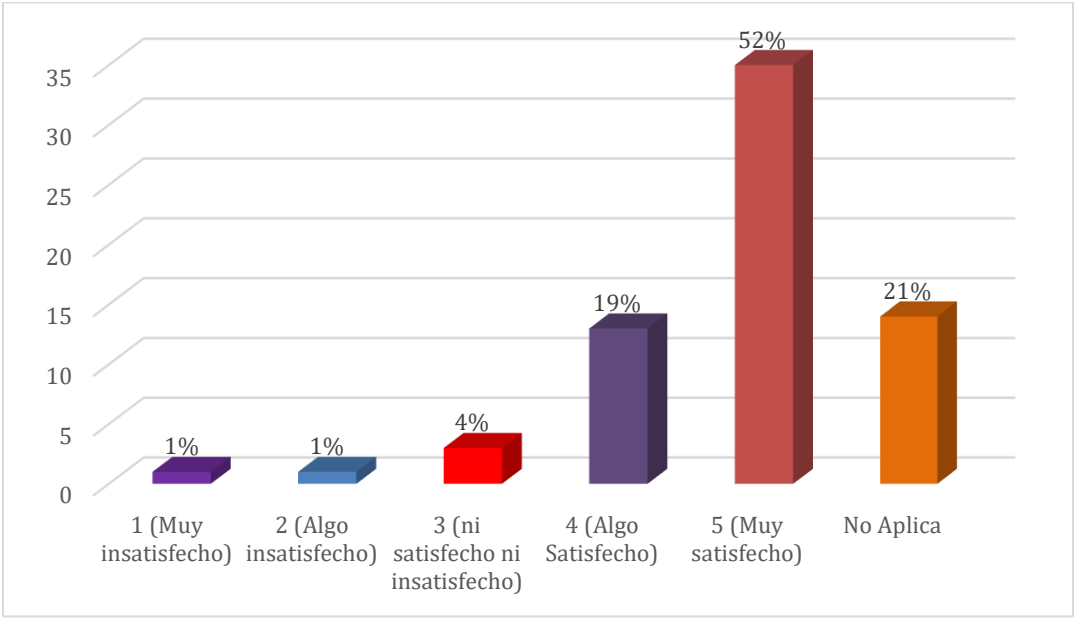


Gráfico 25. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Producción de videos)**

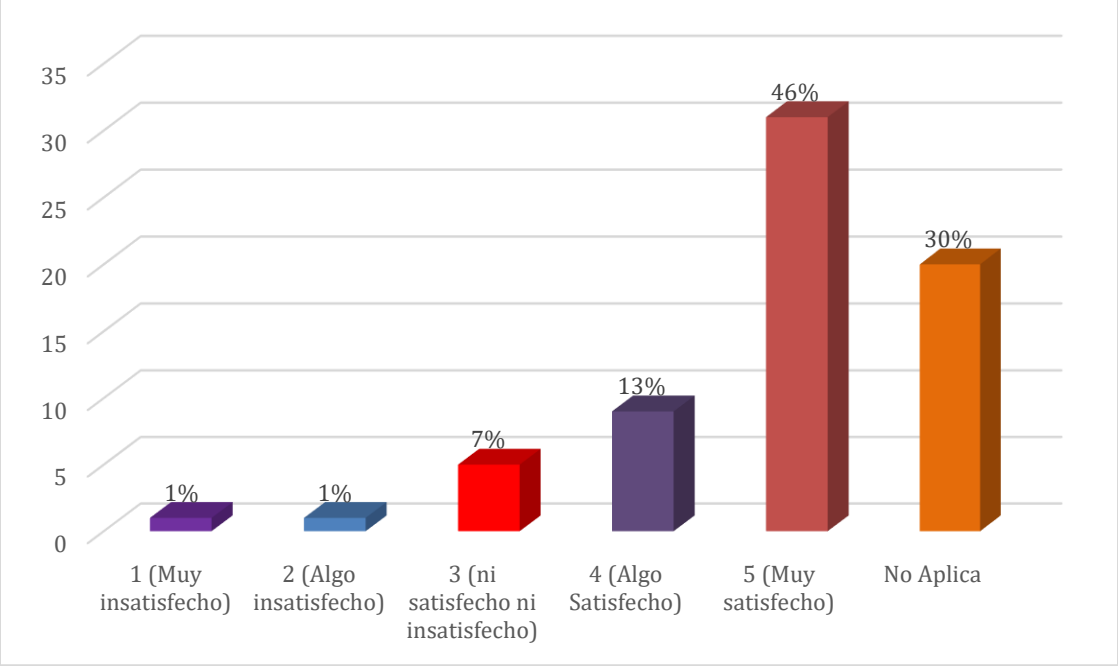


Gráfico 26. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Cubrimientos de eventos)**

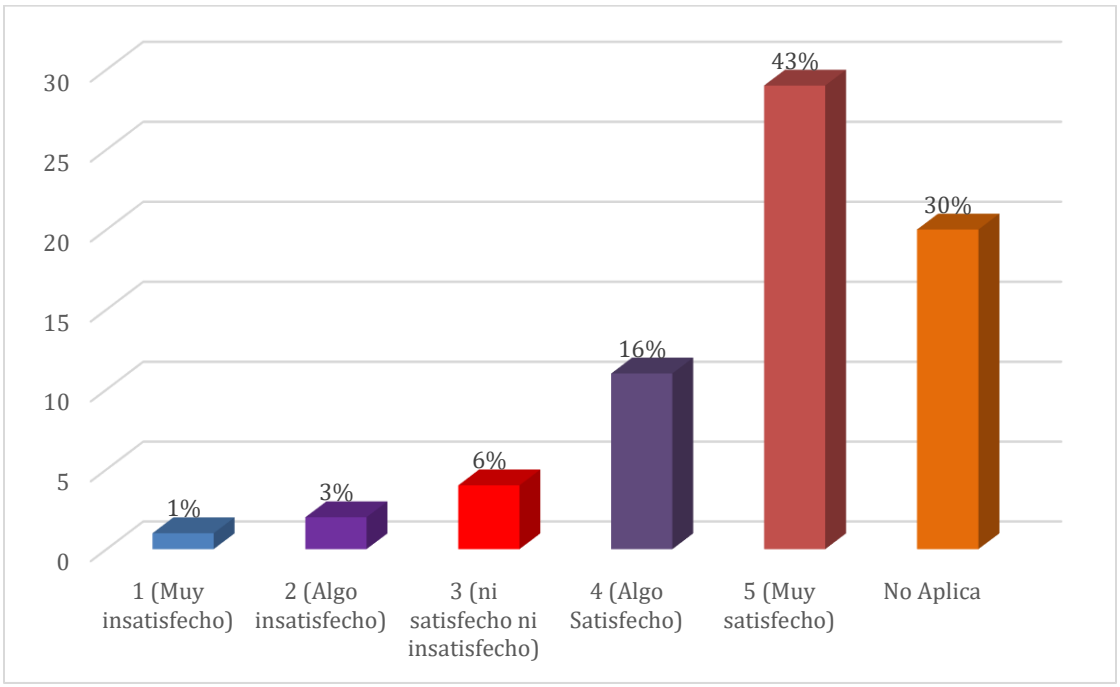


Gráfico 27. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Boletines de prensa)**

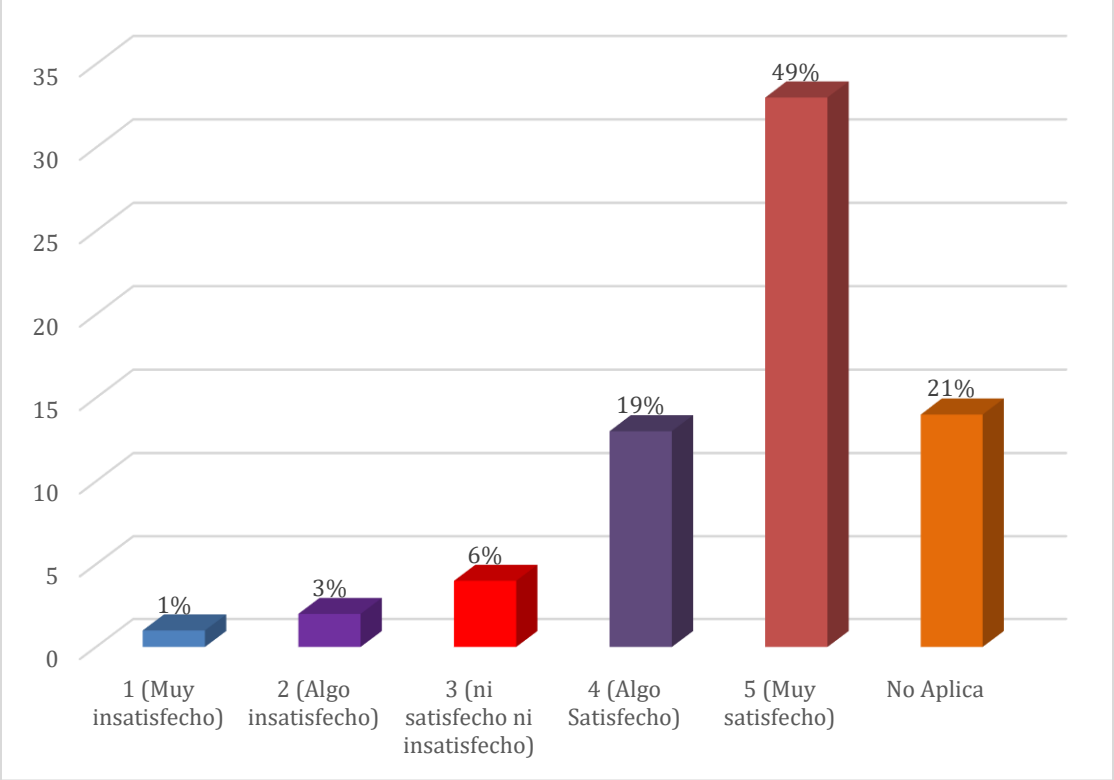
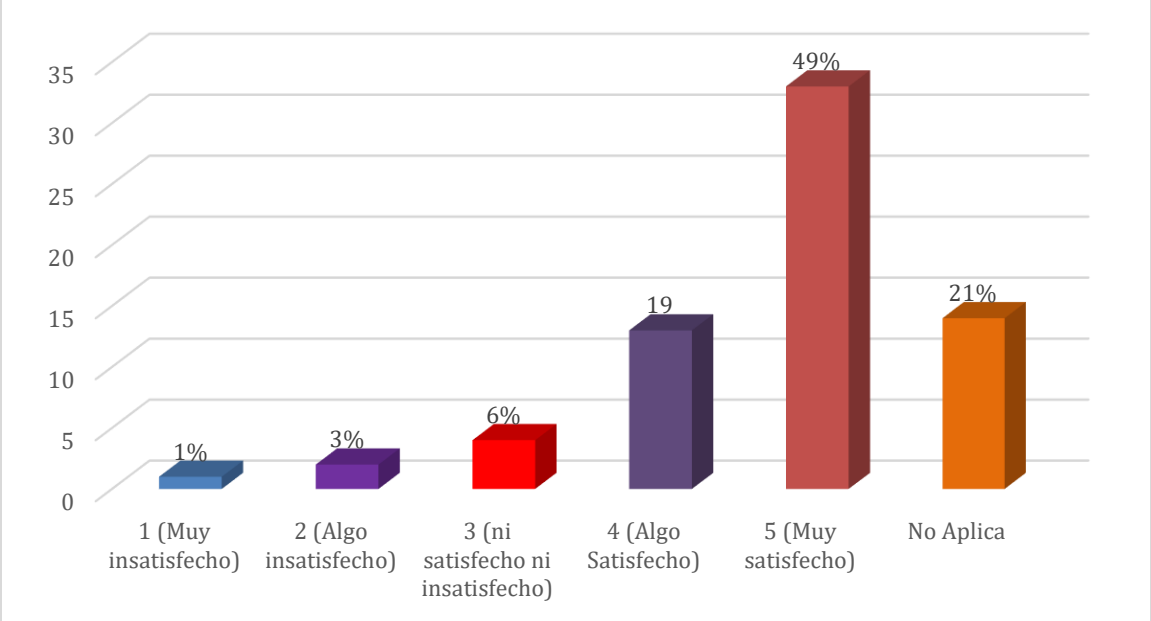


Gráfico 28. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La orientación, explicación y acompañamiento durante la ejecución del servicio: **(Corrección de estilo)**



Observaciones

Componente Comprometidos con el Buen Trato	
Promedio Componente	**70%**

Se observa una percepción positiva en general del 70% lo que evidencia un cumplimiento parcial frente al manejo del buen trato. 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 CALIDAD DE LOS SERVICIOS

A continuación, se presentan los resultados generales de la calidad de servicio que perciben los funcionarios y contratistas frente a los productos disponibles por el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones.

Gráfico 28. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La calidad de los servicios **(Boletines internos)**

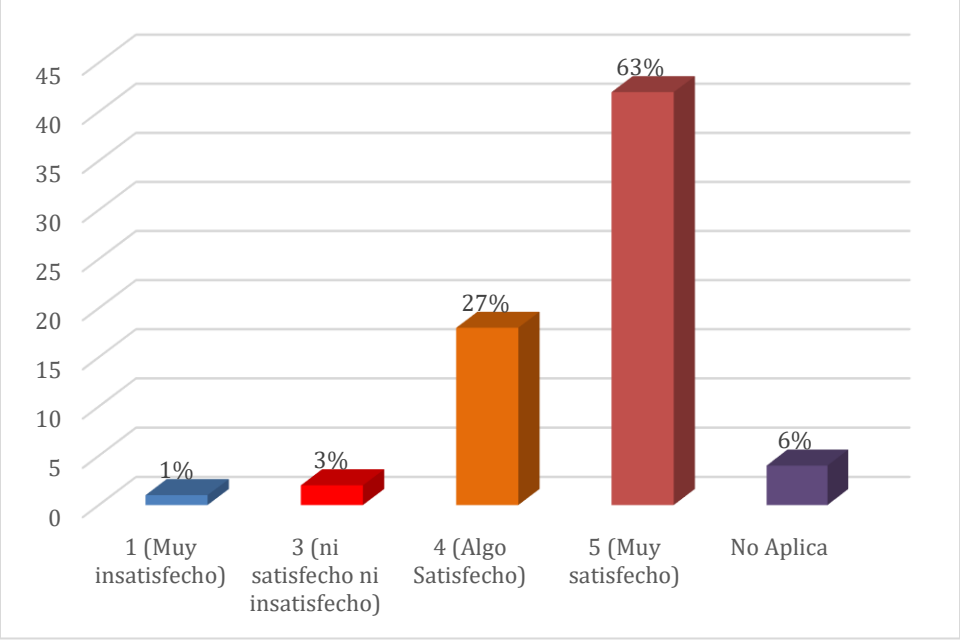


Gráfico 29. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La calidad de los servicios **(Actualización de noticias en INTRANET)**

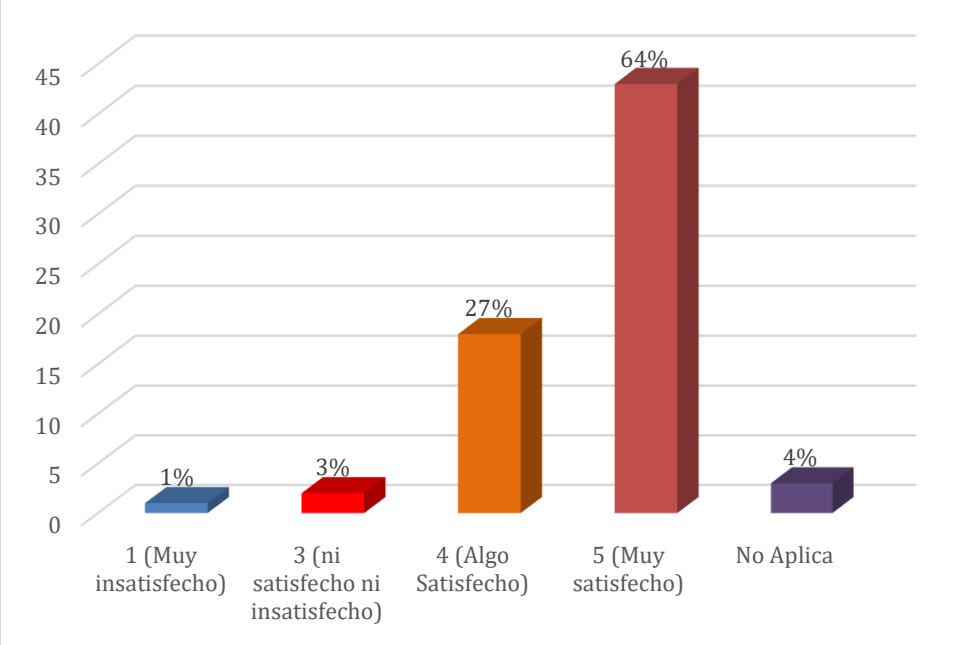


Gráfico 30. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La calidad de los servicios **(Campañas de comunicación internas y externas)**

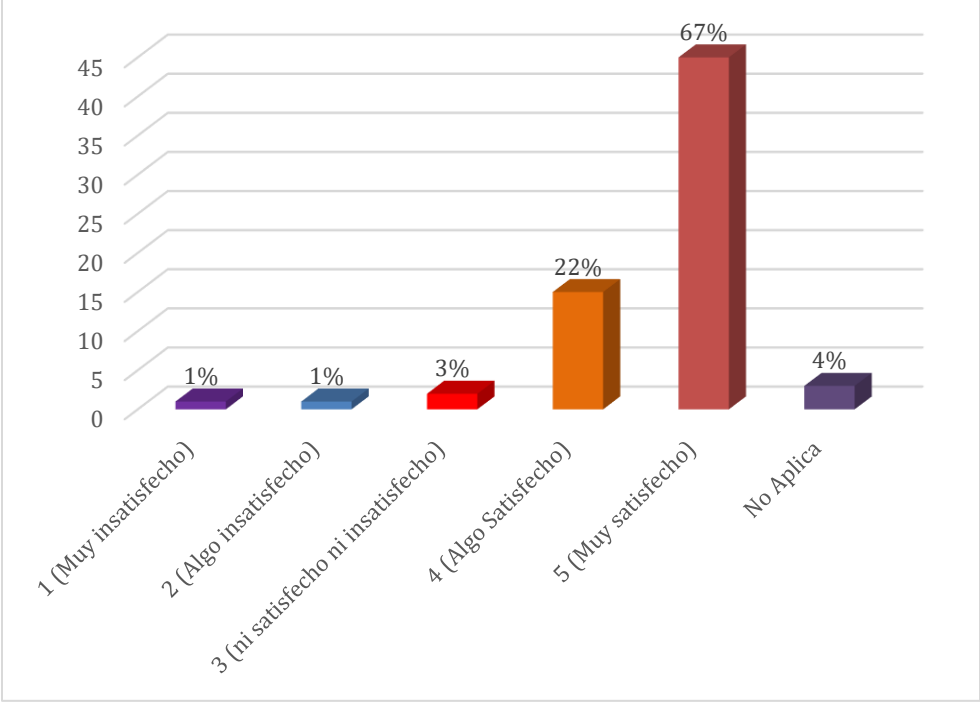


Gráfico 31. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La calidad de los servicios **(Actualización de contenidos en página web)**

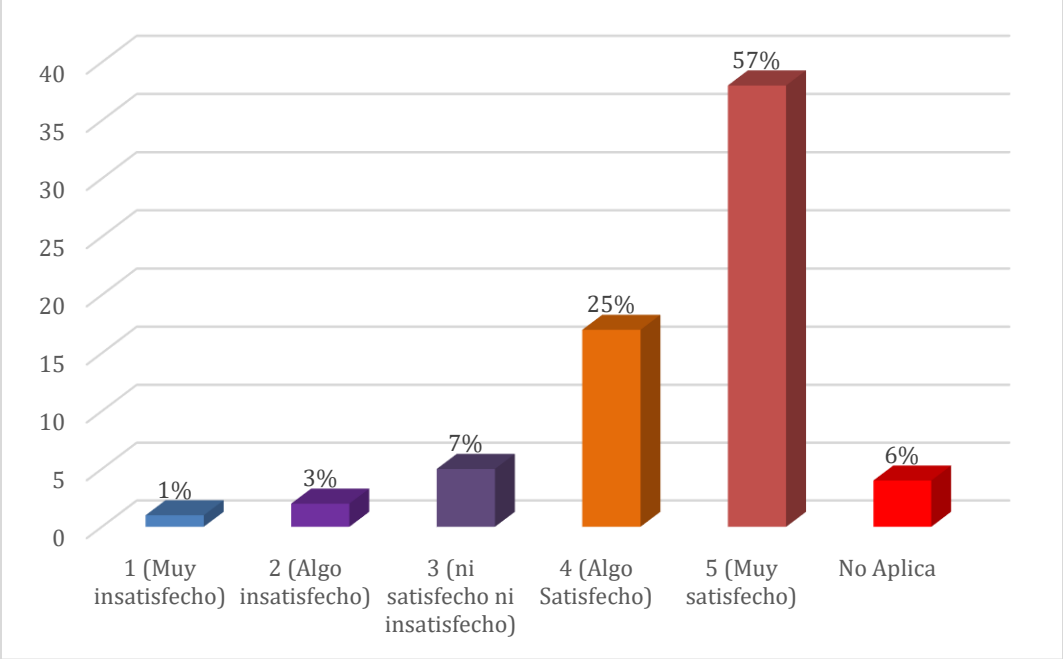


Gráfico 32. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La calidad de los servicios **(Diseños de piezas gráficas)**

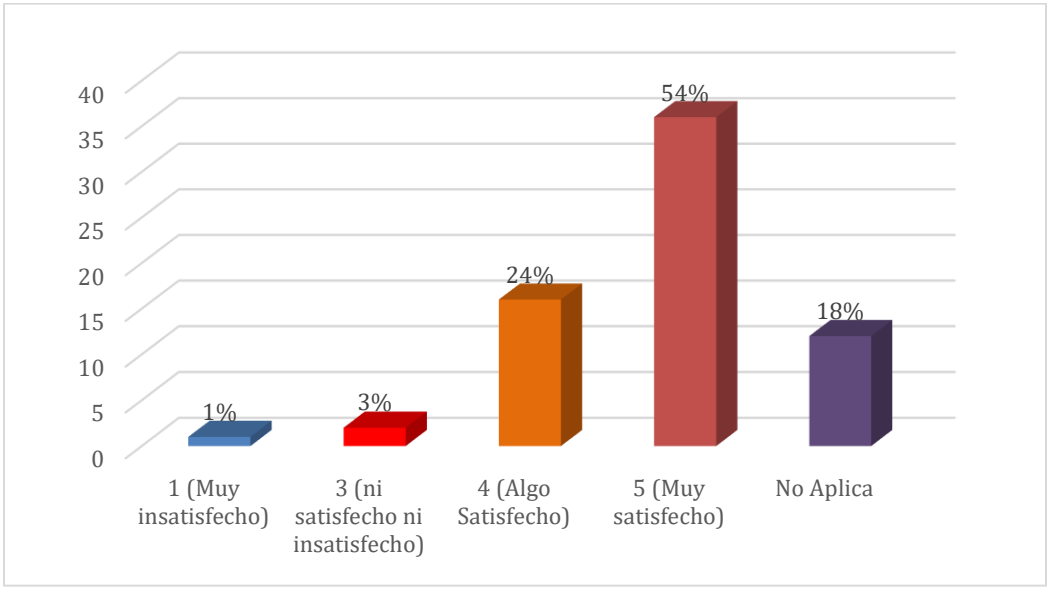


Gráfico 33. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La calidad de los servicios **(Producción de videos)**

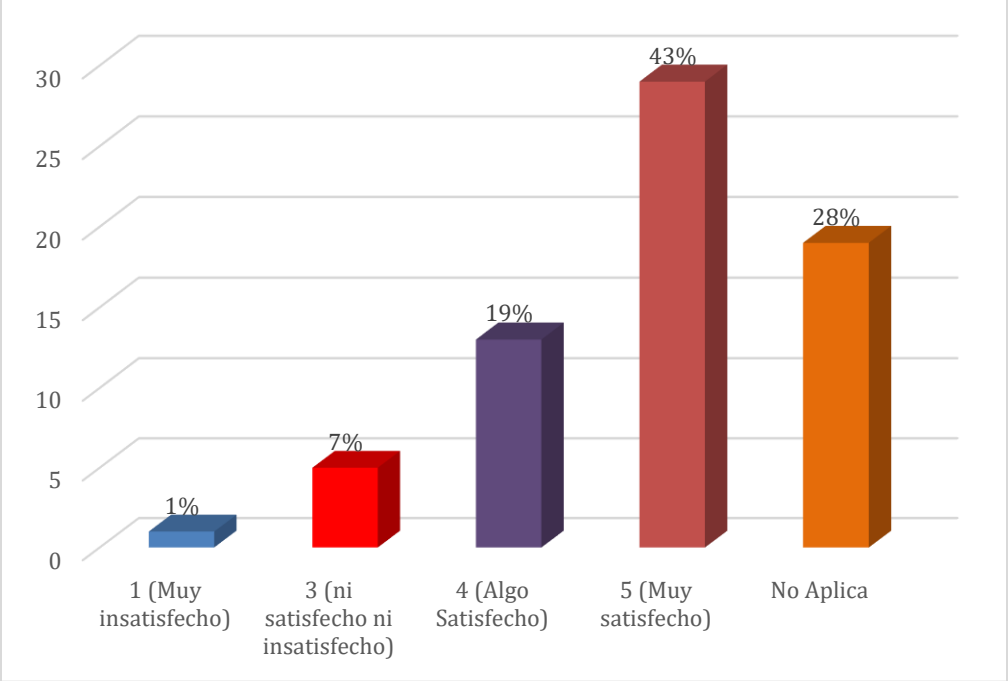


Gráfico 34. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La calidad de los servicios **(Cubrimientos de eventos)**

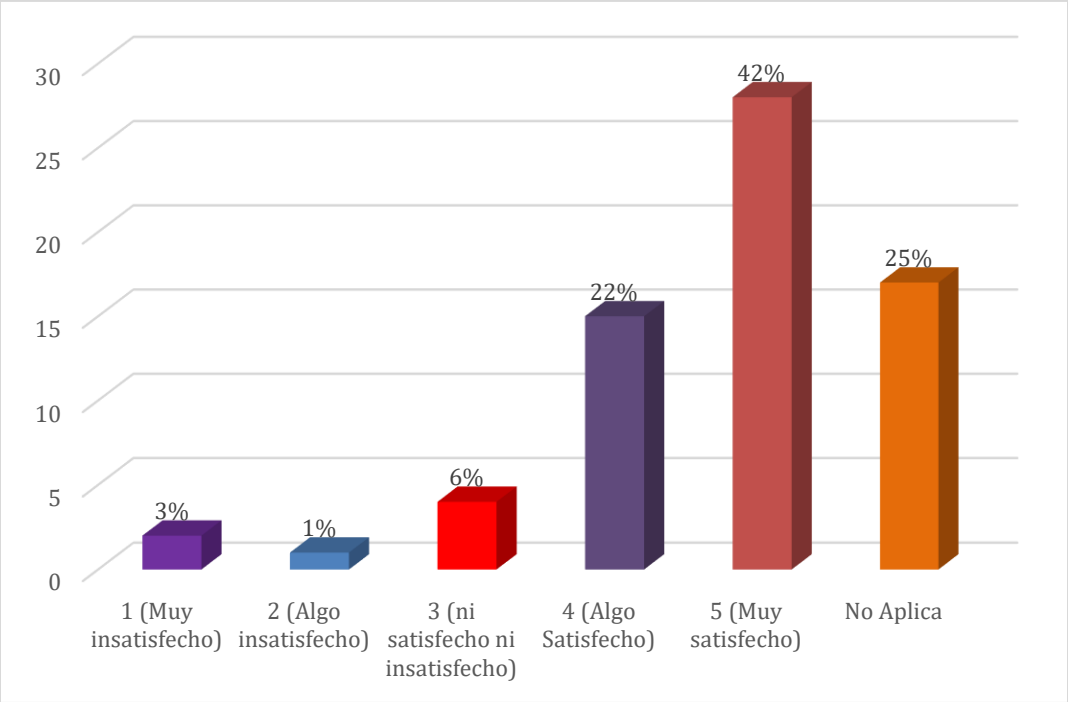


Gráfico 35. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La calidad de los servicios **(Boletines de prensa)**

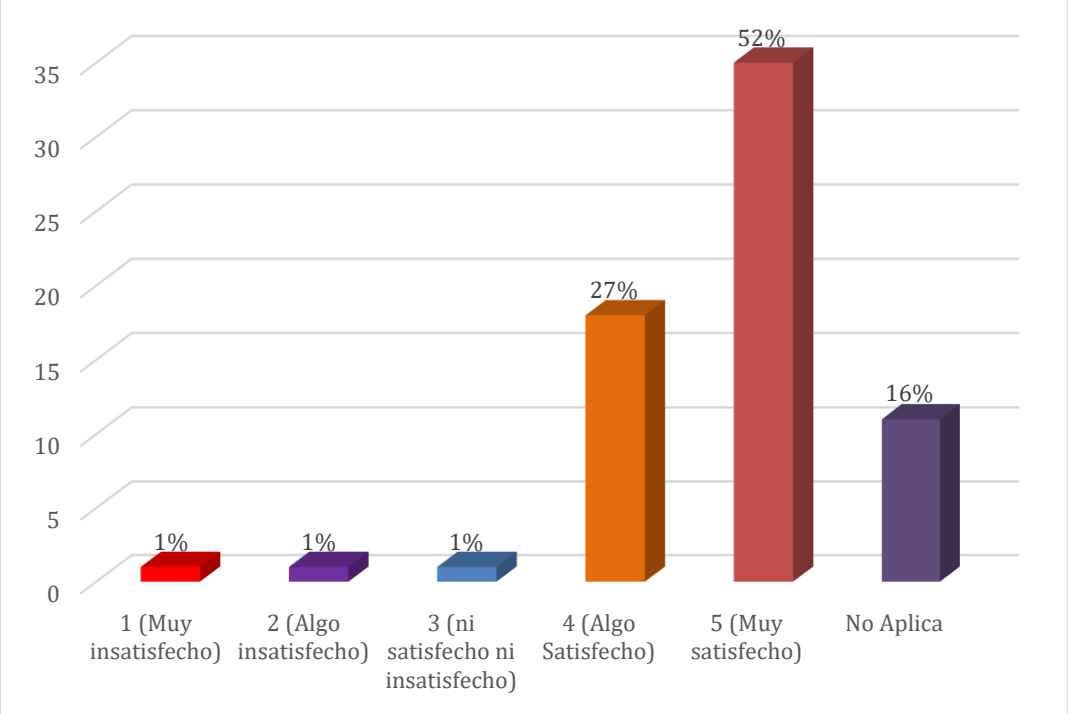
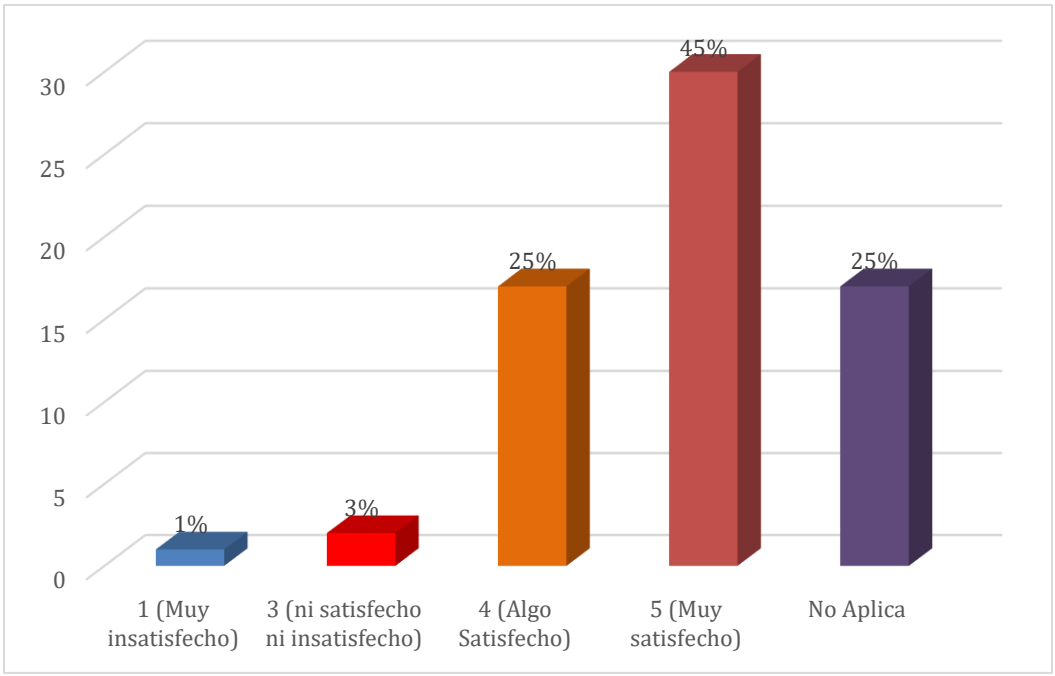


Gráfico 36. Califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho: La calidad de los servicios **(Corrección de estilo)**



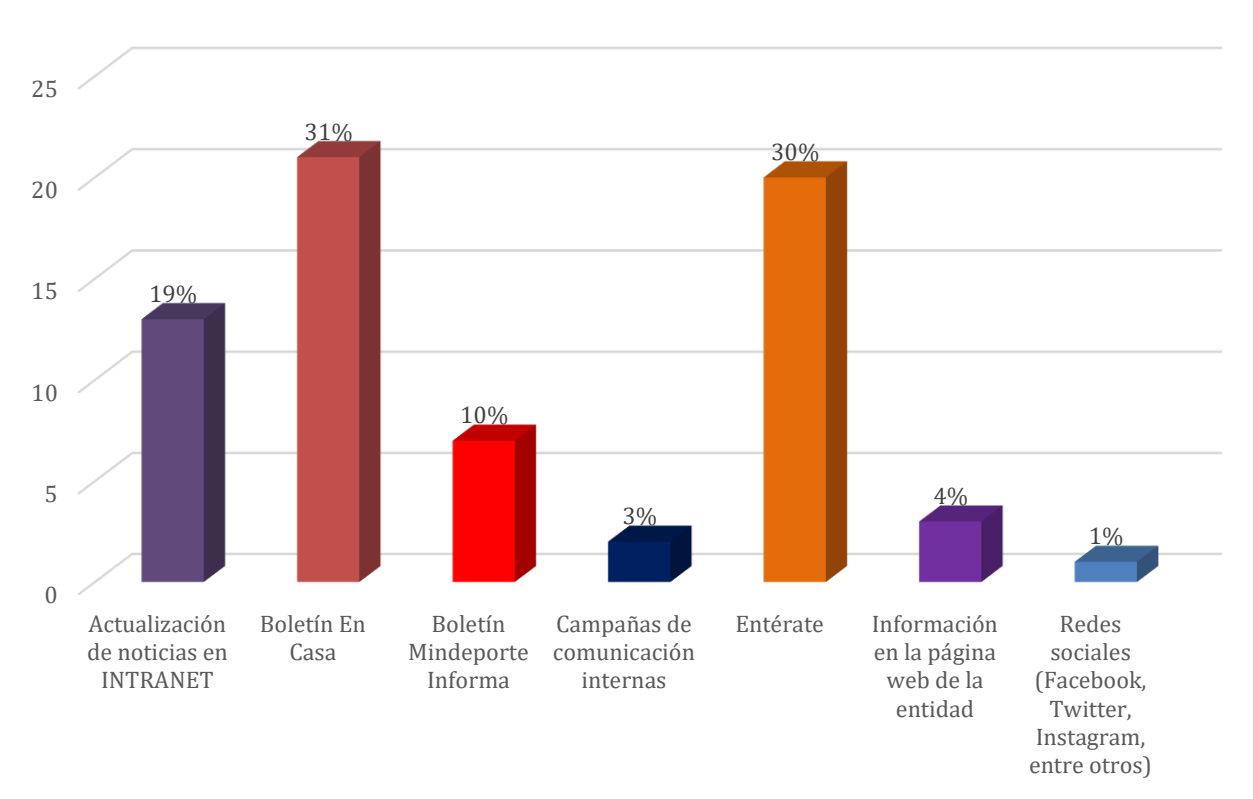
Componente Calidad de los Servicios	
Promedio Componente	**78%**

Como recomendación se debe seguir implementando acciones de mejora para el componente de calidad de los servicios en busca de garantizar la satisfacción por parte de los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte.

Medios de información y actualización del Ministerio del Deporte

Para conocer cuál es el producto canal interno o externo se informan los funcionarios y contratistas sobre la actividad interna de las diferentes áreas que componen el Ministerio del deporte, formuló la siguiente pregunta:

Gráfico 37. ¿A través de qué producto, canal interno o externo se informa sobre la gestión del Ministerio del Deporte? Marque las opciones que sean necesarias



El 31% de los encuestados mencionan que el Boletín en casa es el medio de información el cual utilizan para informarse sobre los procesos internos de la entidad, seguido del 30% que utilizan el módulo entérate y un 19% que utilizan la plataforma INTRANET. Mientras que el otro 18% utilizan diferentes canales

habilitados como lo son campañas internas, redes sociales, información en la página web, etc.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

1. Según su percepción: ¿Qué se debe mejorar en el servicio que presta el equipo de comunicaciones?

Información relacionada no solamente con los aspectos misionales de la entidad, sino también con la cotidianidad y bienestar de los funcionarios
Es suficiente la información.
Un Cronograma de actividades mensuales.
n/a
está bien todo
los cambios de personas en los cargos, por salida, reubicación, etc.
Información reciente de los resultados de eventos de integración, deportivos en los cuales participan tanto funcionarios como contratistas, así como fechas de cumpleaños por área de trabajo
Nada
Opino que se podría publicar un espacio para cada dependencia superior donde se pueda conocer más de cerca las áreas que las componen, los objetivos de cada una de ellas y los servicios que prestan. Algo similar a lo que se encuentra en el portal, pero más ameno y cercano a los colaboradores de la entidad. Sé que hay mucho desconocimiento por parte de todos al respecto. Espero mi sugerencia sea de ayuda para mejorar aún más.
todo lo relacionado con la institución cambios novedades y recursos
estoy conforme con la información publicada
Protocolo
MAS NOTICIAS DEPORTIVAS
N/A
Me parece que se encuentra bastante robusta la página, con muy buena información.
Los contenidos actuales son muy completos.
Por ahora es muy completo
Considero que la Intranet Institucional es una herramienta.
Considero que abarcan todos los temas. Gracias.
toda la normatividad, circulares, memorandos, etc. de una forma más rápida
Ofertas, historias, experiencias, mucho énfasis en el cuidado del planeta, cambio climático hay que sembrar conciencia en el uso del agua, luz, papel el ascensor (uso exclusivo para las personas con alguna discapacidad)
Emprendimientos de los funcionarios y/o contratistas
preguntas frecuentes de diferentes temas

no comentarios
Manejo de pausas de tipo mental, quizás meditaciones o trabajo de atención plena. bienestar.
lo que se muestra está bien
Más información y noticias respecto a las diferentes dinámicas y actuaciones del Ministerio del Deporte.
N/A
Que las actualizaciones sean de mejor acceso.
En mi opinión la intranet tiene un buen contenido.
1) Planta de personal vigente, actualizada con una frecuencia mínima quincenal. 2) Actualización de la normatividad vigente, aplicable a las funciones administrativas y misionales de la Entidad, semanalmente. 3) Actividades administrativas y misionales ejecutadas por el Ministerio, semanalmente.
Resaltar los logros de los funcionarios y equipos de trabajo, resaltar las buenas acciones, estímulo a los mejores funcionarios y contratistas
Los diferentes actos administrativos y circulares que emite la administración, clasificados por temas
Está bien por ahora
Toda la información actualizada del ministerio que se pueda publicar
Avances de los programas, en el caso de Fomento y Desarrollo. Como un QUE ESTAMOS HACIENDO.
Que se publique no solo la fecha de cumpleaños de los funcionarios sino de los contratistas. Información actualizada de directorio de los contratistas por GIT´s.
Invitación a eventos culturales y turísticos
Los eventos diarios donde participa el Ministerio del Deporte
nada
Todo adecuado hasta el momento
Personajes destacados del Deporte Colombiano
Actualizar la información referente a Resoluciones internas de la Entidad
Por ahora me parece que está bien la información enviada
Está bien para mi
Me gustaría que fuera una página más llamativa y que se dedicaran espacios para cada uno de equipos de trabajo de la entidad.
NA
Invitaciones a los eventos deportivos
Más información de actividades tanto externas como internas.
N/A
INFORMACIÓN JURÍDICA FRENTE A CAMBIOS NORMATIVOS EN CUANTO A LO DEPORTIVO
Información actualizada
Todo lo que necesito lo encuentro.
fechas de cumpleaños de contratistas ya que solo colocan las de funcionarios.
Actualidad
No aplica

Como contenidos donde le demos importancia a nuestra entidad, también generar un ambiente de conocimiento, no se; concursos para conocimiento de los que hacen los diferentes Git. gracias
Noticias deportivas.
me parece muy amplia la info en intranet
Resultados obtenidos deportistas a nivel internacional
N/A
N/A
Me parecería interesante, encontrar los logros de cada una de los GIT y en particular de sus funcionarios o contratistas.
N/A
Información de actualización de programas y proyectos del Ministerio del Deporte
Mas información sobre la explicación de nuestros tramites y la importancia del asesoramiento al momento de presentar documentaciones en atención al ciudadano
información a la mano de las noticias del día