



Deporte

# INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

Encuesta Segundo Semestre 2024  
TICS

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**

Febrero 05 de 2025

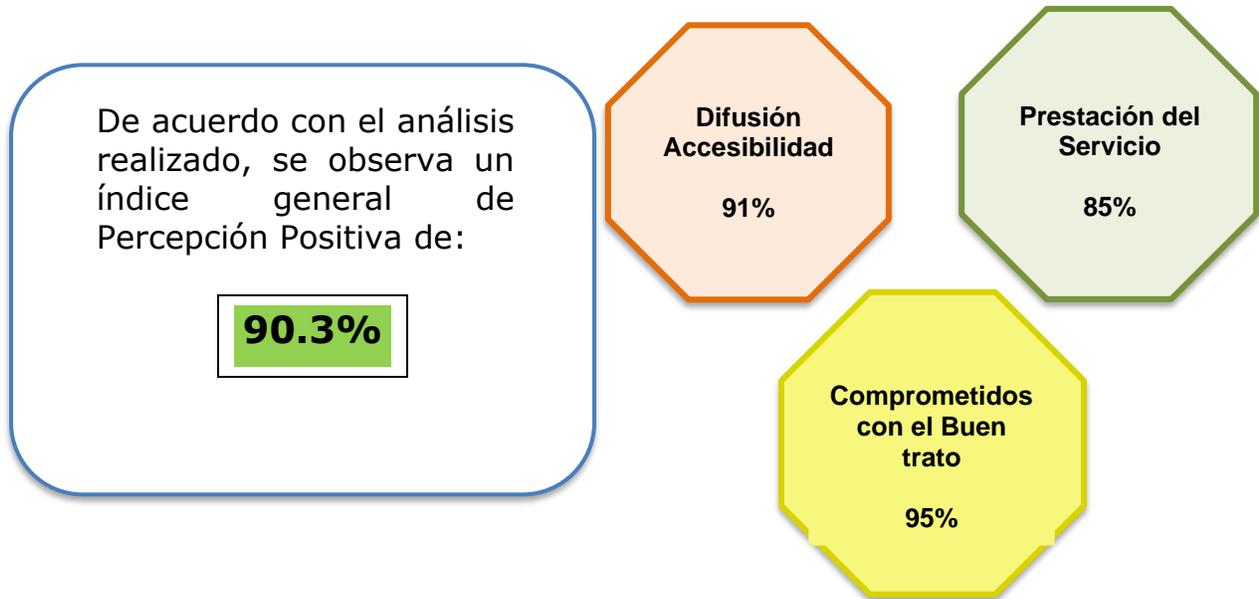
Ministerio del Deporte

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)

## RESULTADOS



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado por el GIT de TICS durante el segundo semestre del 2024 y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión interna.

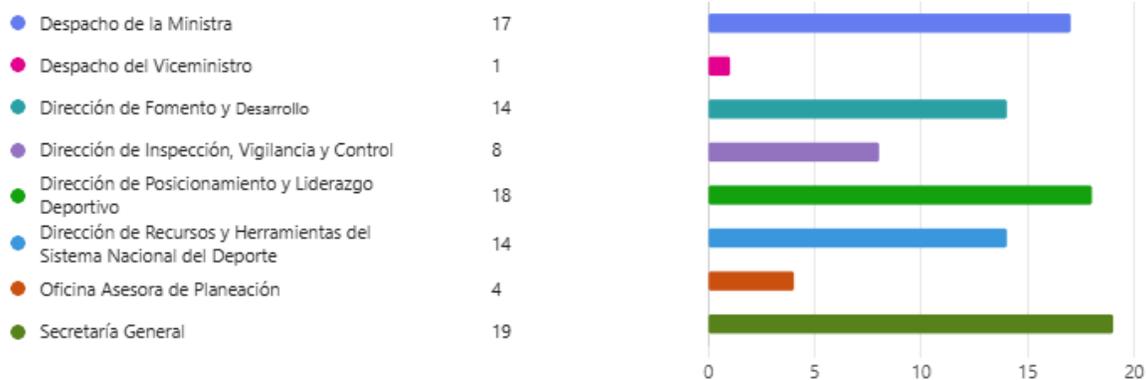
Para el estudio se contó con la participación de 95 funcionarios y contratistas del Ministerio que diligenciaron la encuesta. El estudio, estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

## CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

El proceso de descripción de la población 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.

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

### 1. Dependencia Superior (0 punto)



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

### 10. Tipo de vinculación (0 punto)



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)

## 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.

**Tabla 1.**

Pregunta	porcentaje de satisfacción
Se han difundido los canales oficiales de atención para solicitar soporte técnico al área de TICS y la atención ha sido oportuna y eficiente	94,7%
Se han difundido los procedimientos de la mesa de servicio y los trámites o servicios del G.I.T. TIC's	91,6%
Se ha comunicado y se aplican los lineamientos de la Política de Seguridad de la información de la entidad	87,4%
<b>Total</b>	<b>91%</b>

### Observaciones

La información refleja un alto nivel de satisfacción con la difusión y aplicación de los procedimientos y servicios del área de TICs. La percepción más positiva (94,7%) se centra en la difusión de los canales de atención y la eficiencia en el soporte técnico, lo que indica una respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios. Asimismo, la difusión de los procedimientos de la mesa de servicio y los trámites del G.I.T. TIC's es bien valorada (91,6%). Aunque ligeramente menor, la comunicación y aplicación de los lineamientos de la Política de Seguridad de la Información también es bien recibida (87,4%), lo que muestra un compromiso con la seguridad digital. En general, con un promedio de satisfacción del 91%, se evidencia una gestión efectiva en la comunicación y aplicación de los servicios TIC, con oportunidades de mejora en la concienciación sobre seguridad de la información.

## 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.

**Tabla 2.**

Pregunta	porcentaje de satisfacción
El tiempo de respuesta de la solicitud se dio oportunamente	81,1%
El soporte realizado fue eficiente y eficaz (se solucionó el problema)	84,2%
En el servicio recibido por parte del personal de soporte se evidenció conocimiento y dominio técnico en la solución de su requerimiento.	88,4%
<b>Total</b>	<b>85%</b>

### Observaciones

Los resultados reflejan una percepción positiva en la prestación del servicio, con un índice de satisfacción general del 85%. Se destaca el conocimiento y dominio técnico del personal de soporte (88,4%), lo que indica confianza en la capacidad del equipo para resolver los requerimientos.

Asimismo, la eficiencia y eficacia del soporte recibido alcanza un 84,2%, lo que sugiere que, en la mayoría de los casos, las soluciones brindadas fueron satisfactorias. Sin embargo, el tiempo de respuesta es el aspecto con menor valoración (81,1%), lo que indica una oportunidad de mejora para agilizar la atención a las solicitudes y optimizar los tiempos de resolución. En general, la prestación del servicio es bien valorada, pero se recomienda fortalecer los tiempos de respuesta para mejorar aún más la experiencia del usuario.

## 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.

**Tabla 3.** A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
La interacción con los colaboradores del GIT TIC's, se dio enmarcada en una comunicación cordial, clara y respetuosa.	96,8%
El profesional encargado brindó una asesoría adecuada y se mostró receptivo para resolver las inquietudes adicionales.	91,6%
Recibió un trato digno, incluyente y sin discriminación alguna por parte del personal de soporte que atendió su requerimiento.	96,8%
<b>Total</b>	<b>95%</b>

### Observaciones

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción (95%) en la interacción con el equipo del GIT TIC's, destacando la comunicación cordial, clara y respetuosa (96,8%) y el trato digno, incluyente y libre de discriminación (96,8%). Esto demuestra un compromiso firme con el respeto a los derechos de los usuarios.

Asimismo, la asesoría brindada por los profesionales obtuvo una valoración del 91,6%, lo que indica que, aunque mayoritariamente bien recibida, existe un margen de mejora en la receptividad y resolución de inquietudes adicionales. En general, estos resultados evidencian que el equipo del GIT TIC's mantiene altos estándares de trato digno y comunicación efectiva, consolidando un servicio enfocado en la excelencia y el respeto. Se recomienda seguir fortaleciendo la asesoría personalizada para garantizar que todas las inquietudes sean resueltas de manera óptima.

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



### Evaluación Office 365

¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?

**Tabla 4.**

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
Problemas de acceso (Usuario o contraseña inválidos)	24%
Lentitud al cargar las aplicaciones	33%
Inconvenientes en el envío o recepción de correo electrónico	17%
Dificultad para compartir archivos	17%
Pérdida de información	10%

## EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL- GESDOC

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

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



**Tabla 5** Para conocer estas fallas se presentan la siguiente pregunta: ¿cuál es la falla más recurrente o la que más le han causado inconvenientes?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
¿Cuál es la falla mas recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?	
Problemas de acceso (Usuario o contraseña inválidos)	19%
Lentitud al cargar el aplicativo	40%
Pérdida de información	12%
Interfaz poco amigable	29%

## EVALUACIÓN PLATAFORMA EVD

Escuela Virtual del Deporte

**Gráfico 5.** Resultados pregunta: ¿ Hace uso de la plataforma EVD?

30. ¿Hace uso de la plataforma EVD? (0 punto)



**Gráfico 6.** Resultados pregunta: ¿Ha presentado algún tipo de Inconveniente en el aplicativo?

31. ¿Ha presentado algún tipo de inconvenientes en la plataforma EVD? (0 punto)



**Tabla 6.** Para conocer estos inconvenientes se presentan la siguiente pregunta: ¿cuál es la falla más recurrente o la que más le han causado inconvenientes?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?	
Problemas de acceso (Usuario o contraseña inválidos)	33%
Dificultad para inscribirse en los cursos ofertados	33%
Inconvenientes en el desarrollo de las actividades	17%
Problemas para generar el certificado	17%

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)

## EVALUACIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL- SISEG

El Sistema de Información de la Secretaría General es un conjunto de módulos y aplicaciones especialmente diseñados para contar con un sistema de gestión, control y seguimiento administrativo por parte del Ministerio del Deporte para funcionarios y contratistas.

**Gráfico 7.** Resultados pregunta: ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones SISEG?



**Tabla 7.** Para conocer estas fallas se presentan la siguiente pregunta: ¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?	
Problemas de acceso (Usuario o contraseña inválidos)	80%
Lentitud al cargar alguno de los aplicativos	20%

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



**Tabla 8.** Para conocer estas fallas se presenta la siguiente pregunta: ¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
Impresora fuera de servicio	32%
Demora en el envío de las impresiones	13%
Los documentos enviados no aparecen en la impresora	19%
El tamaño de la hoja impresa no coincide con el tamaño real del documento	10%
Los documentos escaneados no llegan al correo	9%
Atascos frecuentes en la impresora	18%

## PAGINA WEB DEL MINISTERIO

**Gráfico 9.** Resultados pregunta: ¿Ha presentado algún tipo de inconvenientes en el portal web del Ministerio del Deporte?



**Gráfico 10.** Para conocer estas fallas se presenta la siguiente pregunta: Por favor seleccione los problemas presentados:



**Gráfico 11.** Resultados pregunta: ¿El Ministerio del Deporte ha cumplido con sus expectativas brindándole las herramientas tecnológicas necesarias para desempeñar sus labores en la entidad?



## ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

Según su criterio ¿Qué considera conveniente ajustar para cumplir con todas sus expectativas?

Configuración de impresión en el CAR
Hasta es el momento la gestión ha sido oportuna
Considero necesario que la resolución y el portal web, sean de fácil acceso y que me permita tener acceso a los documentos que quiero consultar, para desarrollar las actividades de manera más eficiente, sin demoras.
Soporte tics en car
Mejorar el internet en el Centro de Alto Rendimiento, es muy intermitente y en ocasiones no hay.
Que funcione la impresora y que funcione para escanear mejorar la conectividad del internet y wifi
Sistema único de información. Sistema que contenga bases de datos.
Mejores en herramientas y aplicativos que nos ayuden a consolidar la información y no haya fuga de esta.
La red cableada es intermitente
Falta un repositorio en la Nube que permita contar con todo el archivo del GIT Comunicaciones que esté disponible desde cualquier lugar.
Adelantar una planeación previa a los acontecimientos negativos como fallas que se puedan presentar en los sistemas, incluyendo la tinta de las impresoras, los toner, las impresoras y la conexión a internet (mantenimientos en general).
Se requiere hacer desarrollo a la plataforma SISEG para que se puedan gestionar los pagos de Personas Jurídicas, ya que sólo se utiliza para personas naturales
Falta implementar el SISTEMA INTEGRAL DEL DEPORTE, mucha solicitud repetitiva que se solucionaría con un adecuado sistema que maneje bases de datos, análisis de datos, big data, inteligencia artificial, machine learning entre otras funcionalidades avanzadas. Nosotros todavía disquemos haciendo tablas de excel para toma de decisiones.
El cambio constante de los formatos en ISOLUCION y lo poco amigable que es el aplicativo en accesibilidad y búsqueda de la información. Más capacidad en el servidor de la entidad, ya que últimamente, se presentan constantes caídas de la red, ralentización en el acceso al correo electrónico y a las plataformas SISEG, GESDOC y SECOP II.

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)

En un momento del año el GIT TICS no contaba con el personal suficiente para atender todas las peticiones y solicitudes, motivo por el cual, fue muy demorada la atención y solución de lo requerido.
La entidad requiere un software robusto, para integrar todos los sistemas de información, cargar la información financiera técnica y legal de los organismos deportivos, requiere un software de auditoria seguimiento y gestión.
Mas personal idóneo
Compra de servidores, los actuales son obsoletos
La prestación del servicio de mesa de ayuda fue discontinua, generando demanda insatisfecha, dado que los funcionarios y contratistas de la entidad no alcanzan a cubrir todo, es importante, mantener el servicio para apoyo a las dificultades y mantenimiento de los equipos y plataformas, así como nuevos desarrollos
Se recomienda tener una mayor capacidad de almacenamiento en el correo electrónico, teniendo en cuenta la necesidad de consultar información constantemente para brindar respuestas a entes de control. Así mismo evitar perdidas de información como ha pasado en varias ocasiones con el buzón del grupo. Por otra parte, no se cuenta con todos los puntos de red de los equipos del grupo.

Según su criterio ¿Qué sugerencias o recomendaciones de mejora tiene frente al servicio ofrecido por el G.I.T. TIC´s?

Tener servicio en el CAR para los contratistas del GIT Infraestructura
Mayor oportunidad para informar que hay algún inconveniente masivo, aunque es entendible que no pueden atender a todos al tiempo
Se necesita con urgencia contratar el servicio de mesa de ayuda y contratar más profesionales para las diferentes tareas del grupo TICS.
Se requiere contar con un servicio de mesa de ayuda integral y renovar tecnología en la infraestructura tecnológica de la entidad.
Ninguna
Por el momento no tengo sugerencias.
Hasta es el momento la gestión ha sido oportuna
Ninguna
En varias ocasiones, no se encontraba la persona que atendía la incidencia y los que estaban presentes no podían atender la solicitud.
Entregar a los funcionarios los equipos de computo nuevos que se adquirieron.
Contar con más personal de Mesa de Ayuda
Contar con Recurso permanente, que se respete el recurso del área.
todo ok
n/a
Ninguna
Modernizar equipos
Que se tenga en cuenta las opiniones de los usuarios y que sean tomadas como una oportunidad de mejora, del servicio, muchas gracias por su colaboración.
Muy buen servicio
Ninguna
Hasta ahora el servicio ha sido bueno.
Agilidad en respuesta
Cuando ingrese personal nuevo, favor informarle y capacitarle sobre todos los procedimientos a seguir para operar en las diferentes plataformas. Gracias
Mejorar la plataforma donde se genera el Certificado Atleta Excelencia, ya que existe mucha inconformidad por parte de los atletas y se está dando un mal servicio. En la presente encuesta, dentro del listado de dependencias de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo no existe la opción de las personas que trabajamos directamente en la dirección por lo que se tiene que marcar un GIT que no es real. En mi caso me toco marcar el GIT Desarrollo Psicosocial.

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)

Que funcione la impresora y que funcione para escanear mejorar la conectividad del internet y wifi
Aumento de capacidad de SharePoint. Contar con un sistema de respaldo de archivos en la nube y archivo digital.
Que el servicio se presente de manera oportuna y eficaz.
Que el soporte sea un poco mas rápido
Gracias por sus gestiones, sin embargo poder mejorar la interfaz de Gesdoc, es muy tedioso generar documentos y diligenciar tantos items y cada vez aumentan más los items. Debería ser ágil y amigable.
Es necesario contar con estos profesionales en el Centro de Alto Rendimiento, dado que las soluciones tecnológicas requeridas no son atendidas con la oportunidad requerida
Sugiero revisión constante de impresora, ya que es recurrente que presente problemas.
Actualizar el aplicativo GESDOC
Me ha permitido realizar mi trabajo sin novedad alguna
NA
Sería bueno que redujeran tantos procesos para hacer un solo trámite. Para mejorar calidad de tiempo
Continuar con las capacitaciones de las herramientas y modernización de SOA
Que contraten gente que sepa del tema. Y que si uno llama es porque los necesita no para q lleguen al otro dia
N/A
ninguna
Ninguna, excelente servicio
ninguno
Ha la fecha todo se ha manejado perfecto
Mas técnicos para el apoyo y agilidad
Promocionar los instructivos de acceso y manejo
Mejorar la conectividad, el tema de internet falla constantemente
Algunos contamos con tabletas las cuales usamos como dispositivo principal para el cumplimiento de nuestras labores. Por ello, considero importante tener en cuenta este aspecto y permitir la conexión de estos dispositivos a la red wifi del Ministerio.
Mayor oportunidad en la prestación de servicio de asistencia en las dificultades que se presentan en TIC´S, que los equipos queden en adecuado y fácil uso para las tareas diarias.
Contratar más personal para atender oportunamente las necesidades de atención. Muy demorados en la instalación de los nuevos equipos

Contratar al personal idóneo en el área de sistemas, ya que algunos de los dispuestos para esa tarea presentan muchas falencias, teniendo en cuenta que para la solución de un daño se requiere que asistan una, y una y otra vez para solucionar las fallas presentadas, incluso el abordamiento de los varios contratistas para el mismo problema, es un desgaste total que para obtener la solución debida, se paraliza el trabajo por varios días.
Felicitaciones
Servicio oportuno
Ninguna
Realmente es poco el servicio que prestan y no se resuelve de fondo los problemas presentados. Hace falta más atención e iniciativas por parte del GIT TICs
Mas personal capacitado
Equipo de computo e Internet estable
No hay sugerencias
Mejorar o actualizar las impresoras
Ninguna
El señor Harold Andrey Acevedo Jimenez siempre atiende de manera oportuna y respetuosa las solicitudes de SISEG
Mejorar la atención al usuario de algunos colaboradores que dan soporte o manejan las plataformas.
NINGUNA
ninguna
Ninguna
Más capacitación
Excelente el servicio que prestan los compañeros ingenieros(as). Como entidad hablo de la falta de tecnología y herramientas adecuadas para soluciones estratégicas y metodológicas.
Mejorar los tiempos de respuesta cuando se envían solicitudes al correo electrónico de soporte
Más equipos de la entidad para facilitar la acción de los contratistas. Salas o áreas de trabajo para contratistas, con ambiente de oficina.
Que cuando se realice la solicitud sea rápida, se demoran mucho
Se requiere mas personal para un mejor servicio y con mejor actitud.
Mejorar lo anteriormente expuesto en el numeral 25.
Mayor equipos para poder cubrir diferentes eventos en el CAR
Tener más acceso a diversas aplicaciones, también utilizar herramientas de gmail.
Seguir mejorando

También se debe permitir o realizar la instalación de ciertas aplicaciones y herramientas en los equipos institucionales que facilitarían el cumplimiento de las funciones laborales.
Mas personal de planta, mayor investigación tecnológica, mejora en los niveles profesionales.
Mejora en las interfaces
Ninguna
No tengo sugerencias, la atención y es servicio oportuna
Buen servicio
Actualizar infraestructura tecnológica servidores y redes
Actualizar los equipos
Que los contratista que envían realicen los ajustes no lo hace por diferentes situaciones y no cobre dinero por materiales para hacerlo
Por favor capacitarse en manejo de equipos mac porque si uno tiene uno de esos ninguna de las personas del equipo tics sabe como instalar una impresora, por ejemplo.
Considero que puede ser de mucha ayuda el mantenimiento de los equipos traídos por parte de los contratistas para desempeñar las tareas del Ministerio, teniendo en cuenta que son herramienta primordial y se maneja información confidencial de la entidad.
Ninguna
Mejorar la infraestructura
Contar con por lo menos 1 persona en cada sede que pueda atender las necesidades de funcionarios y contratistas.
no
Nn
Recomiendo poder vincular los computadores a la impresora e implementar la manera de escaneo en el GIT de acuerdo al cargo de gestion
Mejorar la continuidad de la mesa de ayuda, disponer de más personal Brindar capacitación en aplicaciones de office 365 que permitan agilizar procesos manuales Implementar una herramienta de mensajes dentro de la entidad que permita comunicarse con colaboradores entre sedes y oficinas sin acudir a los celulares personales
Mejorar la infraestructura tecnológica
Mas acompañamiento en la sede del CAR
Que se tenga una plataforma para los requerimientos de caracterización de los usuarios y beneficiarios a os que llega el GIT Recreación.
Se recomienda mejorar los tiempos de respuesta y tener personal capacitado y especializado de soporte técnico de aplicativos como SIIF Nación.

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)

Según su opinión: ¿Cuál ha sido el mayor obstáculo o inconveniente tecnológico que ha presentado en el desempeño de sus actividades diarias?

El almacenamiento de los archivos e información laboral
Lentitud en la ejecución de algunos programas, no me ha bloqueado totalmente mi operación sin embargo en ocasiones hace que sea menos oportuna en el acceso a la información
Debido a los fallos en el servicio de electricidad de la entidad, se presentan demoras en las actividades propias de las aplicaciones alojadas en los servidores del Ministerio.
Lastimosamente los fallos en el servicio de energía eléctrica en la entidad que causan retrasos en el trabajo en las aplicaciones alojadas en los servidores de la entidad.
Ninguno
La impresora no imprime, o las aplicaciones se ponen lentas, pero al notificar lo solucionan en el menor tiempo posible.
Se presenta la caída de la red de internet
Ninguno
El internet en el ministerio es muy baja la señal y muy demorado.
Falla del GESDOC.
Algunos aplicativos internos presentan lentitud de respuesta
Obsolescencia de la infraestructura
acceso aplicaciones (internet)
n/a
Capacidad de almacenamiento correo institucional
Ninguna
Acceder a documentos en Isolución, la pagina no carga en muchas ocasiones y cuando carga es demasiado lenta.
La falta de luz
Ninguno
No se ha presentado ningun obstáculo
IMPRESORA
No habría isolucion.
La caída constante del internet en las instalaciones del CAR
Caída de la red y problemas de acceso a las plataformas de mindeporte
Intermitencia de los servicios
Que se requirió con urgencia a soporte TIC´S, fue difícil contactarlos y nunca se soluciono el problema presentado, cada vez que se requirió el

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)

soporte me indicaron que ya iban al punto y nunca llego nadie y así pasaron días, donde el problema fue persistente y nunca llego la persona para presentar la ayuda y/o soporte. Al siguiente día ni seguimiento se le dio al caso.
Ingreso a siif y a secop
Gesdoc. Se pierden las plantillas
No contar con el personal profesional del área para atención inmediata
El tamaño del computador y el cansancio visual.
EL GESDOC
Conexión a Internet
NA
No puedo usar el sharepoint en todos los dispositivos, ni tampoco tengo acceso a impresora.
Ninguna
No sirve scanner, impresoras tienen s un contratista q la verdad creo q no sabe del tema
N/A
ninguno
Lo único es conectividad con las impresoras
solo manejamos Excel y es muy riesgoso por lo limitado.
ninguno
Lentitud en el equipo, pero resuelto
Accesos,
Uso de Internet
La posibilidad de conexión via Wifi de mi tablet
Errores para imprimir, se desconfigura muy seguido la impresora.
Internet lento, se ha presentado intermitencia en Office.
El servicio de impresora y/o sus repuestos, el cual es pesimo.
El internet es intermitente
Ninguna, siempre el apoyo y la colaboración tanto en persona como respuesta por correo es oportuna
Ninguno
No disponer de un backup para el buzón de correo de la dependencia. Como solución nos proporcionaron otro buzón, porque el anterior estaba lleno, lo cual afecta en las búsquedas de información. No se concentra la información en una sola parte.
La impresora se desconfigura, no funciona correctamente y no encuentro solucion de fondo.
Ninguna
No he presentado

Se debe hacer capacitación para el manejo de las herramientas ofimáticas
Ninguno
En la instalación de programas para el acceso al SIIF Nación
Hasta el momento no se ha presentado ningún inconveniente.
NINGUNO
La impresión
Ninguno
el internet es lento
Ninguno
El equipo de cómputo asignado es muy obsoleto y podría cambiarse por uno más moderno
El espacio físico para trabajar dentro de la entidad. No existe un ambiente óptimo para el contratista. No hay áreas definidas para su desempeño.
ninguna
Se requiere cambio de impresora para su mejor funcionamiento.
La constante caída de la red y la ralentización de la misma.
la red wiffi
N.A
Ninguno.
Limitaciones en aplicaciones o herramientas, como por ejemplo, convertir PDF a Word, pero no como imagen sino a TEXTO, unir PDF, extraer páginas de PDF, audio y sonido del computador de escritorio, demoras en el inicio del equipo de escritorio, la conectividad a la red de internet, entre otros.
Falta de un un software robusto, para integrar todos los sistemas de información, cargar la información financiera técnica y legal de los organismos deportivos, llegar a todos los organismos deportivos de manera tecnológica, hacer, auditoria seguimiento y gestión.
Interferencia wifi
Caída de Gesdoc
No he ningún obstáculo
Ha cumplido con el soporte.
Obsolescencia tecnologica
ninguno
El internet por estar conectado a un wifi se cae a cada momento
Que el equipo de tics no maneja equipos mac, deberían saber manejarlos e instalar cualquier tipo de herramienta en ellos.

Organizar de manera adecuada las respuestas del Gesdoc, siempre que parametrizar los cuadros es bastante demorado.
la conexion a internet
Lentitud
N/A
impresora
La plataforma isolucion ha presentado fallas constantes, duplicidad de usuarios, fallas para el ingreso y consultar la información
No lograr escanear la documentación, además de no tener un sistema de audio y microfono con los computos asignados
el cambio de equipo resulta caótico por falta de personal que apoye la actividad, al igual que las fallas en la impresión en línea
ninguno
fallas en GESDOC para el ingreso
Ninguno.
Se ha presentado intermitencia en el servicio de internet ocasionando que se presenten retrasos en la entrega de tramites radicados al grupo.