



Deporte



Encuesta de Percepción Interna Segundo Semestre 2024 GIT Comunicaciones

GIT Servicio Integral al Ciudadano





INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Encuesta de Percepción Interna Segundo semestre 2024 GIT Comunicaciones

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

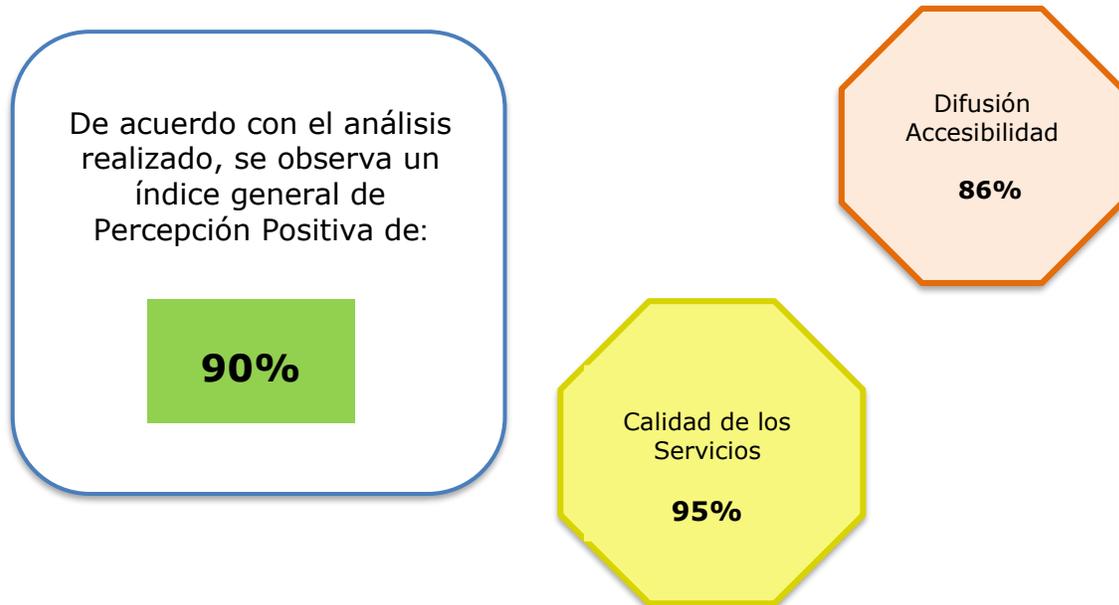
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Diciembre 17 de 2024

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN- SEGUNDO SEMESTRE 2024 GIT COMUNICACIONES

RESULTADOS



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio presentado 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 77 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.

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.

Tabla 1.

PROMEDIO CALIDAD DE LOS SERVICIOS		
Boletines internos	INTRANET	Campañas de comunicación internas y externas
92%	92%	93%
Actualización de contenidos en página web	Diseños de piezas gráficas	Fotografía
95%	93%	100%
Cubrimientos de eventos	Boletines de prensa	Corrección de estilo
94%	100%	100%
TOTAL:		95%

Observaciones

COMPONENTE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Promedio Componente	95%

El promedio general de calidad de los servicios evaluados alcanza un 95%, lo que refleja un alto nivel de desempeño y eficiencia en todas las áreas. Los resultados específicos destacan la excelencia en servicios como fotografía, boletines de prensa y corrección de estilo, que lograron un 100% de satisfacción. Por otro lado, áreas como boletines internos e intranet obtuvieron un 92%, y el desempeño más bajo, aunque aún sobresaliente, se encuentra en diseños de piezas gráficas con un 93%.

Estos resultados indican que los servicios ofrecidos cumplen ampliamente con los estándares de calidad esperados, con oportunidades de mejora en áreas puntuales para mantener la consistencia en el nivel de excelencia alcanzado.

DIFUSION Y ACCESIBILIDAD

Para conocer cuál es la percepción de los funcionarios y contratistas frente a la difusión y accesibilidad de los canales internos y externos del Ministerio, se formularon las siguientes preguntas:

Tabla 2.

Difusión Accesibilidad		
Boletín en Casa	Mindeporte Te Informa	Entérate
84%	94%	94%
Actualización de noticias en INTRANET	Campañas de comunicación internas y externas	Información en la página web
90%	88%	85%
Redes Sociales	Medios de comunicación masivos	Boletines de prensa
94%	74%	83%
Escenario Deportivo VIP	Deport Cast	
78%	78%	
TOTAL:		86%

Observaciones

COMPONENTE DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD	
Promedio Componente	86%

El promedio general de accesibilidad en la difusión de servicios alcanza un **86%**, lo que refleja un desempeño satisfactorio con áreas que muestran alta aceptación y otras con oportunidades de mejora. Los resultados más destacados incluyen **Mindeporte Te Informa**, **Entérate** y **Redes Sociales**, que obtuvieron **94%**, evidenciando un alto nivel de accesibilidad y eficacia.

Por otro lado, áreas como **Medios de comunicación masivos** y **Escenario Deportivo VIP** registran desempeños más bajos con **74%** y **78%**, respectivamente, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estas estrategias de difusión.

Gráfico 3.

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



Los resultados evidencian las plataformas con mayor efectividad son **Boletín Mindeporte Te Informa** con **22%** y **Entérate** con **20%**, lo que sugiere que estos canales tienen mayor alcance y receptividad en comparación con los demás.

Por otro lado, canales como **Campañas de comunicación externas (0%)**, **Medios de comunicación masivos** y **Pantalla digital (TV)**, ambos con **2%**, evidencia una falta de impacto o uso efectivo de estas herramientas.

Es notable que herramientas como **Redes sociales (13%)** e **Información en la página web (10%)** tienen un desempeño moderado, pero con potencial de mejora dada su accesibilidad y amplio alcance.

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?

Tiene un buen servicio
No tengo opciones de mejora
Considero que el servicio es bueno, gracias
Apoyo personal al GIT Comunicaciones para que no sea demorado los diseños
Hasta el momento, conforme a las necesidades de la OCID, no se echa de menos servicios adicionales.
Desde la percepción personal es un equipo que presta un excelente servicio.
Los tiempos de respuesta a las solicitudes
No se tiene en cuenta el uso de los escenarios del CAR, y de la Unidad Especializada de fuerza y acondicionamiento Físico
Hasta el momento mi percepción es buena ante la labor del GIT no tendría en el momento argumentos para mejora alguna.
No aplica
LO hacen muy bien
SIN OBSERBACIONES
Mayor divulgación en exterior de la entidad
Incentivar la interacción de los funcionarios y contratistas con las redes sociales del Ministerio.
Se podría mejorar minimizando los tiempos de respuesta a las solicitudes de las áreas.
tiene un buen servicio
Así me parece bien
Hasta ahora me parece muy bueno.
Carteleras informativas en puntos clave del edificio
Mas personal en el grupo
Considero que prestan un buen servicio.
Actualización de los formatos en ISOLUTION
No debe mejorar nada, porque el servicio que yo solicito muy amablemente es publicación en la página web y me ha ido muy bien, son personas muy profesionales y cumplidas muy amables. Muchas Gracias
Oportunidad en la respuesta para el cumplimiento de las actividades internas de cada área.
Solicitar a los Contratistas y Funcionarios seguir las páginas sociales y colocar un me gusta en las publicaciones del Ministerio, así se logra una mayor divulgación de los contenidos.

Siento que puede enfocarse en los medios mas vistos y trabajarles mas.
Divulgar más su portafolio de servicios
Atención al cliente
los tiempos para la entrega de las piezas que se piden es muy largo, lo que retrasa las publicaciones de estas.
Presta buen servicio
El trabajo en equipo
Publicitar los logros internos ni no centrarse solo en los logros externos.
Que los atletas puedan generar el certificado Atleta Excelencia desde cualquier lugar ya que no lo pueden descargar desde la página web del Ministerio.
Ninguna, todo está muy bien
Los tiempos de respuesta
Mas personal que permita hacer mayor cubrimiento en los eventos
Mejoras Divulgación de Políticas, Proyectos y Programas Del Ministerio en Medios de Comunicación masiva y de difusión nacional
hasta la fecha, me parece que es un grupo fuerte y su desempeño optimo
Funciona bien
Realizar campañas de expectativa frente a un evento, para que los funcionarios están pendientes del desarrollo
Buena
Debería hacer mejor publicidad en las convenciones y convocatorias
Informar al equipo de trabajo, su alcance, procesos o metodología y tiempos de respuesta, para poder alinearnos a su estilo de trabajo e ir en sincronía con sus funciones.
Mejor evaluación de los productos que se realizan, a conciencia, teniendo en cuenta las estadísticas y el tiempo invertido en cada producto, que muchas veces son muy parecidos y contienen la misma información.
Que tuvieran más talento humano ya que el que hay a pesar que están cubriendo todos los frentes no dan abasto con todo lo que genera la oficina de comunicaciones, son excelentes a pesar que son pocos
EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA QUE SE DEBEN REALIZAR LAS PUBLICACIONES EN LA WEB Y QUE SE SOLICITAN DEBEN DARSE EN UNA HORA DETERMINDADA.
Ninguno
Informar más a los contratistas a su ingreso, los medios de comunicación que existen y funcionalidad.
Fomentar la participación
Se dé a conocer más los servicios
Realmente siempre he tenido una grata experiencia con el área. A veces creo que puede mejorar un poco la comunicación entre el equipo.
SIN OBSERVACIÓN ALGUNA. BUEN CANAL DE COMUNICACIÓN
N/A
Todo está bien respecto a las comunicaciones publicadas
mejorar la divulgación de la información.
Mas publicaciones constantes

en cumplimiento
Me parece excelente como está
No es necesario
Presta un servicio de excelente calidad por el momento no tiene nada para mejorar.
Su labor se presta adecuadamente
Ampliar la cobertura de eventos
por hora muy bien todo
Crear una línea que se trate de deporte en tu región algo que detalle las jóvenes promesas de cada sector del país
Actualmente en la labor que desempeño, no tengo contacto directo con el equipo de comunicaciones, sin embargo, indirectamente a través de los medios por los cuales nos comunican la información, me parece de manera oportuna y clara.
Pienso que es un buen equipo, bien encaminado, que como todo es susceptible de mejorar, como por ejemplo ahondando más en los diferentes temas que tratan.
El equipo de comunicación son los expertos para crear contenido, no las áreas misionales, por la dificultad de poco personal las solicitudes no son resueltas con agilidad considero que se debe tener un plan o estrategia que de respuesta ágil y con buena proyección ante las solicitudes
Nada
Mayor cubrimiento en los eventos en territorio
No tengo nada que objetar, considero que el equipo de producción del ministerio este año a fortalecido su función, sus noticias cada vez se sienten más cercanas. lo digo desde mi rol como deportista de alto rendimiento y psicosocial de MinDeportes
Crear herramientas de acceso más ágiles.
Según los servicios que he solicitado, me han solucionado de manera efectiva y oportuna.
Más claridad en los medios de atención con el GIT Comunicaciones, es decir, el o los correos electrónicos institucionales, o si es necesario por el GESDOC, o cuáles son las aplicaciones o herramientas y los conductos o procedimientos para realizar las peticiones o solicitudes al Grupo.
Es un equipo super comprometido, sería importante tener más diseñadores en el equipo.
Todo esta bien
La comunicación permite, ser consiente con el mensaje

Según su percepción ¿Qué le gustaría encontrar en los canales de difusión de Mindeporte?

Emprendimientos de los funcionarios
No, esta todo bien
Ojalá se enfocaran más en los nuevos deportes, en los deportes electrónicos y los deportes extremos y un noticiero donde se dieran muchos más resultados deportivos profesionales y de formación
N/A
Encuentro información y cubrimiento suficiente, respecto de las actividades y misión institucionales.
Me gustaría encontrar en los canales de difusión de Mindeporte más notas sobre la ejecución del CAR
Tienen una cobertura completa
Está bien así
Sin respuesta
hasta la fecha todo acorde
Muy buenas las redes actualizadas
SIN OBSERBACIONES
N/A
percepción de la ciudadanía en la página web, donde las ciudadanías puedan calificar su experiencia con la entidad.
Ninguna.
participación del ministerio en eventos nacionales e internacionales
Información de todas las direcciones del ministerio
información de los deportistas e información normativa
Escenarios deportivos inaugurados
Los cambios administrativos o de jefes al interior de la entidad.
Considero que prestan un buen servicio.
Información relacionada con el funcionamiento y la parte administrativa de la entidad y no solamente de las áreas misionales
Me parece que manejan muy bien la información e imágenes de lo que respecta al Ministerio, en si está muy bien dirigido excelentes profesionales. Muchas Gracias
Mas resultados del Ministerio del Deporte
Creo que esta completa
Mas interacción

Alertas de disponibilidad de los servicios tecnológicos
Mas deportes regional
No tengo sugerencias.
Está bien así
Me parece que abarca temas principales y eso es lo importante
Más noticias sobre los logros internos de los equipos de trabajo del Ministerio.
Información actualizada de los contenidos de la página web del Ministerio.
Me parece que todo está muy bien y acorde a las necesidades
Informes de avances en los temas que competen a los funcionarios (nómina, concursos, salud, bienestar, etc)
Me parecen bien como están
Divulgación de Políticas, Proyectos y Programas Del Ministerio dirigidos a población especial y grupos minoritarios
Información sobre las diferencias entre el Control Interno, El Sistema de Control Interno y La Oficina de Control Interno en el Ministerio
NA
Mas difusión interna
Más divulgación de cambios en trámites internos, aunque eso depende de cada dependencia si es necesaria la divulgación a todos los funcionarios y contratistas del Ministerio, falta comunicación y divulgación de las áreas con ustedes
Avisos de publicidad, respeto los juegos deportivos y convocatorias
Me gustaría pudieran explicar o hacer más visibles los programas apoyados y/o que brindan beneficio a los deportistas y la comunidad , puesto que actualmente la gran mayoría de la población del país desconoce la existencia o requisitos de programas como "atleta excelencia" o similares. La generalidad o la percepción que se tiene es que solo quien pertenece al sistema nacional del deporte conoce de sus beneficios. Si la comunidad general supiera de todos los programas y beneficios la práctica deportiva y la cantidad y calidad de atletas que se tendrían sería superior a la actual.
Más interacción con el público
todos los canales que uso me gustan y se ve que siempre están en actualización
JUSTAS DEPORTIVAS QUE SE ADELANTAN A NIVEL NACIONAL, RESULTADOS.
Noticias
Mas Difusión de lo realizado fuera de Bogotá.
Hacer el canal más viral.
Noticias en tiempo real
Creo que está bien la oferta que conozco del Ministerio.
DIVULGACIÓN DE MÁS EVENTOS DEPORTIVOS
N/A
ofertas de cursos virtuales

Más publicidad, más videos, reels y entre otros.
Noticias de deportes internacionales. Es decir que hablen de los jugadores Colombianos en el Exterior.
Está bien así
calendario de eventos donde pueda participar la ciudadanía que sean impulsados por el Ministerio
Lo que he visto publicado ha sido de mi interés.
El manejo que le dan a los canales es muy bueno y los horarios en que los envían son propicios para disfrutar de las programaciones.
Su labor se presta adecuadamente
Mas información de los eventos territoriales
Deben de exponer más eventos deportivos y si no los hay ir a la región y unificar esfuerzos con los entes departamentales
información de manera mas recurrente.
Podría ser más difusión de las diferentes actividades deportivas de las Federaciones Deportivas Nacionales.
La información que le interesa a la comunidad, no solo lo que ministerio hace, ya que en ocasiones no es de interés y se pierde el esfuerzo y dedicación del equipo de comunicaciones
Nada
Todo
Existen unos deportes que aún no son tan comunes o federados, publicar información relevante de estos, permite la masificación de ellos
Si sería muy bueno.
N/A
Teniendo en cuenta todos los inconvenientes que ha afrontado el Ministerio, especialmente con el tema financiero, presupuestal y contable, que ha desprestigiado nuestra imagen como Entidad, es necesario, que se emitan comunicados oportunos tanto a nivel interno como externo, donde se explique la verdadera situación real del problema que se esté afrontando.
Protocolo
La información es clara
chat en línea