



Deporte



**Informe Anual de medición de
percepción y experiencia ciudadana
2024**

**Grupo Interno de Trabajo Servicio
Integral al Ciudadano**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
GESTIÓN REALIZADA POR EL MINISTERIO DEL DEPORTE DURANTE EL AÑO 2024 PARA LA PERCEPCIÓN CIUDADANA.	5
MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A PETICIONES	5
.....	7
INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	8
INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CANAL DE DENUNCIAS DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO EN EL DEPORTE	10
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS	11
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	13
BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	16
ACCIONES DE MEJORA PARA 2025	16
GLORARIO	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, página web: www.mindeporte.gov.co

Lista de gráficas

Gráfico 1. Medición respuestas a las peticiones

Gráfico 2. Pregunta 3.

Lista de tablas

Tabla 1. Atributos

Tabla 2. Encuestas

Tabla 3. Medición de canales de atención

Tabla 4. Recomendaciones ciudadanas

Tabla 5. Preguntas VGB.

Tabla 6. Atributos Trámites y Servicios.

Tabla 7. Número de encuestas de Trámites y Servicios.

Tabla 8. Trámites- OPAS.

Tabla 9. Eventos evaluados.



INTRODUCCIÓN

La opinión de la ciudadanía es crucial para identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del Ministerio del Deporte, especialmente en lo que respecta al servicio que este ofrece. Para lograrlo, es fundamental medir de manera constante las percepciones y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y a responder de manera efectiva a sus necesidades.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) establece que las entidades públicas deben implementar procesos continuos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión. Además, es necesario monitorear la percepción ciudadana sobre el cumplimiento de sus funciones. En este contexto, resulta esencial disponer de herramientas prácticas que orienten la medición de la percepción ciudadana y la implementación de metodologías adecuadas para estos procesos.

Con este objetivo, **la Política Institucional de Servicio al Ciudadano** del Ministerio del Deporte incorporó una línea estratégica centrada en fortalecer los procesos de percepción ciudadana, titulada: *"Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad"*. Esta línea estratégica busca no solo identificar oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el servicio, sino también promover una cultura de calidad en los diversos servicios y productos ofrecidos por la entidad.

Para materializar este objetivo, se incluyeron actividades en la **Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía 2024**, cuyo propósito fue desarrollar ejercicios de medición de la percepción de calidad en los diferentes momentos de interacción con los grupos de valor, en coordinación con las distintas dependencias del Ministerio.

Este documento presenta los avances en la ejecución de las actividades de medición de la experiencia ciudadana realizadas durante el año 2024. Asimismo, se detallan los datos, cifras y estadísticas de cada uno de los ejercicios, se identifican los aspectos a mejorar, y se destacan las buenas prácticas en medición de percepción ciudadana que se consideran fortalezas dentro de la entidad, las cuales servirán como base para la planificación de las actividades del 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, página web: www.mindeporte.gov.co

GESTIÓN REALIZADA POR EL MINISTERIO DEL DEPORTE DURANTE EL AÑO 2024 PARA LA PERCEPCIÓN CIUDADANA.

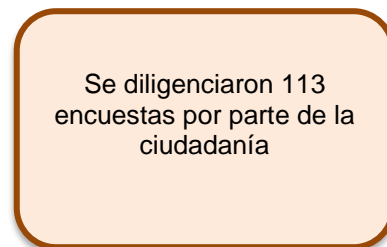
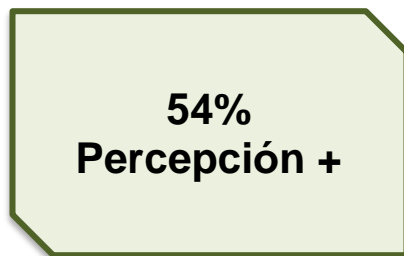
La realización de los ejercicios de percepción ciudadana ha marcado un punto de referencia para mejorar aspectos relacionados con el servicio en todos los momentos de interacción con la ciudadanía.

En efecto, dichos ejercicios de medición de la experiencia ciudadana han contribuido a medir la percepción del ciudadano frente a la calidad de los diferentes trámites, servicios y productos del Ministerio del Deporte, y el efectivo ejercicio de sus derechos, a través de estrategias e instrumentos que permitan recolectar, analizar y presentar la información a las partes interesadas, en aras de tomar decisiones enfocadas al mejoramiento continuo de los diferentes procesos de la entidad.

Durante la vigencia 2024, se programaron 84 ejercicios de medición de la experiencia ciudadana de los cuales se llevaron a cabo 14 y se realizó la medición de percepción de los canales de atención de la entidad.

MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

A continuación, se presenta la percepción general sobre las respuestas dadas a las solicitudes por los ciudadanos durante la vigencia 2024, teniendo en cuenta las encuestas diligenciadas una vez han recibido respuesta a su petición, por el canal de atención:



El indicador de percepción positiva y negativa por atributo es la sumatoria de las calificaciones (excelente y bueno) y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas.

A su vez, el indicador de percepción negativa se da de la sumatoria de calificaciones (regular y malo) establecidas por los usuarios para cada uno de los siguientes atributos y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas:

- 1.El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.
2. La claridad en la respuesta dada a su solicitud.
- 3.La precisión en la respuesta con relación a su solicitud.
4. Facilidad de acceso al canal de atención.

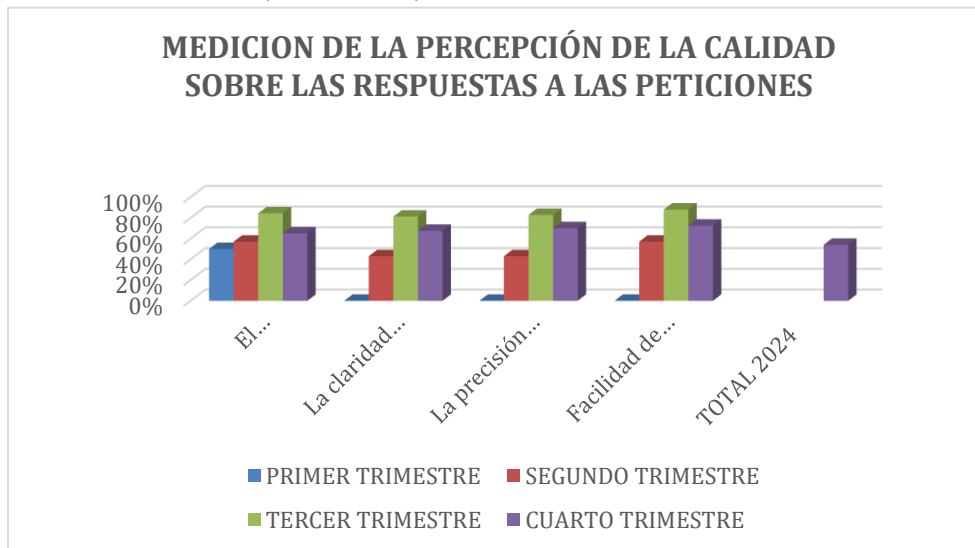
Tabla 1. Atributos

ATRIBUTOS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	50%	57%	84,37%	65%	64%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	0%	43%	81,18%	67,50%	48%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	0%	43%	82,80%	70%	49%
Facilidad de acceso al canal de atención	0%	57%	88%	72,50%	54%
TOTAL 2024					54%

Tabla 2. Encuestas

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
NUMERO DE ENCUESTAS	2	7	64	40	113
TOTAL 2024					

Gráfico 1. Medición respuestas a las peticiones



Con base en la información presentada se presentan las siguientes conclusiones:

1. **Mejora en la percepción del servicio:** A lo largo del año, los indicadores de satisfacción han mostrado una tendencia creciente. En el primer trimestre, algunos atributos comenzaron con valores del 0%, pero para el tercer y cuarto trimestre, estos han aumentado significativamente, alcanzando valores cercanos o superiores al 70%.
2. **Tercer trimestre con mejor desempeño:** En todos los atributos, el tercer trimestre presenta los mejores resultados, con valores superiores al 80% en algunos casos. Esto podría indicar ajustes en los procesos de respuesta a las solicitudes.
3. **Promedio general del año:** La satisfacción total del 2024 se encuentra en un 54%, lo que indica que, si bien ha habido mejoras, todavía hay margen de crecimiento para alcanzar una percepción más positiva del servicio.
4. **Número de encuestas influye en los resultados:** En el primer trimestre solo se realizaron 2 encuestas, lo que puede sesgar los datos. En cambio, en el tercer trimestre se realizaron 64 encuestas, lo que lo convierte en un periodo con una muestra más representativa y confiable para el análisis.

INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El indicador de percepción de la calidad de los canales de atención (como el chat, la línea conmutadora y la atención presencial), para la vigencia 2024, tras realizar una estrategia de envío de la encuesta por medio del correo electrónico arrojado por la base de GESDOC a los ciudadanos allí registrados, presentó la siguiente muestra para ser tenida en cuenta en el análisis, de la siguiente manera.

Según su experiencia y percepción, evalúe cada uno de los componentes que se mencionan a continuación en los canales de atención (chat-Chat Bot y Teléfono).

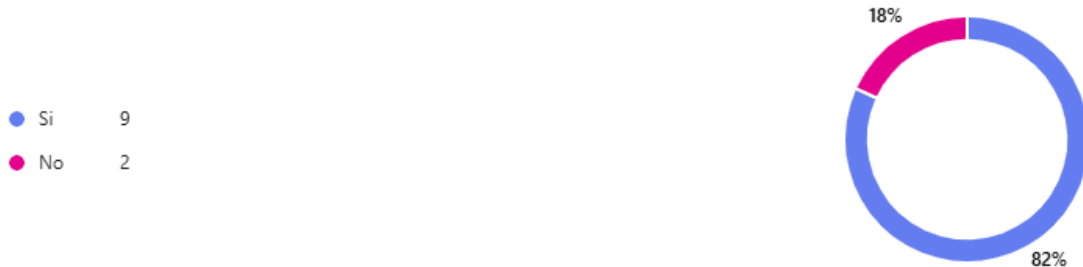
Tabla 3. Medición de canales de atención

¿Considera usted que la información que le hemos brindado está suficientemente explicada y redactada en un lenguaje sencillo de comprender para resolver su solicitud?	Total	%	¿Considera usted que la información proporcionada es completa, y suficiente para resolver su solicitud?	Total	%
Muy buena	5	45.5%	Muy buena	6	54.5%
Buena	4	36.4%	Buena	3	27.3%
Mala	1	9.1%	Mala	1	9.1%
Muy Mala	1	9.1%	Muy Mala	1	9.1%
Total general	11	100%	Total general	11	100%
¿Cómo calificaría la actitud y disposición del profesional que lo atendió durante su solicitud ?	Total	%	¿Cómo calificaría la facilidad para encontrar y acceder rápidamente a la información que necesitaba?	Total	%
Muy buena	6	54.5%	Muy buena	4	36.4%
Buena	4	36.4%	Buena	5	45.5%
Mala	1	9.1%	Mala	1	
Muy Mala	0	0	Muy Mala	1	9.1%
Total general	11	100%	Total general	11	100%

A la pregunta ¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?

Gráfico 2. Pregunta 3.

3. Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?



A la pregunta Según su criterio, mencione sus recomendaciones:

Tabla 4. Recomendaciones ciudadanas

Mencione sus recomendaciones.
Procesos automáticos para descargar certificados de contratistas.
Que las personas sean más amables y que tengan un poco más de paciencia
Los tiempos de respuesta son pésimos y comunicarse a la extensión de una persona en su entidad, no funciona ya que no responden y por último, pues se corta la llamada.
Remitir resolución final de peticiones
Mi recomendación es atender bien a los clientes
Que me puedan invitar a Bogotá a participar en diferentes escenarios o espacios
Recibí un correo electrónico para el voluntariado de los JJ NN Juveniles del Eje Cafetero, para una reunión a la cual asistí de manera virtual, tuve dudas no las respondieron. Nunca supe si era apta o no para prestar mis servicios como voluntaria. Considerando mi experiencia y estudios en discapacidad.
Gracias

Observaciones:

Los resultados reflejan una percepción mayormente positiva sobre la información proporcionada y la atención brindada. En términos de claridad y redacción, el 81.9% de los encuestados considera que la información fue "Muy buena" o "Buena", lo que indica que, en general, es comprensible y adecuada para resolver sus solicitudes. Sin embargo, un 18.2% la califica como "Mala" o "Muy mala", lo que sugiere oportunidades de mejora en la simplificación y presentación de la información.

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, página web: www.mindeporte.gov.co

Respecto a la suficiencia de la información, el 81.8% de los participantes la considera "Muy buena" o "Buena", mientras que un 18.2% la percibe como insuficiente, lo que resalta la necesidad de optimizar la completitud y precisión de los datos entregados. En cuanto a la actitud del profesional que atendió las solicitudes, el 90.9% de los encuestados la califica positivamente, lo que indica un alto nivel de satisfacción en la atención recibida.

Por otro lado, la facilidad para encontrar la información obtuvo una valoración algo menor, con un 81.9% de respuestas positivas y un 18.2% de calificaciones negativas. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios encuentra la información sin inconvenientes, existen áreas en las que se podría mejorar el acceso y disponibilidad de los recursos.

INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CANAL DE DENUNCIAS DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO EN EL DEPORTE

El análisis de la percepción de calidad del canal de denuncias de violencia basada en género durante el año 2024 refleja una valoración altamente positiva por parte de los ciudadanos encuestados. La estrategia de recolección de datos, basada en el envío de encuestas a través del correo electrónico utilizando la base de datos de GESDOC, permitió obtener una muestra representativa para el estudio. Para el análisis, se consideraron únicamente las respuestas en las categorías "Muy Bueno" y "Bueno", lo que evidencia una tendencia favorable en la percepción del servicio.

Tabla 5. Preguntas VGB.

Según su experiencia y percepción, evalúe cada uno de los componentes que se mencionan a continuación. Marque la casilla correspondiente a su evaluación.		
ATRIBUTO	Muy bueno	Bueno
¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su llamada ?	100%	
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria	100%	
¿Se sintió emocionalmente apoyado/a y sin presión para hablar sobre su situación durante las atenciones recibidas a través de los canales exclusivos de violencia.	100%	
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria	75%	

Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	100%
--------------------------------------------------------------------------	------

Observaciones:

El 100% de los encuestados calificó positivamente la disposición y atención del profesional, lo que evidencia un alto nivel de empatía y compromiso en la atención brindada.

Todos los encuestados indicaron que se sintieron emocionalmente apoyados y sin presión para hablar sobre su situación, lo que sugiere que los canales exclusivos de violencia han logrado generar un ambiente de confianza y seguridad.

La totalidad de los encuestados (100%) afirmó haberse sentido escuchada sin interrupciones innecesarias, lo que refuerza la calidad en la comunicación y el respeto en la atención.

El 100% de los participantes consideró que el profesional evaluó correctamente sus necesidades y brindó la orientación psicológica necesaria, destacando la efectividad de este componente en la atención.

En general, el canal de denuncias ha demostrado ser un recurso de apoyo valioso para las personas que enfrentan violencia de género, con una percepción de calidad altamente positiva en la mayoría de los aspectos evaluados.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante la vigencia 2024 diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad de trámites y servicios 12 ciudadanos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la pregunta realizada:

Tabla 6. Atributos Trámites y Servicios.

ATRIBUTOS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	0%	100%	75%	57,14%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	0%	0%	75%	57,14%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	0%	0%	75%	57,14%

Facilidad de acceso al canal de atención	0%	0%	75%	57,14%
------------------------------------------	----	----	-----	--------

Tabla 7. Número de encuestas de Trámites y Servicios.

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
NUMERO DE ENCUESTAS	0	1	4	7	12
TOTAL 2024					

Observaciones:

1. Se realizaron solo 12 encuestas a lo largo del año, con una distribución desigual entre los trimestres. No hubo encuestas en el primer trimestre, lo que dificulta la comparación completa del desempeño durante todo el año.
2. Solo se realizó 1 encuesta en el segundo trimestre, lo que hace que el 100% obtenido en "conocimiento y dominio del tema" no sea completamente representativo de la percepción general.
3. Se observa un incremento en la satisfacción en todos los atributos durante el tercer trimestre, con un 75% en cada indicador. Esto sugiere que hubo mejoras en la atención y claridad en las respuestas.
4. En comparación con el tercer trimestre, los porcentajes disminuyeron a 57.14%. Aunque la satisfacción sigue siendo relativamente alta, esta caída podría indicar alguna inconsistencia en la calidad del servicio.
5. A pesar de las fluctuaciones, los datos sugieren que a partir del tercer trimestre hubo una mejora en la percepción del servicio en comparación con los primeros dos trimestres.

Encuestas a los ciudadanos por los costos asumidos durante la solicitud de su trámite, OPA, Consultas de información pública o certificaciones realizada ante el Ministerio:

Tabla 8. Trámites- OPAS.

TRAMITES - OPAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
Costos asumidos durante la solicitud					
ningún costo	0	5	4	3	12

Observaciones

A lo largo del año 2024, un total de 12 personas indicaron que no incurrieron en costos al realizar su solicitud. La distribución trimestral muestra que la mayoría de estas respuestas se concentraron en el segundo trimestre (5 casos), seguido del tercer trimestre (4 casos) y una ligera disminución en el cuarto trimestre (3 casos).

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

En la vigencia 2024 se recibieron (16) solicitudes de medición de percepción de la calidad en el servicio por parte de los grupos internos de trabajo del Ministerio, lo cual se realizó de acuerdo con lo definido en el procedimiento de medición de la percepción de la calidad en trámites, servicios y productos.

90%
Percepción +

Se realizaron 16 estudios de medición de percepción de calidad, con un número de participantes de 2614 encuestas.

Tabla 9. Eventos evaluados.

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Número de personas asignadas
PRIMER TRIMESTRE Enero- Marzo	No se realizaron mediciones de percepción de la calidad						0%	0	0
SEGUNDO TRIMESTRE Abril- Junio	1	Encuentro Nacional de Líderes y Coordinadores Programa Nuevo Comienzo 2024	Recreación	Paipa/Boyacá	Abril	Publicado	99%	39	1
	2	Curso Regional de Actividad Física Dirigida Grupal Risaralda-2024	Actividad física	Pereira/Risaralda	Abril	Publicado	99%	94	
	3	Final Nacional Juegos Interscholásticos 2023 – Valledupar/Bogotá	Deporte Escolar	Valledupar - Bogotá	Mayo-Junio	Publicado	79%	707	2
TERCER TRIMESTRE (Julio- septiembre)	4	Encuentro Nacional Campamentos Juveniles - Armenia 2024	Recreación	Armenia	Julio	Publicado	95%	58	1
	5	Informe de percepción de la calidad externa del GIT de Comunicaciones	Comunicaciones	Bogotá		Publicado		165	1
Cuarto trimestre	6	Congreso Empresarial del Deporte	IVC	Bogotá	Octubre	publicado	96%	91	1
	7	XXII Juegos de la Función Pública	Deporte Social Comunitario	Bogotá	Octubre	Publicado	94%	396	1
	8	Informe de percepción de la calidad - encuesta primer semestre 2024 GIT TICS.	GIT TICS	Bogotá	Noviembre	Publicado	89%	78	1
	9	Informe de percepción de la calidad - primer semestre 2024 GIT Comunicaciones.	GIT Comunicaciones	Bogotá	Noviembre	Publicado	63%	56	1
	10	Informe percepción externa comunicaciones 2024	GIT Comunicaciones	Bogotá	Octubre	Publicado		165	1

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, página web: www.mindeporte.gov.co

	11	Evento Rendición de cuentas 2023-2024	GIT SIC	Bogotá	Noviembre	Publicado	97%	65	1
	12	I Juegos Nacionales Juveniles Sector olímpico y Paralímpico	GIT Juegos y Eventos	Eje Cafetero - Bucaramanga	Noviembre	Publicado	89%	281	1
	13	Taller de Actividad física dirigida grupal Sincelejo 2024	GIT Actividad Física	Sincelejo	Noviembre	Publicado	99%	49	1
	14	Final Nacional Juegos Intercolegiados 2024	GIT Deporte Escolar	Bogotá	Diciembre	Publicado	87%	199	1
	15	Informe de Percepción de la Calidad Encuesta segundo semestre 2024 TICS	GIT TICS	Bogotá	Diciembre	Publicado	90%	95	1
	14	Informe de Percepción de la Calidad Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales	GIT Deporte Social Comunitario	Valledupar-Yopal-Ibagué	Diciembre	Publicado	87%	76	1
Total de eventos	16		Sumatoria de los resultados de las mediciones:				90%	2614	

Observaciones:

A lo largo del año 2024, se llevaron a cabo 16 eventos en distintas áreas como recreación, deporte escolar, actividad física, comunicaciones.

Con un índice promedio de **90%**, la percepción de calidad en los eventos evaluados fue principalmente positiva, reflejando un servicio bien valorado por los ciudadanos.

Se aplicaron **2,614** encuestas en total, con eventos como la Final Nacional de Juegos Intercolegiados alcanzando 707 encuestas, lo que demuestra un alto nivel de respuesta y representatividad en la medición.

No se realizaron mediciones en el primer trimestre, pero en los siguientes periodos se aumentó el número de eventos evaluados, consolidando un monitoreo más amplio de la percepción de calidad.

Eventos como el **Taller de Actividad Física en Sincelejo (99%)** y el **Encuentro Nacional de Líderes y Coordinadores del Programa Nuevo Comienzo (99%)** destacaron por su alta percepción de calidad, lo que indica una gestión eficiente en estas áreas.

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, página web: www.mindeporte.gov.co

BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

A partir de los resultados de la ejecución de los ejercicios de percepción ciudadana realizados en 2024, se identificaron algunas buenas prácticas entre las cuales se tiene:

-Con un índice promedio de **90%**, la percepción de calidad en los eventos evaluados fue principalmente positiva, reflejando un servicio bien valorado por los ciudadanos.

-Se aplicaron **2,614** encuestas en total, con eventos como la Final Nacional de Juegos Intercolegiados alcanzando 707 encuestas, lo que demuestra un alto nivel de respuesta y representatividad en la medición.

-Se utilizaron instrumentos de medición diseñados específicamente para cada evento, lo que permitió realizar mediciones precisas y alineadas con los objetivos de cada actividad, facilitando así el análisis de la experiencia de la ciudadanía en cada uno de los eventos.

-Se promovió el uso de la herramienta de experiencia ciudadana del Departamento Administrativo de la Función Pública, esta se dispuso en la página web a través de los menús "Participa" y "Atención a la Ciudadanía", lo que facilitó su acceso y uso por parte de los ciudadanos.

-Se definió un cronograma detallado para todas las actividades del año, especificando los objetivos, fechas de inicio y cierre, lugares de ejecución, así como el número de personas y la muestra a incluir. Esto permitió una mejor planificación y ejecución de las mediciones de experiencia ciudadana.

-Se utilizaron herramientas tecnológicas para desarrollar los instrumentos de recolección de información, implementando mejoras en las preguntas para asegurar que tanto la recolección cualitativa como cuantitativa fuera más precisa y relevante

ACCIONES DE MEJORA PARA 2025

-Fortalecer la promoción de la medición de los canales de atención para garantizar una muestra representativa y obtener resultados más precisos que permitan implementar mejoras en los canales de atención ofrecidos por la entidad.

-Fomentar, en conjunto con las distintas áreas, la importancia de medir la percepción de la calidad en los eventos realizados por el Ministerio del Deporte, con

el fin de obtener la opinión de un mayor número de ciudadanos sobre la gestión de la entidad.

-Desarrollar un ejercicio integral de medición de la experiencia ciudadana que permita evaluar de manera global la percepción que tiene la ciudadanía sobre la gestión del Ministerio del Deporte como entidad pública.

-Compartir los resultados de las mediciones de percepción de la calidad con los Grupos Internos de Trabajo, para que se puedan implementar mejoras en los diferentes eventos organizados por la entidad.

-Actualizar el procedimiento interno SI-PD-016 “Medición de percepción de calidad en trámites y seguimiento a peticiones” para mejorar los instrumentos y estrategias de recolección, análisis y presentación de la información e impactar en la toma de decisiones enfocadas al mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.

GLORARIO

Ciudadano (a): Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio de igualdad. Ejemplo: personas menores de edad.

Encuesta: Método de la investigación de mercados que sirve para obtener información específica de una muestra representativa de la población o instituciones, mediante el uso de cuestionarios, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Escenarios de interacción con el ciudadano: Son los espacios de contacto (presencial o no presencial) y comunicación activa que le permite al Ministerio del deporte afianzar su relación con el ciudadano y generar confianza para el desarrollo de su gestión

Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía: Documento que tiene como finalidad la integración de las acciones e iniciativas que el Ministerio del Deporte se propone para adelantar el propósito institucional de fortalecer la confianza de la ciudadanía y mejorar la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios y el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales.

Grupos de Valor: Según el glosario del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), hace alusión a las “personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad”.

Instrumentos de recolección de datos: Cualquier recurso que recopile información referente a la investigación, como entrevistas, encuestas, fichas, etc.

Medición de la satisfacción del ciudadano: Elemento que permite a las entidades públicas o privadas conocer la percepción del cliente o ciudadano, frente a los productos y/o servicios ofrecidos. Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad (Guía para la medición de la satisfacción del cliente externo- Ministerio del Interior: 2012).

Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG: Es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer más sencillos y eficientes los procesos dentro de la entidad.

Muestreo: Es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

Muestreo Aleatorio Simple: Es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

Participación: Involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y mejora.

Satisfacción: Se puede considerar como una evaluación susceptible de ser cambiada. La satisfacción contiene componentes afectivos y cognitivos y representa una evaluación del usuario respecto de una transacción u experiencia de consumo

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.



Servicio a la ciudadanía: Desde el enfoque de derechos, el servicio a la ciudadanía está orientado a entender los problemas y necesidades de los usuarios, ciudadanía y grupos de interés para facilitar oportunidades y medidas desde el Estado como titular de obligaciones para proveer servicios que permitan satisfacer dichas necesidades.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Universo: Está formado por la totalidad de los elementos que se desean estudiar, en este caso la población total.