

**Servicio Integral
al ciudadano 2019**
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

Mindeporte en las Regiones

Atlántico-Barranquilla

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

6 al 8 de Noviembre de 2019

Lugar

Sala de prensa estadio Edgar Renteria

Participantes

Representantes de los Inder, coordinadores municipales de deporte, docentes en educación física, ligas deportivas, estudiantes universitarios de educación física, estudiantes de deporte del SENA.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

8 al 10 de noviembre

2019



INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano¹ establecidos por Mindeporte para el desarrollo de una gestión democrática. En este proceso misional los conceptos, percepciones y construcciones ciudadanas se convierten en los principales insumos para la planeación participativa, el control social y el proceso de mejoramiento continuo de la Entidad.

En el *gráfico 1* se observa el esquema de la gestión democrática, el cual integra los escenarios de escucha impulsados desde el proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

Gráfico 1. Esquema de la gestión democrática.



Fuente: Mindeporte - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el proceso de relacionamiento de las Entidades con los diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

¹ Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, al interior de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano



El deporte
es de todos

Mindeporte

Las encuestas de medición de la percepción de la calidad del servicio apuntan a cubrir uno de los canales de escucha propuestos por El Cubo, el cual se dirige en *la aplicación de estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio*². En la metodología adoptada para este tipo de estudios se da un cambio de referencia, ya que se sugiere dirigir las preguntas a *“la calidad percibida”* y no a *“la satisfacción percibida”* por el ciudadano frente al servicio. Esto, en la medida que un trámite, servicio o producto, debe cumplir la promesa de valor de la Entidad *“Derechos”* y no necesariamente satisfacer los *“gustos”* de un ciudadano. (PNSC. 2014). Ver gráfico 2.

Gráfico 2: Gráfico de la evaluación de percepción en el servicio.



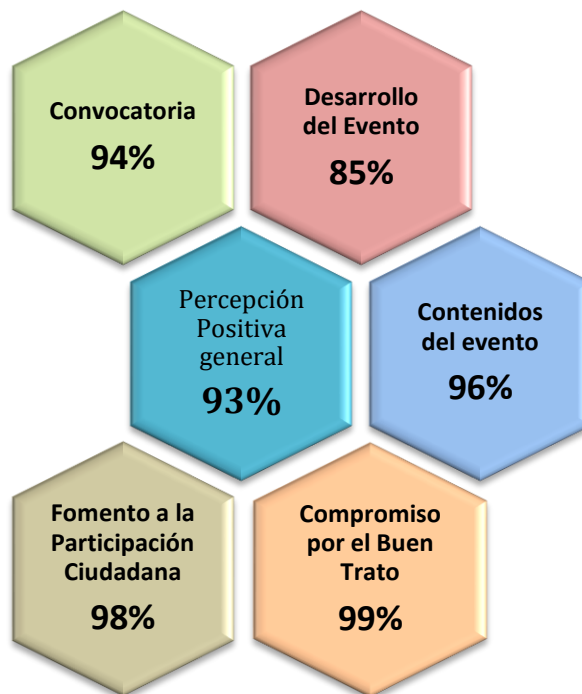
Fuente: Mindeporte - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de sus derechos.

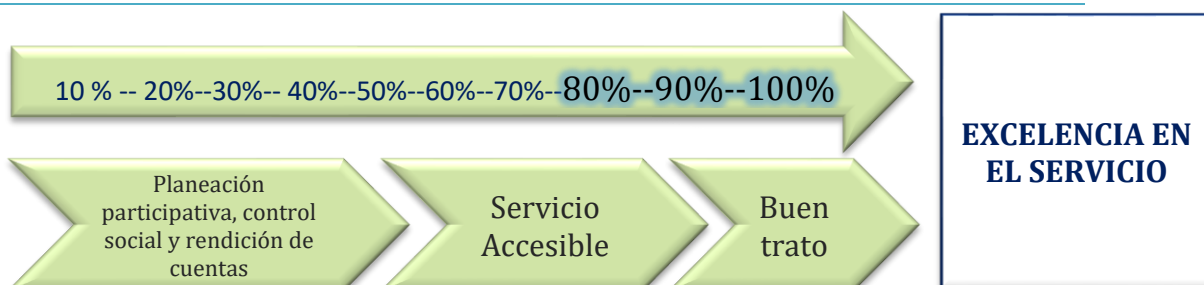
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la Entidad. La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

RESULTADOS



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 6 de noviembre de 2019 al 8 de noviembre de 2019 finalizando el evento Mindeporte en las regiones- Barranquilla y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, si tiene desea ampliar sobre el proceso de medición de calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la Entidad.

Caracterización de usuarios 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.

Tabla 1. Descripción de participantes encuestados por Departamento.

Departamento	%
Atlántico	89,4%
Bogotá D.C.	0,9%
Bolívar	6,2%
Cesar	1,8%
Córdoba	0,9%
Sucre	0,9%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según el rol de los participantes.

Rol	%
Campista	0,9%
Coordinador de Club	1,8%
Deportista	12,4%
Dirigente deportivo	13,3%
Entrenador	15,0%
Estudiante Educación Superior	35,4%
Fisioterapeuta	1,8%
Licenciados en Educación Física	14,2%
Líder comunitario	0,9%
Profesor universitario carrera deporte	0,9%
Psicólogo del deporte	0,9%
Representante Ente Deportivo	2,7%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su edad

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	8,0%
Adultos De 29 a 62 años	39,8%
Adultos mayores > 63 años	1,8%
Infancia de 6 a 11 años	1,8%
Jóvenes De 18 a 28 años	48,7%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según condición de discapacidad.

Discapacidad	%
Física	5,31%
Ninguna	92,04%
Talla Baja	0,88%
Visual	1,77%
Total, general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según Grupo étnico.

Grupo Étnico	%
Comunidades campesinas	4,4%
Comunidades Indígenas	0,9%
Mestizo	0,9%
Mulatos	0,9%
Ninguno	85,0%
Población negra y/o afrodescendientes	4,4%
Pueblos Gitanos (PROM)	0,9%
Raizales	2,7%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo	%
Femenino	22,1%
Masculino	77,9%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según identidad de género

Identidad de género	%
Bisexual	1%
Heterosexual	16%
Hombre	57%
Mujer	18%
Ninguna	7%
Otro	2%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	93,8%
Sí	6,2%
Total general	100%



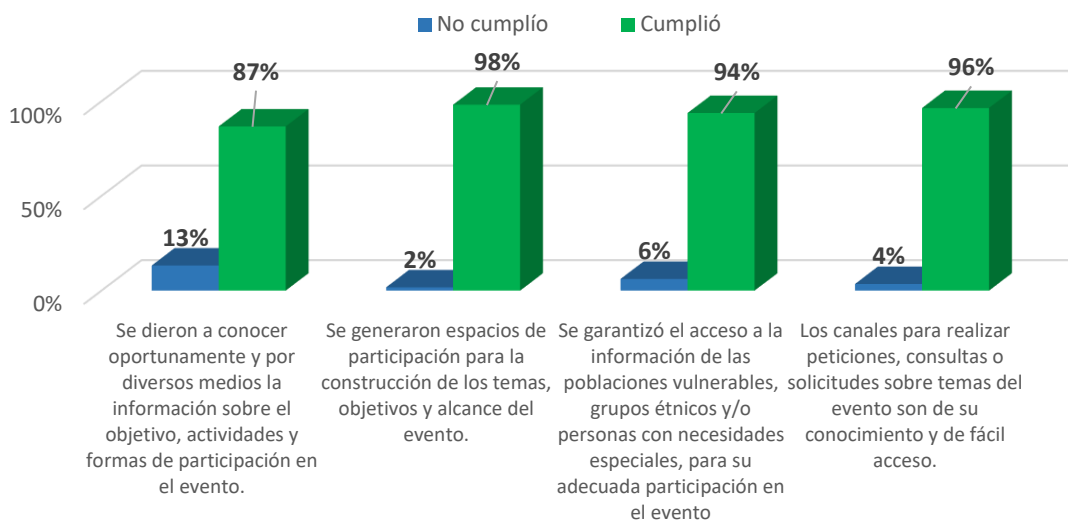
Convocatoria

La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

A continuación se presentan los componentes evaluados:

EVALUACIÓN DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	94%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y definición de los temas a desarrollar en el evento. Sin embargo, se evidencia un inconformismo en los medios utilizados para la participación en el eventos, se sugiere para próximos eventos realizar la convocatoria con bastante antelación informando el objetivo del evento y las actividades a realizar para propiciar mas participación.

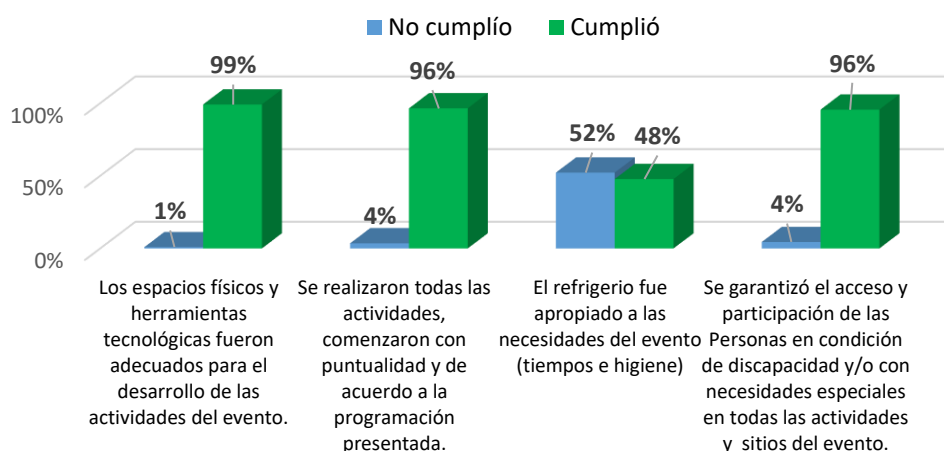


Desarrollo del evento

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, 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 ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento.

Gráfico 2. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	85%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción de **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados sin embargo en la evaluación de refrigerio se observa un incumplimiento ocasionando que la calificación general baje. Se debe tener en cuenta este tema para próximos eventos y así buscar mejorar la percepción de ciudadanos.

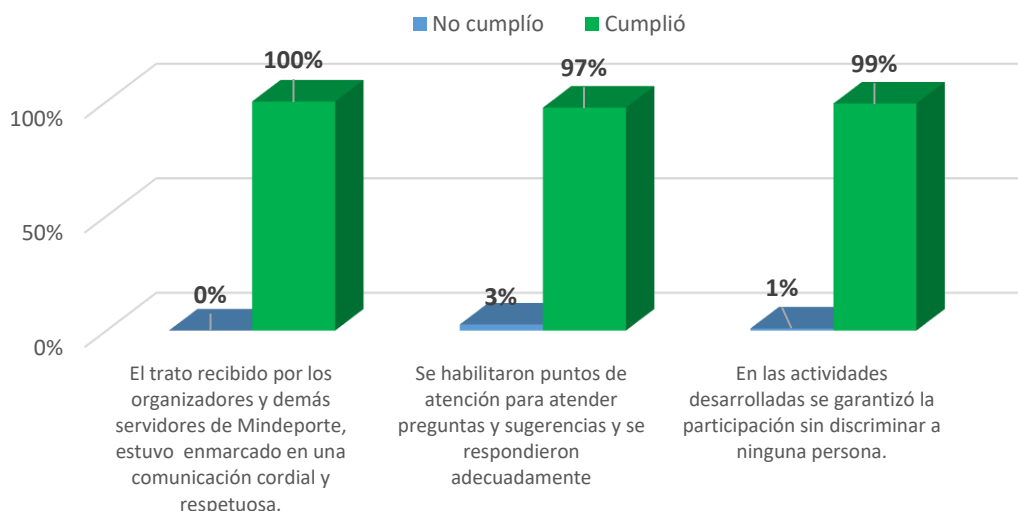


Comprometidos Con el Buen Trato

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 Mindeporte, 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 3. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Comprometidos con el buen trato	99%

En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los asistentes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los Funcionarios, contratistas y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger las sugerencias de las personas de manera oportuna y de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

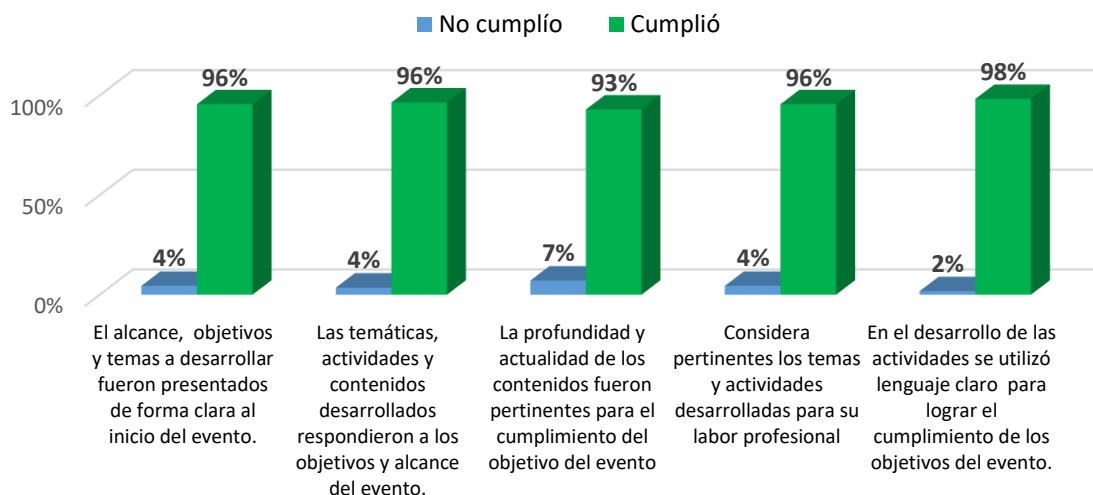


Actividades Misionales de Mindeporte

Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los contenidos y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del proceso de formación.

A continuación se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 4. Evaluación actividades misionales del evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se destaca una alta aceptación en la metodología y estrategias utilizadas por parte de los ponentes para la transmisión de la información, generando en los participantes el conocimiento y la motivación para su labor profesional. De igual forma, en los comentarios se evidencian la postulación de Temas que complementen la información presentada.

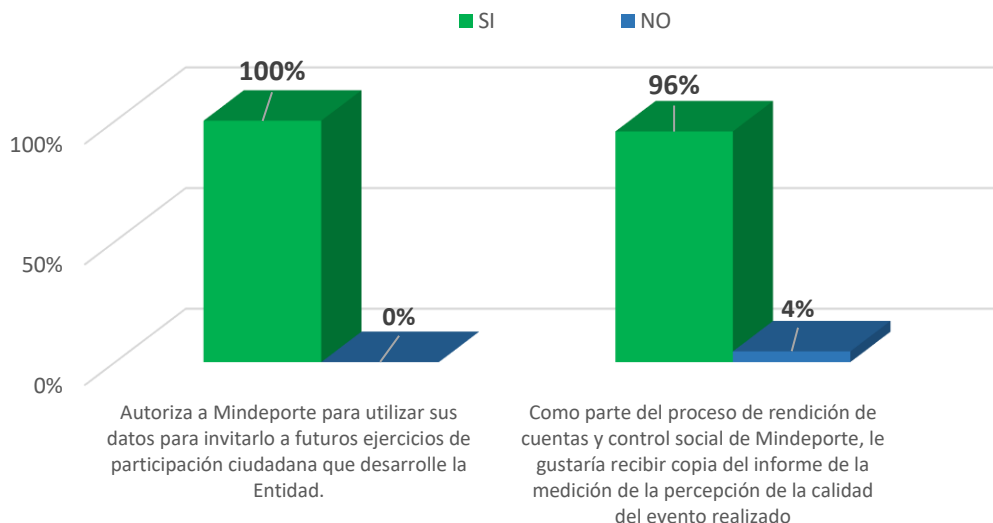


El deporte
es de todos

Mindeporte

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 5. Fomento a la participación ciudadana y la rendición de cuentas.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	98%
Participación Ciudadana		

Este componente se hace para analizar el interés de los ciudadanos en participar en futuros espacios de participación ciudadana, se evidencia una alta motivación en este campo. Este componente también busca realizar acciones afirmativas con los ciudadanos, en donde se demuestra el interés de Mindeporte para generar espacios de dialogo en la construcción de la gestión democrática de la Entidad

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

ANEXOS

1. Según su opinión que temas o actividades considera se deben tener en cuenta para abordar en próximos encuentros.

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

Ninguna sugerencia
Marco legal del deporte en Colombia- Ley 181/95
Formulación de proyectos deportivo, con ejemplos detallados
Derecho deportivo
Capacitacion dirigentes deportivos
Administracion deportiva
Planeacion de entrenamiento
Realizacion de proyectos, de una manera mas detallada y encaminada a problematicas reales, de tal manera que las personas puedan tener sentado un proyecto que sea viable.
Me gustaria q ablaran temas mas especificos sobre los deportes
Iniciacion deportiva
Temas de como financiar proyectos deportivos que ayuden al desarrollo social y la paz
Planificacion deportiva
Inclusion
Eventos de motricidad, desarrollo motor y deportes con balon. Mas profedionales del area y cero politica
Los temas estan bien, se deben tener en cuenta otras ciudades
Preparacion o entrenamiento deportivo
Seguimiento de proyectos.
Abordar el tema deportivo universitario
Tema superate
Deporte en edad infantil
Capacitacion edufisica
Discapacidad
Deporte infantil
La perdida de amor al deporte al pasar los años
Publicacion de evento con mucho tiempo de anticipacion, al menos poner un dispensador de agua
Elaboracion de proyectos
Planificación deportiva
Los clues deportivos son las escuelas deportivas
Dopaje

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Ahondar y profundizar en la enseñanza de la creación de proyectos municipales y de regiones
Profundización en baloncesto
Capacitación a los dirigentes deportivos
Dopaje
Obesidad
Todo excelencia
Nuevos juegos y actividades de otras culturas o países
Solución a la problemática de los juegos superate
Administración deportiva
Supérate (organización) (reglamentos por deporte)
Actividad física
Que le informe a la comunidad por medio locales
Actividad física
Todos los temas deportivos, pero más continuos
Administración deportiva
Nutrición
Todos fueron satisfactorios para mí
Administración deportiva
Alimentación y una buena nutrición
Todos fueron satisfactorio
Ninguno
Legislación e intervención oportuna de los entes pertinentes en cuanto a organización de programas
Más frecuentes
Gestión y Administración Deportiva
Todo bien
Más publicidad
Ergonomía biomecánica
Los temas abordados cumplieron mis expectativas
Más difusión del evento
Elaboración de proyectos
Planes de entrenamientos
Mayor difusión del evento
Ética profesional deportiva
Ninguno
Juegos
Ninguno

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Mas invitaciones que sea mas escuchado
Hablar mas de los deportes
Desarrollaron todo
Ninguna
Todos los temas se hablaron
Ninguno excelente evento
Todos Los temas estuvieron Claro
Mas publico
Todo estuvo de acuerdo
Las entidades en desarrollo
Mas temas de discapacidad
Mayor y mejor difusión de los eventos, así como llevarlo hasta las regiones y áreas distantes del área metropolitana. Hacer veeduría, control e inspección tanto de los eventos como de los recursos de esa índole que permitan mayor difusión y control para los asistentes.
Sustancias prohibidas en el deporte
Deporte universitario
Inclusión deportiva, deportes paraolímpicos
Más profundización sobre los deportes como tal
Inclusión deportiva, deportes paralímpicos
Menos temas para más profundidad
Desarrollo económico para el deporte
Entrar un poco más en detalle a cada deporte
Deben entrar más en el tema de los deportes
Ninguna
Deporte de competencia
Municipios con bajo nivel escolar
El manejo presupuestal de las ligas
Campeonatos deportes
Todo bien
Hacer un llamado de manera obligatoria a todos los entes deportivos, dirigentes, entrenadores, y funcionarios en el área deportiva para llegar a abordar las problemáticas que existen y llegar a una solución concreta
Gerencia Deportiva
Curso de legislación deportiva
Deporte inclusivo
Tener en cuenta que no sea tan cortas o traerlos por Individual
Los temas de los metodólogos
Hablar un poco más de deportes específicos

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Mas publicidad para que vengan mas personas
Contruccion de politica publica en el deporte
Béisbol en discapacitados
Actividades para la comunidad
Deportes en discapacitados
Legislacion deportiva
Entrenamiento fitness
Participacion de azistdntes en planes de desarrollo

2. Mencione sus observaciones y comentarios específicos sobre las diferentes etapas del evento, en especial aquellas donde se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

En el tema del profesor Nayib, es un tema muy interesante que se le debe dedicar mayor enfasis.
Excelente, empezar con talleres mas amplios
Entrega de material de apoyo y consulta.
Juegos superates
Organizacion
Refrigerios por ser jornada larga
Si bien lo tiempos fueron acorde a lo planeado, se podria realizar un pequeño receso y la proporcion de un refrigerio (cafe, agua, galletas) que permita recibir la charla de una manera mas agradable.
Si estan bien las explicaciones fueron bien entendidas acorde a lo que se quiere explicar y las actividades fueron dibertidas y fueron imformatibas
Alto rendimiento, recreacion, inclusion deportiva
Estuvieron bien. Pero no hubo un cronograma con anticipacion
hubo inclusion entre con discapacidad y convecional
Refrigerios
Fortaleza la comunicacion por mejorar responder las preguntas del auditorio con realidad
La convocatoria no fue clara ni el enlace llevaba a aclarar el programa ni temas a tratar
Profundizacion sobre estrategias para la formacion integral en el ambito deportivo
Tomar notas precisas de las observaciones planteadas.
Abordar el tema de las ligas universitarias a nivel regional
Responder las preguntas de manera clara
Superate
Buen manejo de la tematica
Logistica, espacios de hidratacion

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Los deportes en conjunto
Se debe mejorar muchisimo en temas de superate
Claro
Profundizar en deporte social
Muy buen evento, gran apoyo y respuestas objetivas sobre lo preguntado.
Estuvo bien
Superate
Muy bien tratados todos los temas, pero profundizar en su enseñanza
Ninguna
En temas sobre la dirigencia deportiva
Publicidad
Todo excelente
Reservado
Todo excelente
Desarrollar estrategias y ludicas dentro de la clase es una fortaleza de la capacitacion.
Fortaleza en deporte social comunitario
Programar las capacitacines en horarios no laboral.
Regalias
Informar a mas entidades
Que bueno estos forma de alas persona
Informar a mas entidades
Legislacion deportiva
Vigilancia y control
Ninguna
Todas las tematicas fueron buenas
Bien
Ninguna
Ninguna
Ninguno
Debemos estar con todos los que en su momento se vieron involucrados en cualquier citación ya sea positiva o negativa en cuestión de sus actividades
Esta bien
Canales de información
Deporte en los niños adolescentes y adultos
Buenos dominios de los temas
En metrica musical secdebe continuar con ello
Debería ser este tipo de capacitaciones de manera más cotinua

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Que se realice en horarios nocturnos, no de oficina
Se debe mejorar en los canales de información para el evento
Informar y sugerir a los padres de familia q trqves de lq web la importancia de los días minimos días de entrenamientos y maximos de entrenamientos deportivos de la primera infancia, infancia adolescencia , juventud y alto rendimiento
Ninguna
No tengo ninguna recomendación
Ninguno
Ninguna
Ninguno
Todo excelente
Todo me parecio muy excelente y entendible
La capacidad de que entendamos todo a nivel deportivo
Ninguna
Federaciones deportivas
Ninguno todo bien
Ninguna todo estuvo claro para un mejoramiento en nuestra vida
Perfecto
Condiciones feredacion por clubes
Hacer mas contante edtas actividades de conocimiento
Exelente
Anunciar con mucha anticipacion y constancia cada uno de estos eventos y tener en cuenta los días y horas de disponibilidad para los asistentes
Todo fue excelente
Me parecio muy pertinente los temas y los metodos de cada conferencista
Considero que estos espacios favorecen el derecho a la opinio y se debe ampliar el tiempo para comentarla irregularidades que se presente durante el desarrollo de actividades deportivas y dar solucion efectiva a sugerencias y quejas que se manifiesten.
Digo que deberian anunciar con mas anticipacion sobre el evento
Considero que desde un punto de vista objetivo deberían hacer seguimiento en el momento de hacer la distribución de incentivos monetarios a las diferentes entidades deportivas para que estás puedan ser provechosas para los deportistas de escasos recursos y estos puedan explotar todo su potencial
Ninguno
Generar un club deportivo
Fue un tema de alta fortaleza la legislacion deportiva
En todas
Ninguna
Estubo bien

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Se debe mejorar el programa de superates intercolegiales, tiene muchas falencias
Ninguno
Todo excelente
Deben dar refrigerio
Ninguna
Creo que se puede mejorar en la secuencia en la que se realizan las capacitaciones, para dejar sentado como fortaleza el sentir de los asistentes.
Mejorar la profundización de los temas y tener oportunidades de intensificar los temas a través de cursos específicos en cada tema
Falto entrega de refrigerio, debido a que era una jornada extensa
En todos los temas y las actividades
Todos los ponentes llevaron bien los temas del evento y esto será sus fortalezas
Ninguno
Publicidad
Todos los temas fueron excelente , es importante se brinden nuevamente ,profundizando mas en los temas de legislación, gerencia deportiva.
Gerente deportivo
Dominio del tema
Su mayor fortaleza es que dieron una explicación clara y concisa
Los temas fueron bastante claros. Por lo tanto no encuentro deficiencia en lo expuesto por los representantes de mindeportes. Muy buena la exposición del tema deporte social comunitario. Sería bueno darle mas tiempo al tema de legislación deportiva.
Nada
Oportunidades deportivas
Capacitación

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co