

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

Informe de percepción de calidad en el servicio

Mindeporte en las Regiones

Vichada-Puerto Carreño

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 y 7 de octubre de 2019

Lugar

Auditorio Secretaria de educación Puerto Carreño

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

6 de octubre

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

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

diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

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.



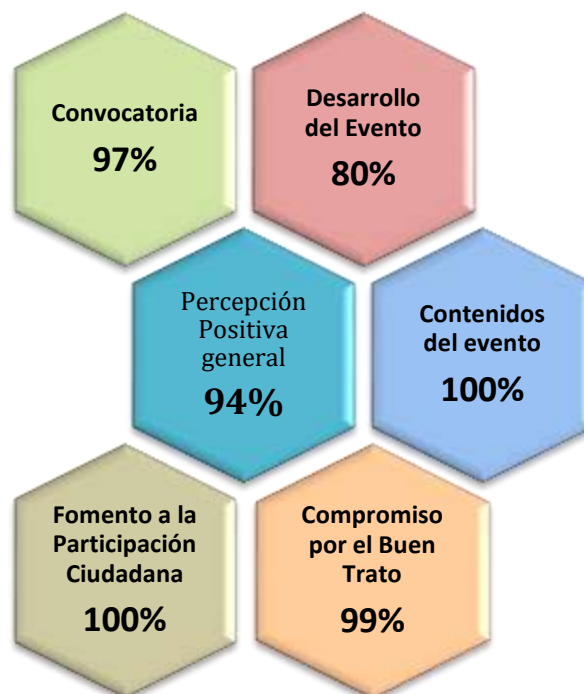
Fuente: Mindeporte - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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.

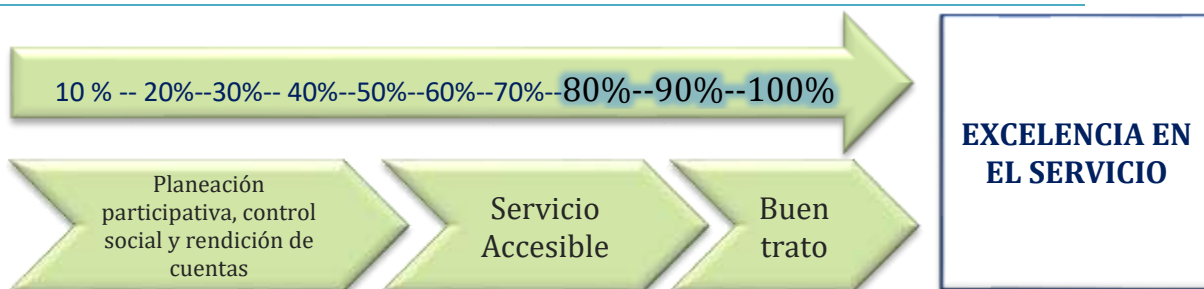
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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 octubre de 2019 al 7 de octubre de 2019 finalizando el evento Mindeporte en las regiones- Puerto Carreño 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	%
Vichada	100%
Total general	100%

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

Rol	%
Coordinador técnico	3.4%
Deportista	3.4%
Dirigente deportivo	3.4%
Entrenador	41.4%
Estudiante Educación Superior	17.2%
Ingeniera ambiental	3.4%
Licenciados en Educación Física	3.4%
Líder comunitario	3.4%
Monitor	6.9%
Promotora municipal	3.4%
Representante Ente Deportivo	6.9%
Técnico en atención integral a la primera infancia	3.4%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	6.9%
Adultos De 29 a 62 años	41.4%
Infancia de 6 a 11 años	17.2%
Jóvenes De 18 a 28 años	34.5%
Total general	100%

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

Discapacidad	%
Física	6.9%

Ninguna	89.5%
Visual	3.4%
Total general	100%

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

Grupo Étnico	%
Colono	6.9%
Comunidades campesinas	3.4%
Comunidades Indígenas	10.3%
Mayoritario	3.4%
Ninguno	72.4%
Población negra y/o afrodescendientes	3.4%
Total general	100%

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

Sexo	%
Femenino	20.7%
Masculino	79.3%
Total general	100%

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

Identidad de género	%
Heterosexual	24.1%
Hombre	62.1%
Mujer	10.3%
Ninguno	3.4%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Victima	%
No	89.7%
Sí	10.3%
Total general	100%

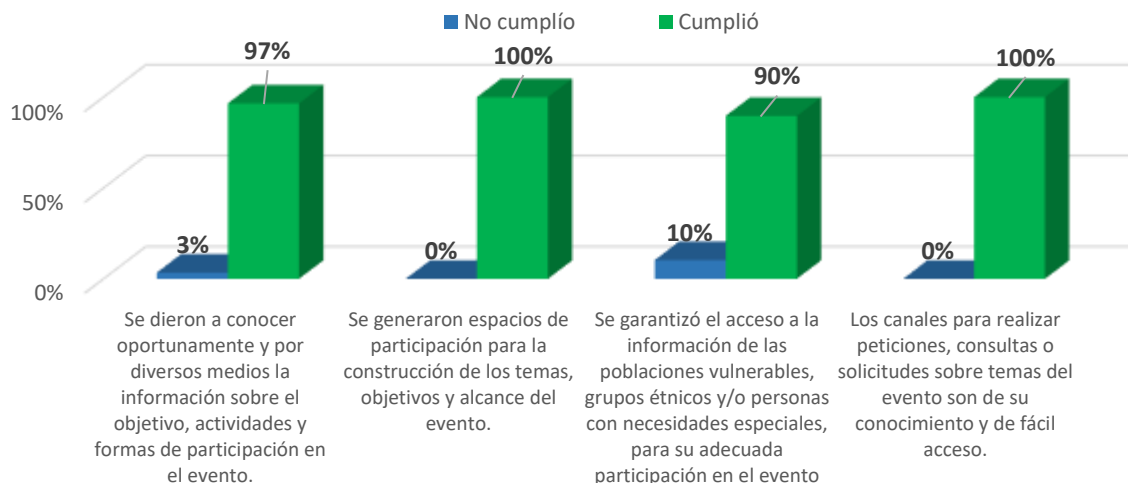
Convocatoria

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	97%
Convocatoria		

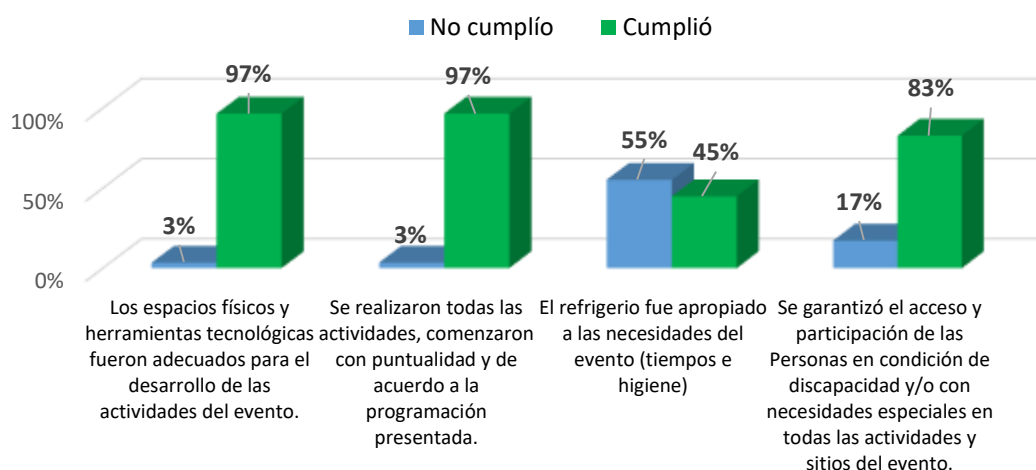
Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y definición de los temas a desarrollar en el evento. Se sugiere continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación en los procesos de planeación previa a los eventos, con el objetivo de generar procesos de acercamiento y construcción colaborativa con los diferentes grupos potenciales de acuerdo a los ejercicios de caracterización.

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	80%
Desarrollo del Evento		

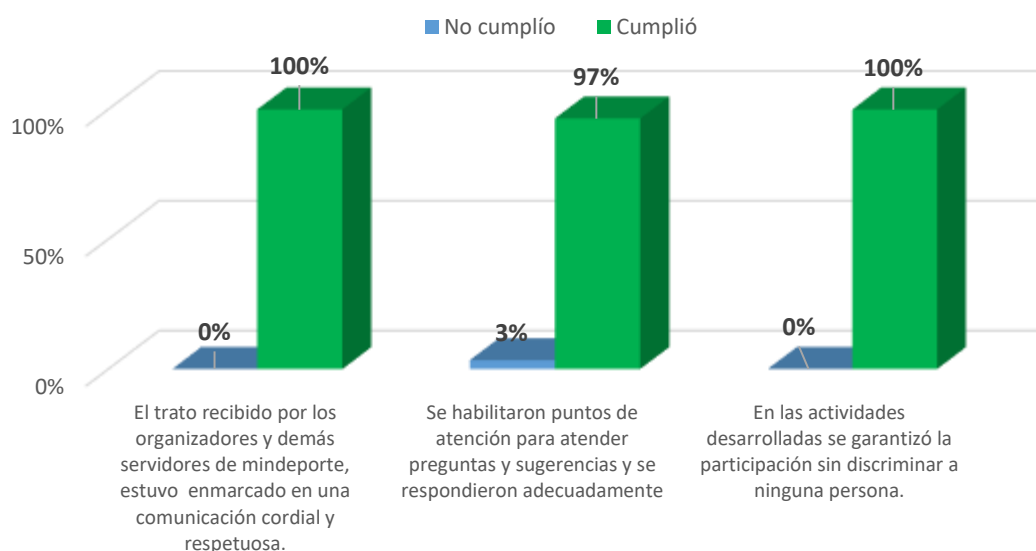
Se observa una percepción de **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados sin embargo se observa una calificación negativa en cuanto al tema del refrigerio, se debe dejar claro desde el principio la forma de poder acceder a los servicios de alimentación, garantizando tiempos adecuados que faciliten la comodidad de los asistentes y que no implique perderse los temas presentados.

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	99%
Comprometidos con el buen trato		

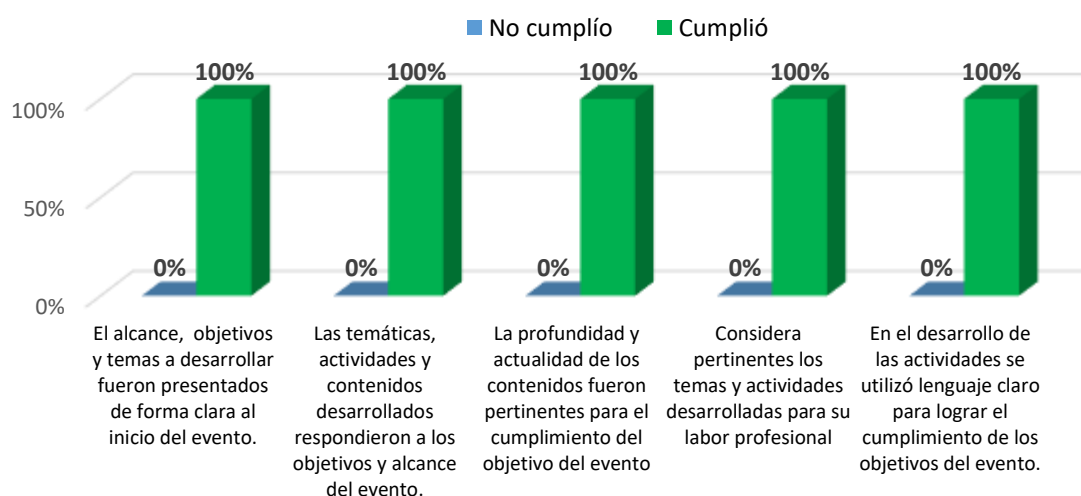
En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los asistentes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los Funcionarios, contratistas y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la 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.



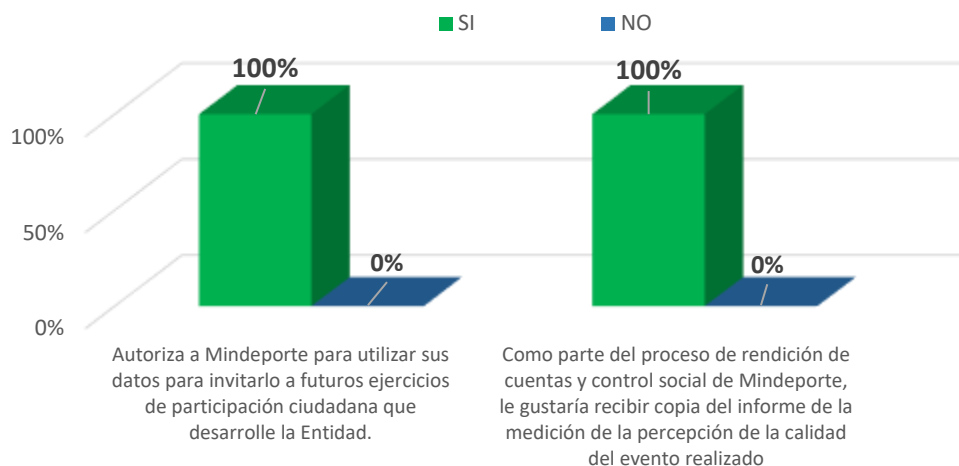
Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se destaca una alta aceptación en la metodología y estrategias utilizadas en el encuentro generando comentarios positivos y permitiendo a los participantes generar la motivación para promover nuevos espacios como los desarrollados en el evento.

Fomento a la Participación Ciudadana

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



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
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

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.

Temas propios de la región
Formación de clubes, ligas y escuelas de formación
Tener en cuenta la problemática que abarca el departamento del Vichada en general y la falta de capacitaciones a los funcionarios de cada una de los entes deportivos.
Todo estudio muy bien explicado
Organización deportiva
Constitución de ligas
Más práctico
Recreación
Formulacion de Proyectos
Los temas que se trataron en la capacitación fueron claros.
Apoyo al deporte rural
Deportes etnicos
Todos son importantes
Tema tratado e interesante como DSC, me gusta trabajar la cultura tradicional y llevar a toda la comunidad el aprendizaje obtenido en este evento importante desarrollado por mindeportes.
Más tiempo
deporte social comunitario capacitar a la comunidad a ser un buen lider
Las clases deberían ser más prácticas, en espacios abiertos, canchas deportivas
Práctica
Práctica
Considero necesario para próximos eventos, hacer énfasis en el desarrollo de proyectos ,para construcción de escenarios deportivos , y formar mejor a nuestros funcionarios de Indervichada para un mejor desarrollo de el deporte . Inclusión de más indígenas en el sistema de deporte y sensibilizar humanizar más el personal
Participación de voceros de la región en capacitaciones y proyectos que se lleven a cabo en el municipio o por Fuera del departamento
Sobre capacitaciones "técnicos, tecnología etc" de mayor intesidad horaria en los diferentes temas aplicados para nuevos formadores de vidas
Enfoque directo e incluyente por parte del ministerio del deporte, hacia la población con limitaciones especiales, ya q esta po la ion en el departamento se ha tenido olvidada.
Nutrición
Mas tiempo para abarcar a profundizar los demás
Infraestructura deportiva

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

Creación de ligas
Más participación con las personas que se encuentran en el resinto
Considero necesario para próximos eventos ,hacer énfasis en el desarrollo de proyectos ,para construcción de escenarios deportivos , y formar mejor a nuestros funcionarios de Indervichada para un mejor desarrollo de el deporte . Inclusión de más indígenas en el sistema de deporte y sensibilizar humanizar más el personal

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.

Dsc
Seria bueno que el programa de deporte social comunitario fuera mucho más intenso a la hora de fomentar la participación de la comunidad
Todos tuvieron temas de interés suficientes los cuales son súper buenos tenerlos en cuenta y practica
Muy bien todo
Muy buenos
Hidratacion
Todos tienen grandes conocimientos y las personas se adaptan rápido porque capacitan con mucho profesionalismo
Todos están muy bien pero hay una particular q debemos enfocarnos mas la recreación por medio de eso construimos un país
Mas apoyi pit parte del fobierno central, en este caso mindeportes
Fueron muy claros con los temas tratados y desde mi punto de vista me parece que todo está muy bien.
Mejorar la explicación en la planificación deportiva
Mejorar en la planificación
Hay que difundir más los aspectos legales que tiene mi deportes en la regiones xk no saben sobre los aspectos legales
Mayores fortalezas en el aspecto de la recreación, aprendí a profundizar más el trabajo con los niños, jóvenes y adolescentes. A llevar la participación de todos y cada uno de ellos al desarrollo de cada actividad.
Deporte social cumunitario
ninguna todas fueron aclaradas
Me gustó mucho la parte de la planificación de las actividades, la recreación y en deporte escolar
Estuvieron las actividades bien desarrollada
Que estuvieron muy bien
Opino que las bases e información que recibí por parte de Mindeporte. Me fortalecen en conocimiento para mi vocación como formador deportivo
Clubes deportivos

Fortalezas en los ejercicios aplicados dieron mucho aporte al conocimiento brindando
Todas, buena presentación por parte de los ponentes, siendo el mensaje claro.
Se debe cobrar con más apoyo técnico por parte de los entes gubernamentales
Bien
Participación ciudadana
El evento permitió aclarar dudas e inquietudes concernientes a los diferentes programas que maneja el ministerio de deportes. Agradecer el profesionalismo de sus funcionarios y el compromiso de cada uno de ellos de fortalecer el deporte, la recreación y la actividad física a nivel nacional.
Millones fortaleza es campo de planificación de un campeonato
Opino que las bases e información que recibí por parte de Mindeporte. Me fortalecen en conocimiento para mi vocación como formador deportivo