

Informe de percepción de calidad en el servicio

**Capacitación de caracterización de ciudadanos
usuarios y/o grupos de interés**

Secretaria General

GIT Servicio Integral al Ciudadano



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización

17 de junio

Participantes

Funcionarios

Contratistas

Organizador

Secretaria General

GIT Servicio Integral al ciudadano

Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

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

GIT Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

17 de junio

2020



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

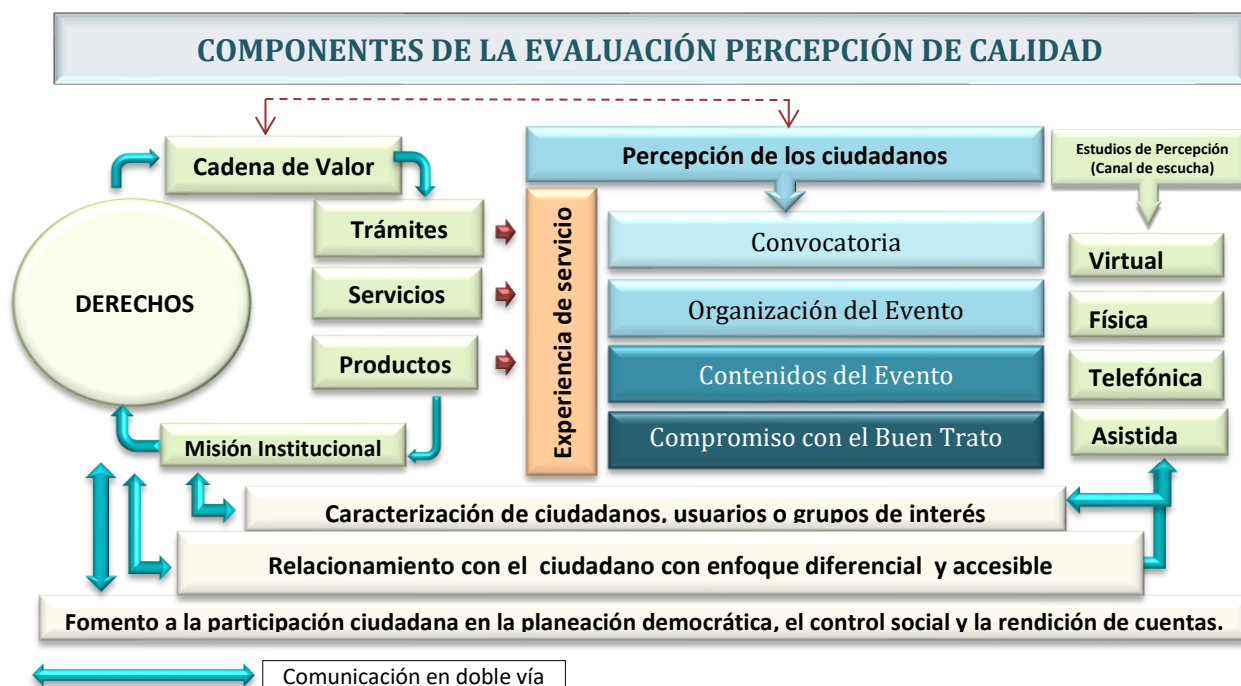


El deporte
es de todos

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 Servicio integral 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.

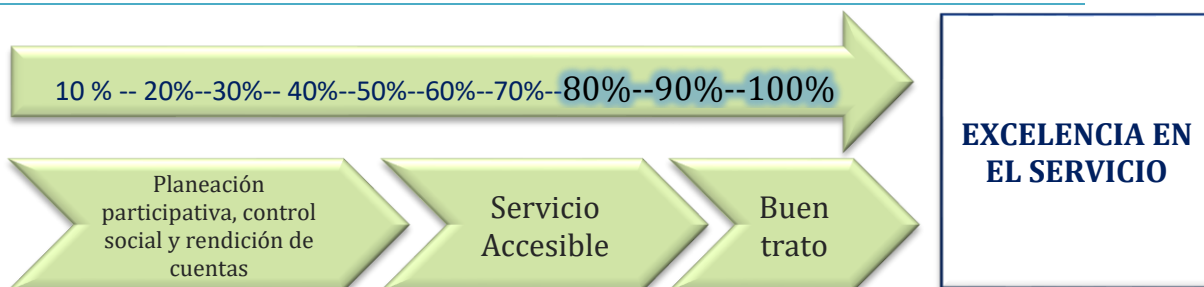
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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



Para el calcula de la muestra se Siguió los parámetros del diseño del Muestreo Aleatorio Simple, que es un método estándar en el cual se fundamentan diversos modelos para determinar el tamaño de la muestra.

El total de asistentes a la capacitación fue de 41 entre funcionarios y contratista quienes respondieron la encuesta de percepción luego de la finalización de la capacitación.

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 Dependencia y GIT

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	%
Despacho del Ministro	Comunicaciones	7,69%
Dirección Fomento y Desarrollo	Deporte Social Comunitario	7,69%
Dirección Inspección Vigilancia y Control	Actuaciones Administrativas	7,69%
	Deporte Profesional	7,69%
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Deporte Rendimiento Paralímpico	7,69%
	Juegos y Eventos Deportivos	7,69%
Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	Infraestructura	7,69%
Oficina Asesora de planeación	Gestión del conocimiento e innovación	7,69%
Oficina de Control interno disciplinario	Oficina de Control interno disciplinario	7,69%
Secretaria General	Gestión Financiera y Presupuestal	7,69%
	Secretaria General	15,38%
	Tesorería	7,69%
Total general		100%

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

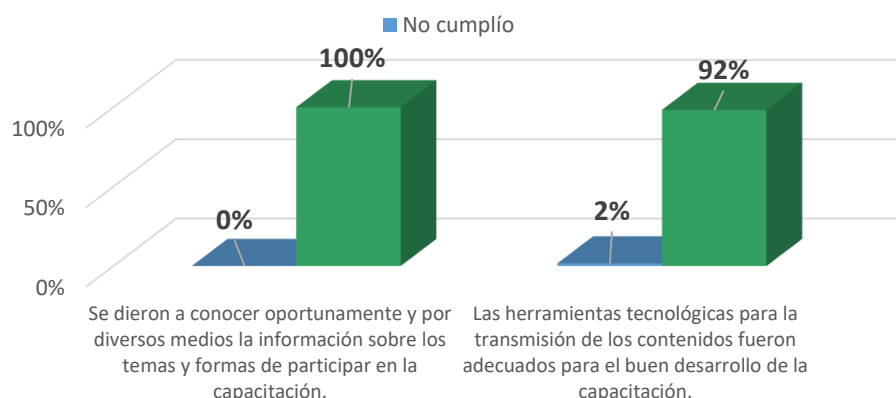
Rol	%
Contratista	54%
Funcionario	46%
Total general	100%



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.

Gráfico 1. Acceso a la información y difusión de los servicios.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente		Promedio	96%
Difusión y Accesibilidad			

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** en general en el componente de difusión y accesibilidad.

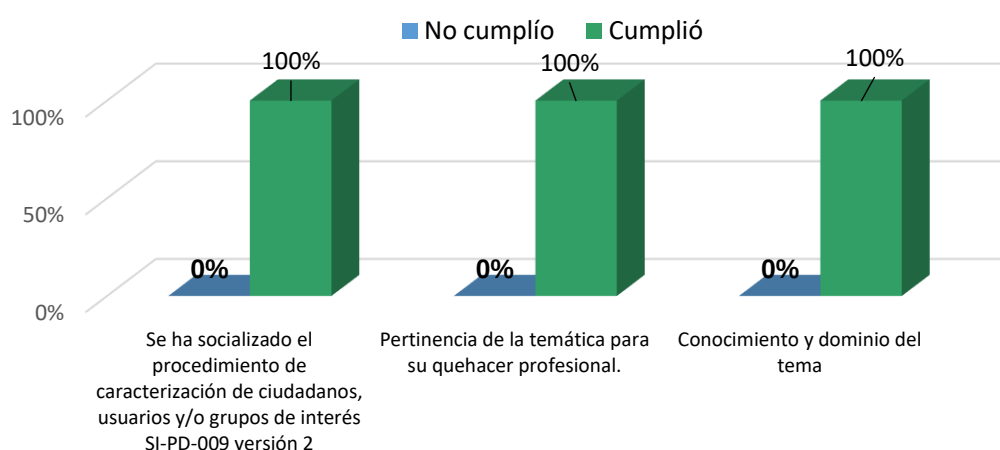


Prestación del Servicio

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 aspectos generales sobre la prestación del servicio.

Gráfico 2. Pertinencia en el cumplimiento del objetivo.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Prestación de servicios		

En este componente se evidencia una percepción positiva por parte de todos los asistentes, se destaca una alta aceptación en el proceso de planeación y de comunicación con los participantes en la capacitación.

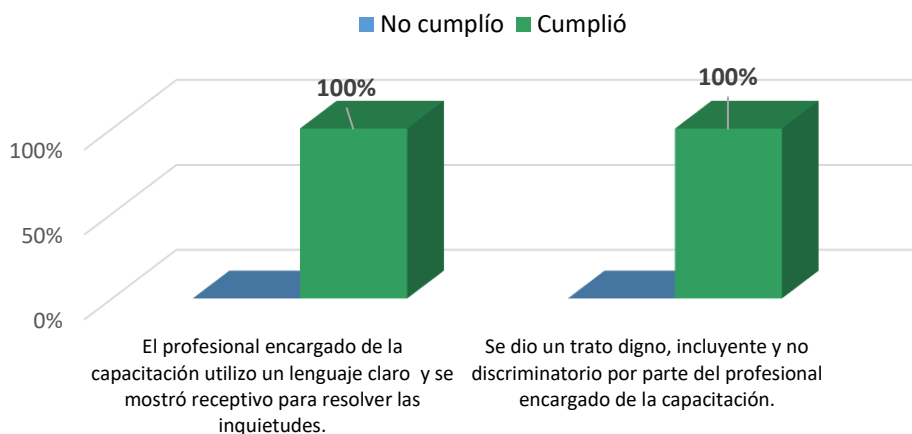


Comprometidos Con el Buen Trato

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	100%
Comprometidos con el buen trato		

En este componente se evidencio una valoración positiva por parte encuestados. 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 estrategia 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.

ANEXOS

Preguntas abiertas

1. ¿Según su opinión que temas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas capacitaciones?

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

Los formatos cambian en Isolucion
Pendiente para tratar el tema particular del GIT de Comunicaciones individualmente.
Es un proceso que requiere el acompañamiento permanente del Grupo Interno de Atención al ciudadano
Definir mejor que se encuadra en cada categoría, teniendo en cuenta el ejemplo de los campesinos, quien nos dice o quien define que es y que no es.
El manejo del formato
Esperamos poder cumplir satisfactoriamente con los requerimientos del proceso, pues se evidencia que la persona designada tiene claro toda la construcción del mismo.
"Sería bueno seguir las recomendaciones que surgieron en la reunión acerca de ajustar el formato de excell de la caracterización y que las listas desplegables de éste correspondan al procedimiento actualizado que se presentó en la reunión.
Muchas gracias por la capacitación."
Definición de las variables a priorizar, así como el diligenciamiento del formato.
Identificación de variables y de fuentes de información. en el proceso disciplinario existe una restricción legal de reserva de la información.
Identificar las variables aplicables en la caracterización de los usuarios, teniendo en cuenta que la información de la base de datos generada del SIIF, contiene datos muy específicos.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

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