

Informe de percepción de calidad en el servicio

**Capacitación en respuesta oportuna a peticiones,
manejo de GESDOC y aspectos legales.**

Secretaria General

GIT Servicio Integral al Ciudadano



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización

3 de junio

Participantes

Funcionarios

Contratistas

Organizador

Secretaria General

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al ciudadano

Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

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

3-5 de junio

2020



El deporte
es de todos

Mindeporte

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.



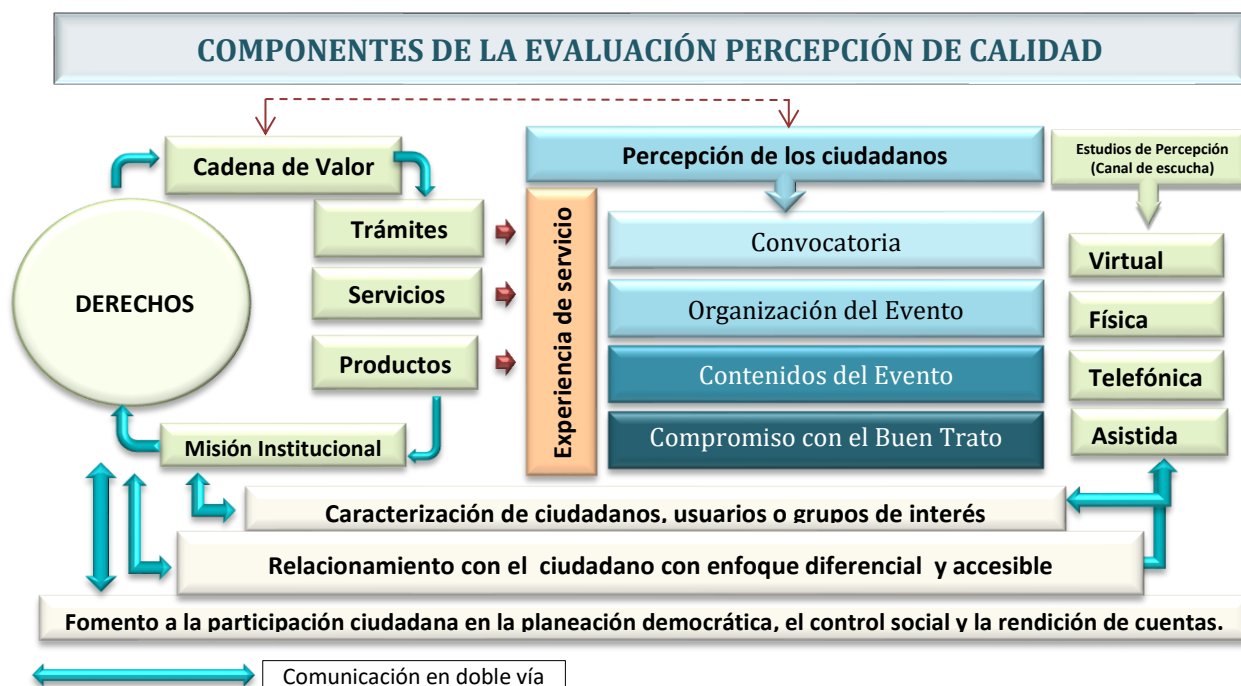
Fuente: Mindeporte - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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

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 - Secretaria 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.

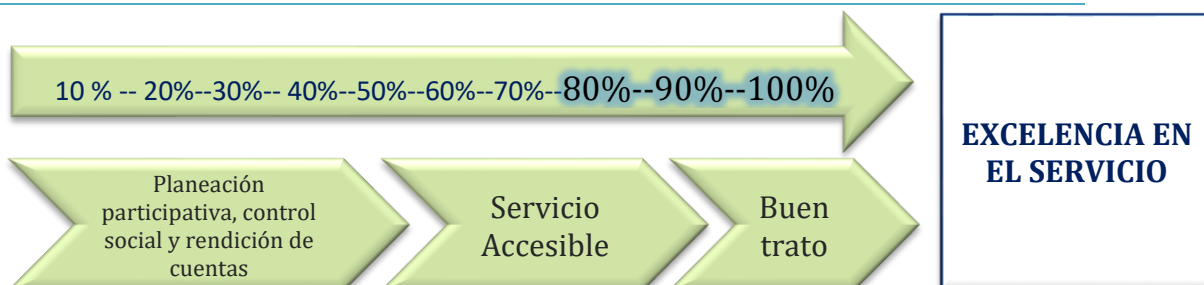
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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

Los participantes que diligenciaron la encuesta fueron 60 entre funcionarios y contratistas 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	1,67%
	Organización Nacional Antidopaje	3,33%
Despacho del Viceministro	Despacho del Viceministro	1,67%
Dirección Fomento y Desarrollo	Deporte Escolar	8,33%
	Deporte Social Comunitario	8,33%
	Dirección Fomento y Desarrollo	5,00%
	Programa Supérate Intercolegiados	6,67%
	Recreación	1,67%
Dirección Inspección Vigilancia y Control	Actuaciones Administrativas	3,33%
	Deporte Aficionado	1,67%
	Deporte Profesional	5,00%
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Desarrollo Psicosocial	3,33%
	Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	3,33%
	Juegos y Eventos Deportivos	1,67%
	Programas y Proyectos Deportivos	6,67%
Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento - CAR	3,33%
	Infraestructura	8,33%
	Laboratorio Control al Dopaje	1,67%
Oficina Asesora de planeación	Oficina Asesora de planeación	1,67%
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	5,00%
Oficina de Control interno disciplinario	Oficina de Control interno disciplinario	1,67%
Secretaría General	Gestión Administrativa	1,67%
	Secretaría General	1,67%
	Servicio Integral al Ciudadano	6,67%
	Talento Humano	5,00%
	Tesorería	1,67%
Total general		100%

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

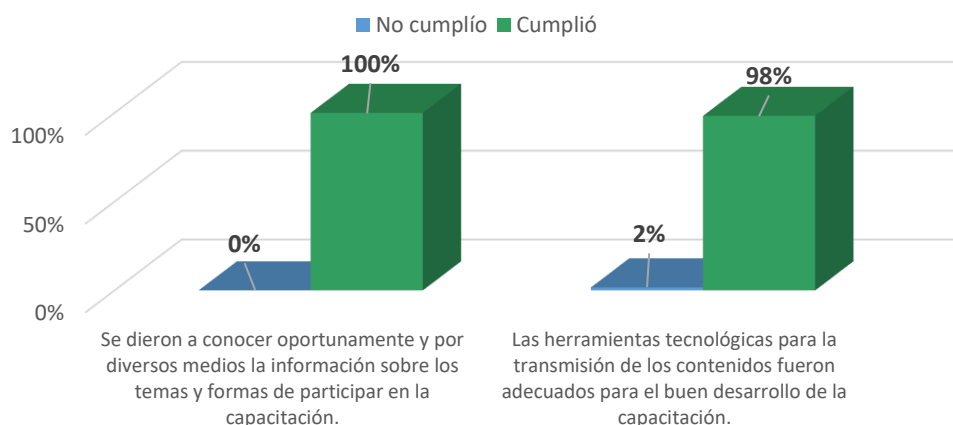
Rol	%
Contratista	66,7%
Funcionario	33,3%
Total, general	100%



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	99%
Difusión y Accesibilidad			

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

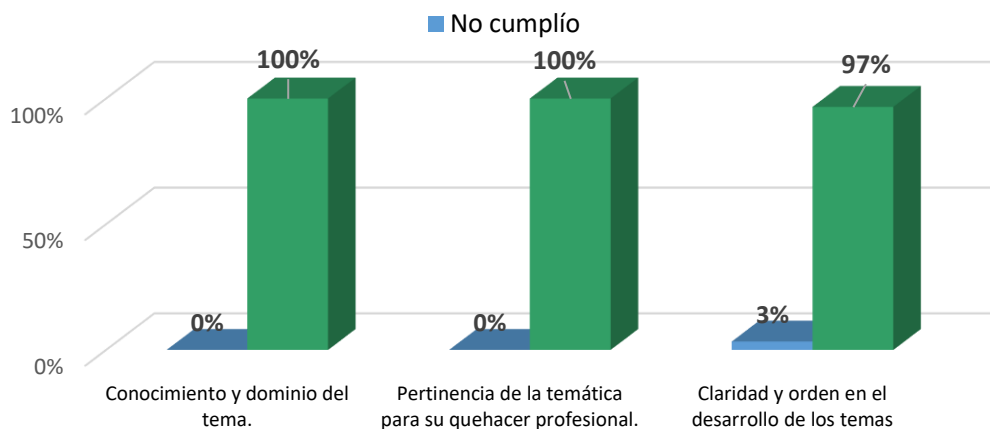


Prestación del Servicio

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	99%
Prestación de servicios		

Se observa una percepción de cumplimiento en general por parte de la mayoría de los asistentes a la capacitación.

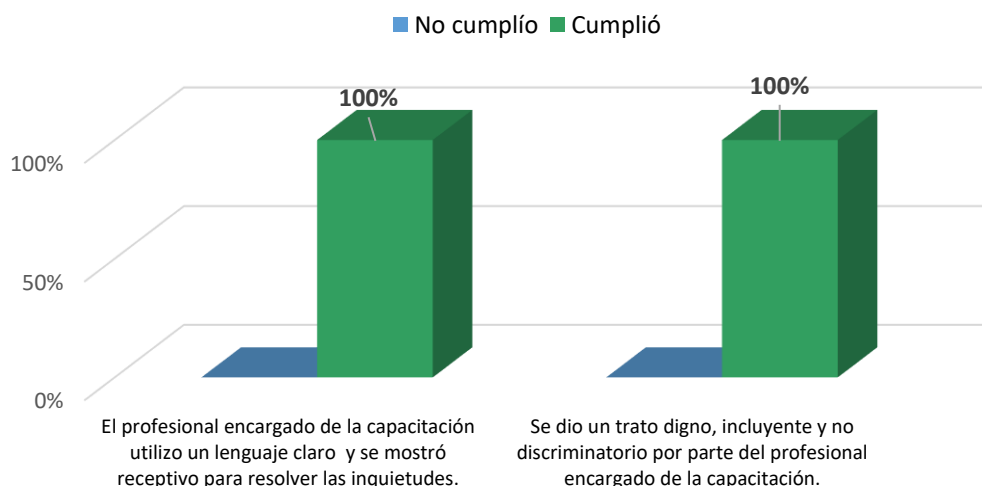


Comprometidos Con el Buen Trato

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.

Mejorar el tema de las ayudas tutoriales. Muchas gracias.
Porque hay documentos que no se pueden visualizar y dice documento restringido
Las preguntas dejarlas al final de la capacitación.
Importante avanzar en la actualización de los manuales de forma clara para tenerlos como consulta.
Temas de interes abordados
Sobre caracterización
Actualización TRD
Acciones de tutela
Acciones de tutela y conformación de entrega a ciudadano la respuesta a la PQR interpuesta
Respecto a este tema sugiero una información a manera de paso a paso para poder desarrollar el proceso
Se debe dar más capacitaciones ya que hay muchos temas que abordar y tener más claridad.
Considero que es necesario dividir las temáticas para que no sea tan extenso ya que puede generar cansancio y desconexión. El tema fue denso así que se podría transmitir la información por partes o módulos. Sobre todo en la parte en que hay que ingresar a Gesdoc se genera mayor impacto cuando las personas pueden entrar e ir haciendo nosotros mismos las pruebas del manejo del sistema y cómo se incorpora la información. y que cada GIT haga el análisis de sus falencias en la información y se puntualicen las dudas específicas. Igualmente agradezco estos espacios sobre todo para aquellos contratistas que somos nuevos este año y no teníamos la información o el dominio de esta herramienta para consolidar las peticiones o solicitudes de los ciudadanos y de otras instancias. Muchas gracias.
los expedientes que se perdieron y las respuestas de los mismos
Muy pertinente y oportuna. Me despejó muchas dudas que apliqué de inmediato a mi ejercicio.
la Agilidad de radicación y asignación de los procesos.
Debería ser más practico, quizá la dificultad la encontramos en el momento de enfrentarnos a la plataforma
comunicaciones internas por correo
Modelos de respuesta a Peticiones del mismo tipo y su inclusión en la plataforma GESDOC y procedimiento para acceder a éstas.
Desarrollar la mecánica de Gesdoc, sobre todo para personas nuevas, del resto, excelente información.
Importante abordar un poco más despacio el procedimiento de tramites de respuesta en el aplicativo directamente

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

Lo pertinente a que pasos realizar cuando el documento petición queda por organizar tramitar, así como ajustar que las plantillas al convertirlas a pdf salgan completas
Soy nuevo en la entidad y aunque la capacitación fue de gran utilidad, sería buenísimo y de gran ayuda una capacitación para el manejo general de la plataforma GESDOC. Gracias
Muy bien abordados todos los temas.
El tema fue muy importante. Sugiero respetuosamente que para próximas ocasiones las preguntas de dejen al final
Es un tema muy denso, debería trabajarse con menos personas. O tener un manual completo para cada acción a realizar en el gesdoc
Abordar de forma más detallada, las implicaciones o consecuencias por no responder oportunamente o de forma incompleta los Derechos de Petición.
Notificaciones de actos administrativos, usando Gesdoc.
Para las intervenciones de preguntas y/o observaciones una metodología más organizada.
Gracias por la oportunidad. Felicitaciones por el trabajo realizado.
Un acercamiento de como el ciudadano puede desarrollar una petición o solicitud, frente al Ministerio. Teniendo en cuenta que algunos de los funcionarios son nuevos y de ser consultados por como hacer este proceso seguramente no pueden ayudar en este sentido.
Gracias por esta capacitación. Es claro que en 2 horas no era factible tomar todo con claridad y profundidad (además de lo extenuante de los detalles del manejo del Gesdoc), sin embargo, van quedando aspectos legales muy entendibles. En mi calidad de contratista sugiero que en cada dependencia se haga una "capacitación" ajustada a los roles de los cargos, dada la complejidad del asunto. ¡Nuevamente, mil gracias!
REFUERZO EN LA HERRAMIENTA DE GESDOC
Redacción de documentos y lenguaje claro
Creo que es necesario generar circulares, ENTERATES que permitan que los demás funcionarios que no participaron puedan tener conocimiento de este tema
Temas de importancia para el ciudadano sobre lo que están haciendo las diferentes áreas
"Más que temas para anordar en las próximas capacitaciones, es trabajar conjuntamente con la entidad correspondiente para mejorar la herramienta gesdoc, dado las falencias presentadas actualmente.
Temas a considerar para posibles capacitaciones puede ser el sistema de gestión de calidad solutions su utilidad y como podremos revisar los manuales de funciones y procesos y procedimiento de la entidad. "
Sobre caracterización
Sobre caracterización
Se hizo una exposición amplia del tema
Me parece fue excelente y abarco todo

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