

Informe de percepción de calidad en el servicio

Reunión Red Colombiana de Vías Activas y Saludables RECOVIAS 2020

GIT Actividad física



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

27 y 28 de Julio de 2020

Lugar

Virtual.

Participantes

Entes deportivos, Gestores, Articuladores HEVS-VAS, Monitores HEVS, Líderes comunales, tomadores de decisión de los Departamentos y Municipios, integrantes del sector privado, interesados en el desarrollo de las VAS, Secretaria de Transporte o Movilidad, Universidades, ONG's.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo de Actividad Física

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

28 de julio al 5 de junio de agosto

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 – GIT Servicio Integral 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



El deporte
es de todos

Mindeporte

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 - GIT 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.

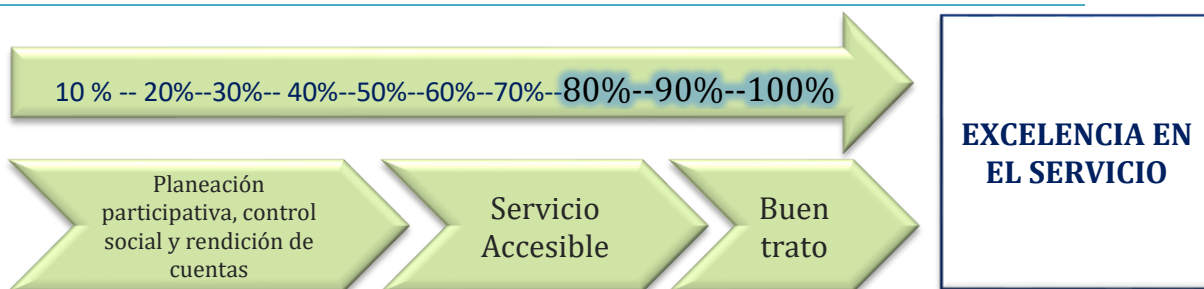
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 28 de julio hasta el 5 de agosto 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 Servicio integral al ciudadano, se realizaron 67 encuestas de una población de 100 ciudadanos.

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 y Ciudad.

Departamento	%		
Antioquia	4,48%	Huila	4,48%
Arauca	1,49%	Magdalena	2,99%
Atlántico	1,49%	Meta	4,48%
Bolívar	2,99%	Nariño	8,96%
Boyacá	13,43%	Norte de Santander	4,48%
Caldas	8,96%	Putumayo	1,49%
Casanare	1,49%	Quindío	1,49%
Cauca	1,49%	Risaralda	8,96%
Cesar	2,99%	Santander	4,48%
Córdoba	1,49%	Sucre	4,48%
Cundinamarca	8,96%	Valle del Cauca	4,48%
		Total general	100%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	88%
Jóvenes De 18 a 28 años	12%
Total, general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Física	1.5%
Ninguna	97%
Visual	1.5%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional

Grupo poblacional	%
Afrodescendiente	6,0%
Comunidades campesinas	1,5%
Ninguno	86,6%

Pueblos Indígenas	4,5%
Raizales	1,5%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento

Sexo	%
Hombre	70,15%
Mujer	29,85%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según identidad de género

Identidad de género	%
Femenina	29,85%
Intergenero	1,49%
Masculino	68,66%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según orientación sexual.

Orientación sexual	%
Bisexual	1,49%
Gay	4,48%
Heterosexual	89,55%
Prefiero no decirlo	4,48%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	88.1%
Sí	11.9%
Total general	100%



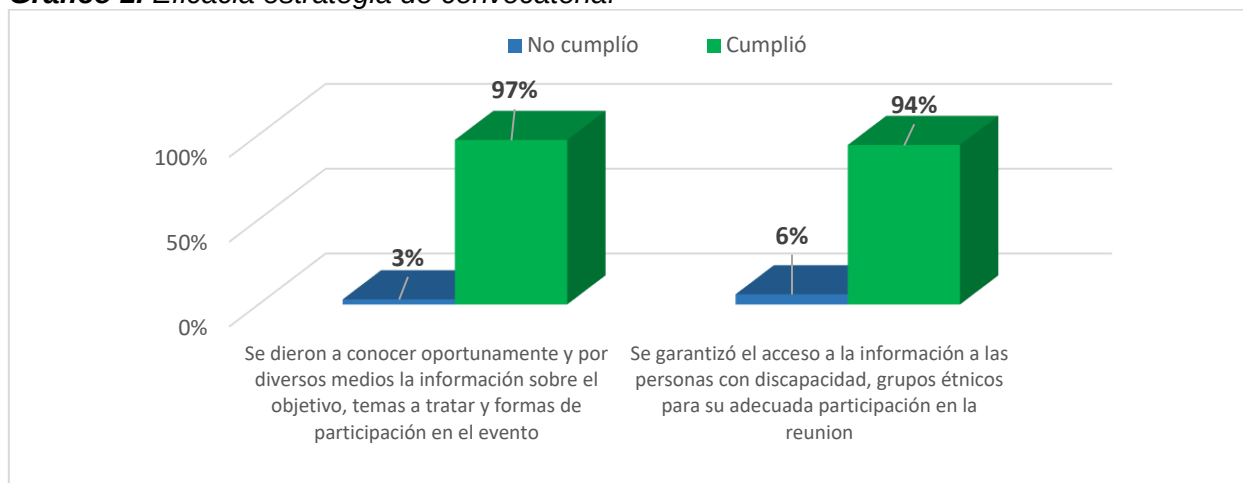
Convocatoria

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	96%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria. Sin embargo se recomienda para próximos eventos reforzar este componente para garantizar la transparencia y acceso a la información de los grupos de especial atención.

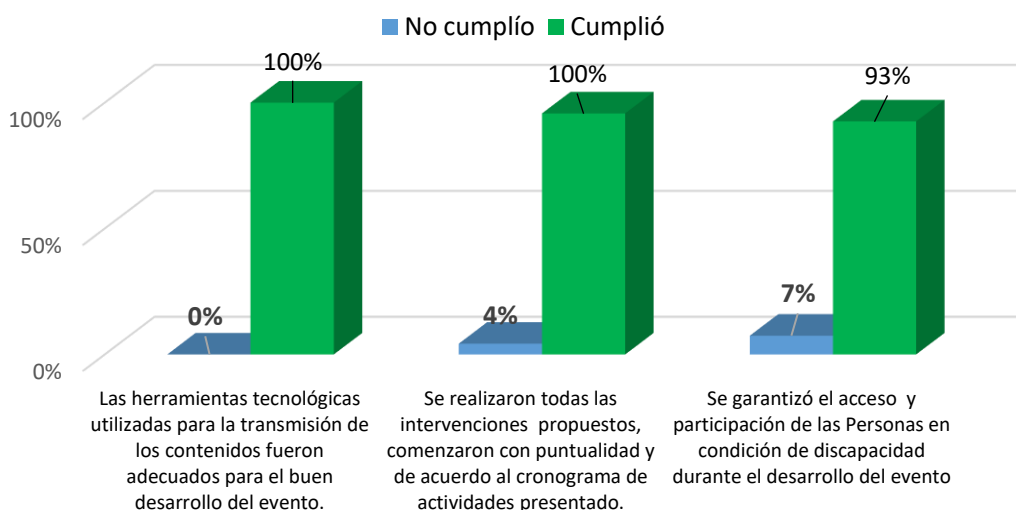


Desarrollo del evento

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 en el desarrollo de la reunión.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	98%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción de **cumplimiento** en general en cuanto al desarrollo de evento. Se destaca una alta aceptación por parte de los participantes de las herramientas tecnológicas utilizadas para la transmisión de los contenidos y la puntualidad en el cumplimiento de agenda presentada.

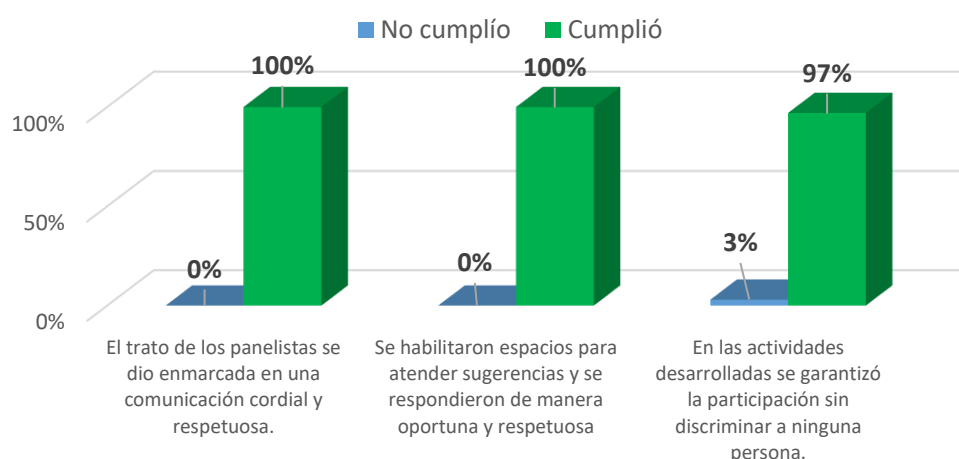


Comprometidos Con el Buen Trato

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 4. 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 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.

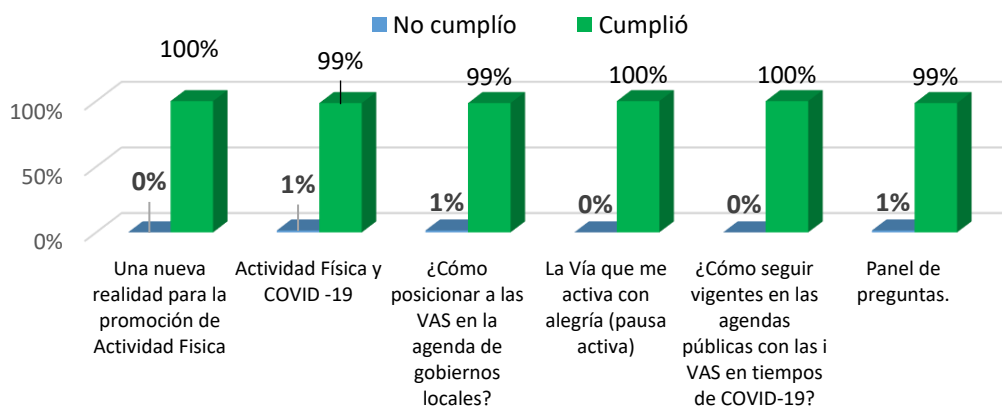


Actividades Misionales de Mindeporte

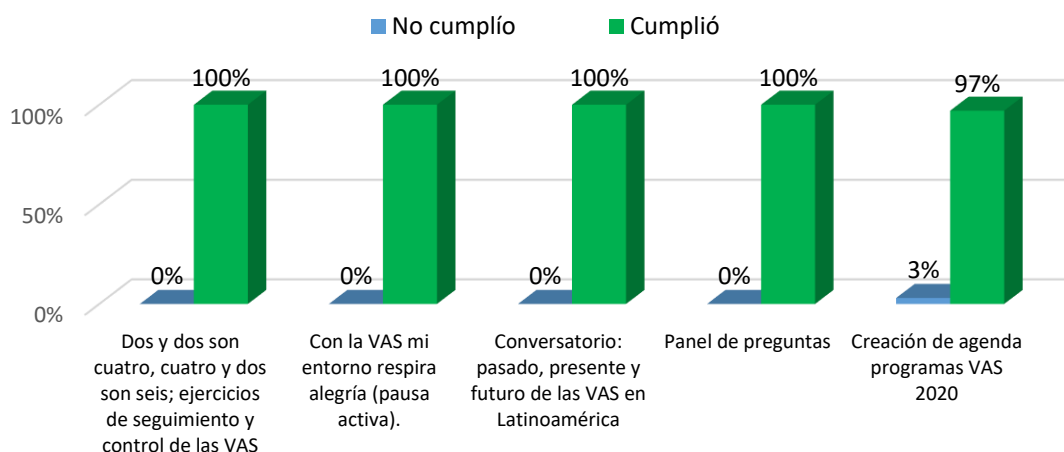
Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los 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 5. Actividades día 27 de julio 2020



Gráficos 6. Actividades día 28 de julio 202





El deporte
es de todos

Mindeporte

Observaciones

Evaluación cualitativa componente		Promedio	99%
Actividades Misionales			

La reunión se realizó de forma virtual los días 27 y 28 de julio, en cada día se expuso unas actividades con una duración de dos horas en total.

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se destaca una alta aceptación en la metodología y estrategias utilizadas por parte de los expositores 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 (ver comentarios anexos al informe).

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

ANEXOS

Preguntas abiertas

1. Mencione sus observaciones y/o recomendaciones sobre la reunión 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.

bien por el evento, programar mayor tiempo mas temprano
Un poco más de información
El contenido fue acorde a la situación que estamos pasando en estos momentos.
Muy buena la temática y los ponentes
EXCELENTE OPORTUNIDAD PARA APRENDER MAS DE CICLORUTAS, DE COMO AFRONTAR ESTA PANDEMIA SIN DEJAR DE REALIZAR ACTIVIDAD FISICA, CONOCER COMO SE REALIZA ESA ACTIVIDAD EN DIFERENTES CIUDADES
La reunión cumplió todas las expectativas muy conforme
Seguir con el seguimiento para promover estos esto espacios
creo que se debe mejorar el tema de recreovia en tiempos de pandemia, hablamos mucho sobre como la fundaron como funciona en unas ciudades, pero nos falta mas hablar sobre como vamos a mantener la ciclovía, hay ciudades con mas experiencia en ciclo rutas. poner su punto de vista para nosotros que hasta ahora la estamos implementando.
los temas fueron muy claros, sugiero que por ser un evento de relevancia, seria muy bueno que contara con mas apoyo desde el ministerio del deporte.
Fuentes de financiación, gestionar por parte del ministerio ayudas a programas a implementar por el municipio
no tengo ninguna observación en general quede complacida con el conversatorio.
Compartir mas experiencias y estrategias de VAS
Cómo recomendación sería bueno que se capacitará a los departamentos que nunca las hemos trabajado con el ministerio en como se deben implementar, requisitos, etc.
Excelentes ponentes, personas muy capacitadas y preparadas
La fortaleza en la articulación de líderes para mantener las actividades activas. cumpliendo con las más establecidas, dándole prioridad a los receptores
sin observaciones
Reforzar en temas como el diligenciamiento de formulario, capacitación y seguimiento de las VAS para crearlas en nuevos municipios.
brindar espacios en vivo , a los directores y coordinadores de otros municipios que desean implementar la VAS, como una estrategia en el territorio.
Ninguna
Muchas gracias por el espacios, los temas que se tocaron fueron de interés y acordes a la necesidad.
Ninguna
Ninguna
Quiero hacer una observación, que desde el Mindeporte se haga un manual para la realización de las vas en los municipios
Pienso que se dedico mucho más tiempo a contar historias de las VAS en diferentes ciudades y no a brindar alternativas para implementarlas en otras ciudades o municipios.
Una temática muy completa, muy agradable no hay críticas todo muy constructivo
La reunión estuvo acorde a lo esperado

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

Ninguna
Me parece que todo estuvo bien
La capacitación fue muy fuerte en cuanto a la calidad de los exponentes. Todos eran personas muy preparadas e idóneas.
Muy buenas las jornadas de trabajo, pero si se debería mejorar en el acceso de todas las personas, debido a que hubo momentos en donde me fallo el Internet y ya no se pudo ingresar de nuevo a las ponencia , pero por lo demás expuesto exelente!! Gracias por brindar estos nuevos espacios de conocimiento y mejoramiento de las VAS a nivel nacional y departamental.
Para la inclusión total, falto traductor con lenguaje de señas
Bien
Excelente evento desde la organización hasta los contenidos expuestos
Excelente trabajo del Ministerio del Deporte.
Ser mas concretos o específicos con los temas
Me parecio muy interesante la reunión, seria muy enriquecedor que los Municipios que tengan experiencias exitosas en la apertura de las VAS en época de COVID, NO LO COMPARTIERAN
UNA GRAN OPORTUNIDAD GRACIAS POR PERMITIRNOS PARTICIPAR
Todo muy bien que se repitan mas Aprendizajes Virtuales de VAS
SEGUIR INVITANDO A LOS PROFESIONALES EN EL TEMA DE BIOSEGURIDAD
Ninguna

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