

Informe de percepción de calidad en el servicio

**Reunión virtual de Direccionamiento de Programas de Hábitos y
Estilos de Vida Saludable.**

GIT Actividad física



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

24, 25 y 30 de junio de 2020

Lugar

Virtual.

Participantes

Supervisores de los entes deportivos, Gestores y Articuladores HEVS-VAS departamentales y municipales y GIT de actividad física

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

30 de junio al 14 de julio

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 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

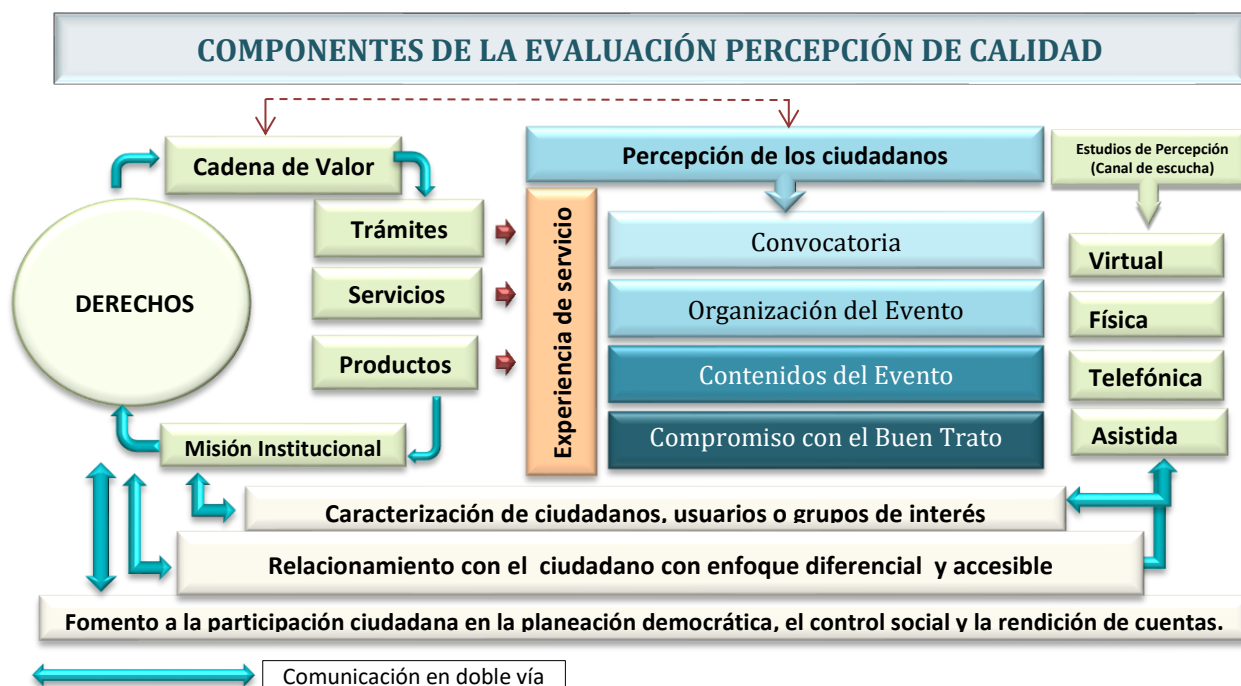


El deporte
es de todos

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.



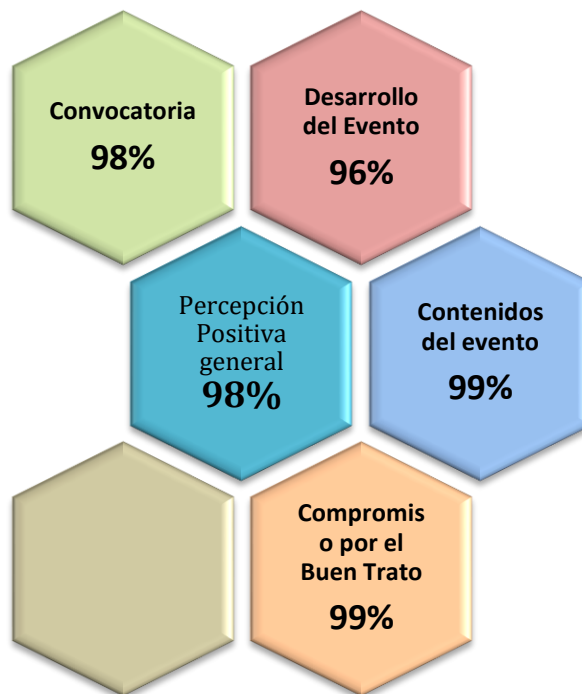
Fuente: Mindeporte - Secretaría General – GIT Servicio Integral al Ciudadano

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.

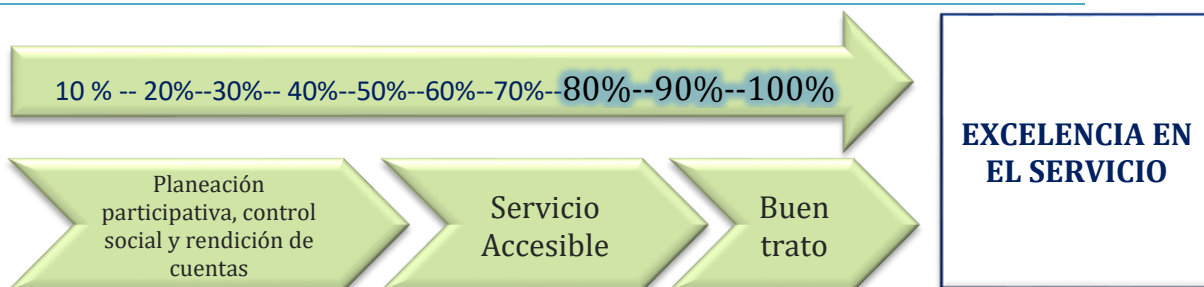
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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 los días 24, 25 y 30 de junio 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 43 encuestas de una población total de 80 ciudadanos.



El deporte
es de todos

Mindeporte

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	2,4%	Magdalena	2,4%
Arauca	2,4%	Meta	2,4%
Bogotá D.C	2,4%	Nariño	16,7%
Bolívar	9,5%	Norte de Santander	4,8%
Boyacá	4,8%	Putumayo	4,8%
Caquetá	2,4%	Quindío	7,1%
Casanare	2,4%	Risaralda	2,4%
Cauca	7,1%	Santander	7,1%
Cesar	4,8%	Sucre	4,8%
Cundinamarca	2,4%	Valle del Cauca	2,4%
Huila	4,8%	Total general	100%

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

Rol	%
Articuladores HEVS-VAS Departamentales	29%
Articuladores HEVS-VAS Municipales	2%
Gestores	69%
Total general	100%

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

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	90,5%
Jóvenes De 18 a 28 años	9,5%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	100%
Total general	100%

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



Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional

Grupo Poblacional	%
Afrodescendiente	4,8%
Ninguno	88,1%
Pueblos Indígenas	7,1%
Total general	100%

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

Sexo	%
Hombre	66,7%
Intersexual	4,8%
Mujer	28,6%
Total general	100%

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

Identidad de género	%
Femenina	28,57%
Masculino	71,43%
Total general	100%

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

Orientación sexual	%
Bisexual	2,4%
Gay	4,8%
Heterosexual	92,9%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	93%
Sí	7%
Total general	100%



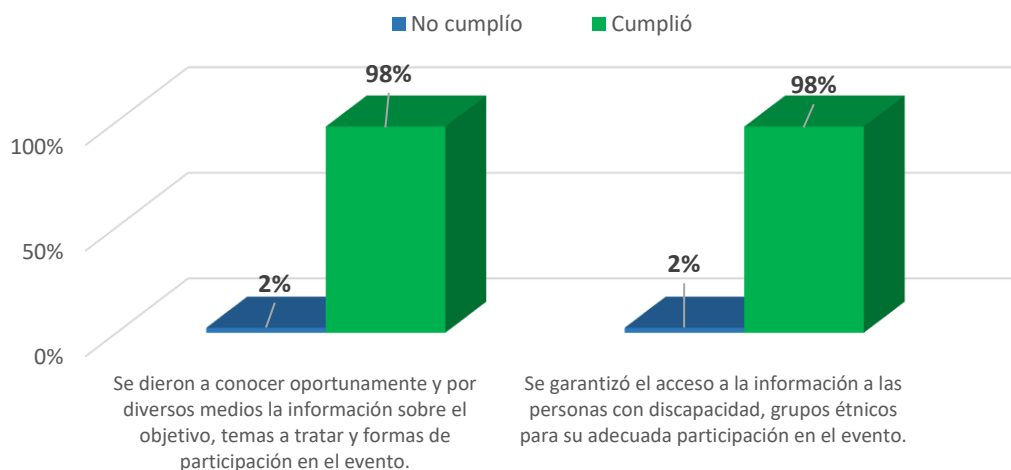
Convocatoria

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	98%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria, sin embargo, se recomienda para próximos eventos garantizar el acceso a la información a las poblaciones con necesidades especiales de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés para su adecuada participación.

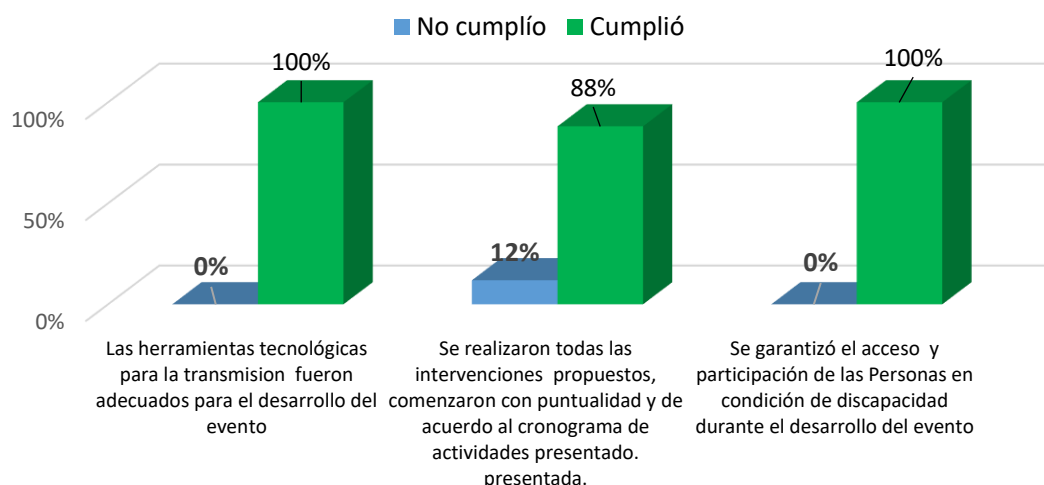


Desarrollo del evento

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 en el desarrollo de la reunión.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción de **cumplimiento** en general en cuanto al desarrollo de la reunión. Se evidencia una baja calificación en cuanto a la puntualidad en el desarrollo de las actividades propuestas.

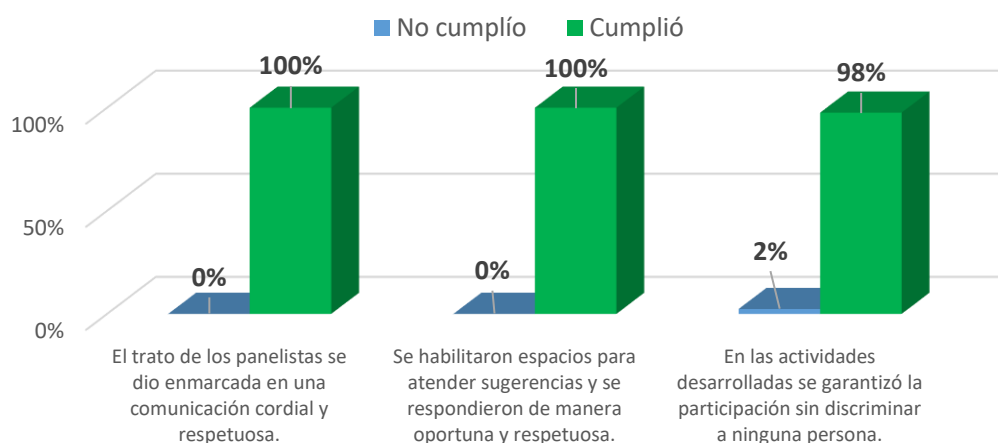


Comprometidos Con el Buen Trato

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.



El deporte
es de todos

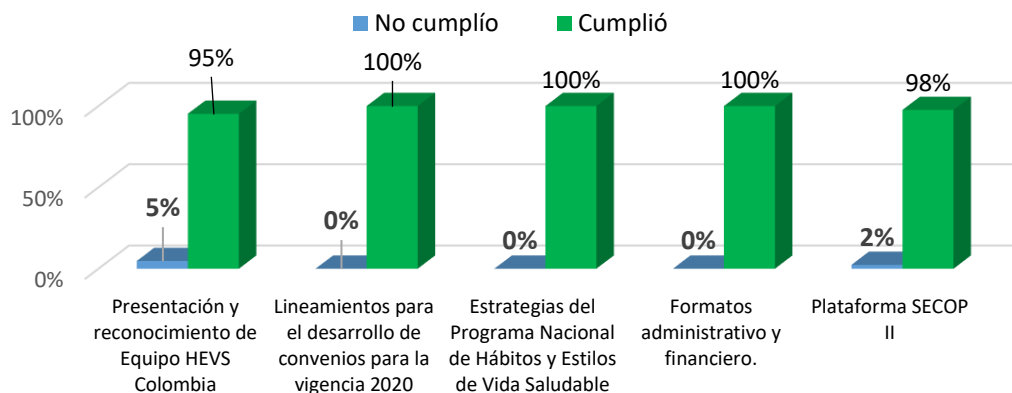
Mindeporte

Actividades Misionales de Mindeporte

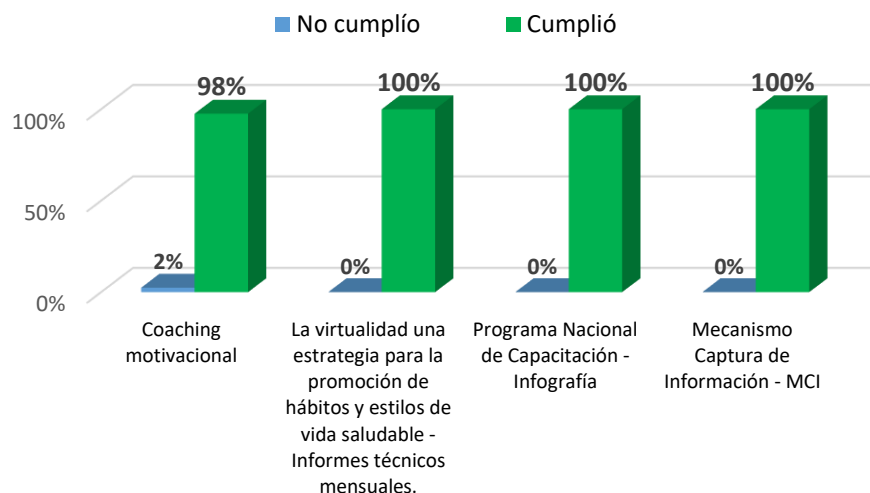
Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los 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 miércoles 24 de junio.



Gráficos 6. Actividades jueves 25 de junio.



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

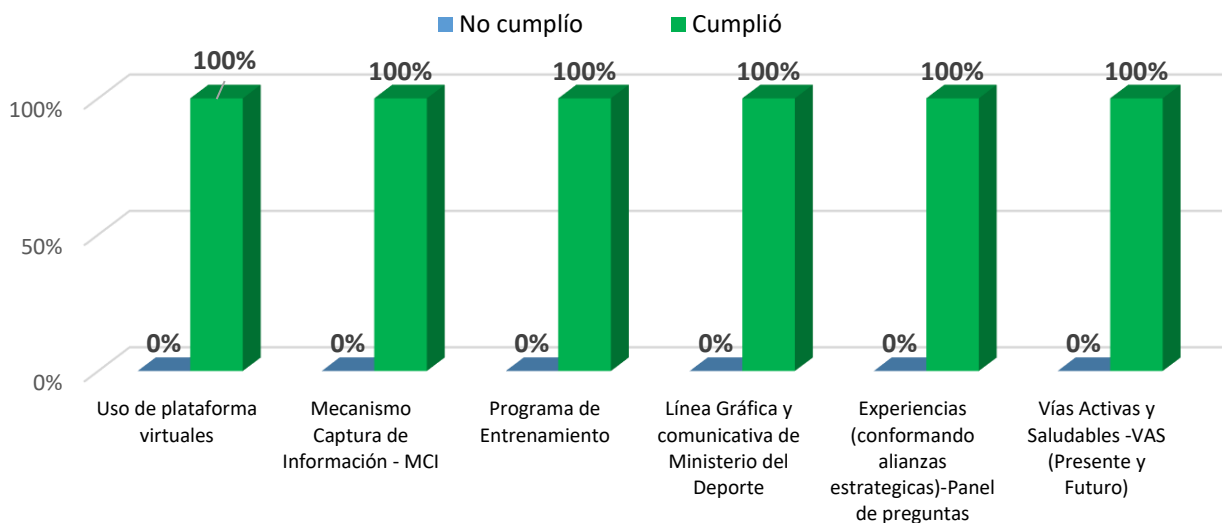
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Gráficos 8. Actividades martes 30 de junio.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	99%

La reunión se realizó de forma virtual los días 24, 25 y 30 de junio en cada día se expusieron unas temáticas.

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.

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. Según su opinión que temas o actividades considera se deben tener en cuenta para abordar en el próxima reunión de lineamientos.

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

PROFUNDIZAR EN MANEJO DE REDES SOCIALES
Refuerzo de planes de entrenamiento
Estrategias para generar espacios de actividad física en tiempos de covid
Práctica de actividad física en el ámbito laboral desde el hogar
Salud mental en confinamiento
Profundizar en lo que compete a los temas o estrategias a tener a nivel departamental donde el trabajo con la comunidad y usuarios es más complicado a nivel de conectividad y acercamiento, debido a su difícil acceso, ya que la mayoría de grupos impactados son en veredas lejanas
Liderazgos
Parámetros de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para la seguridad del monitor expuesto a trabajo de campo y herramientas teórico prácticas en el manejo y creación de material publicitario para promocionar actividad relevantes según líneas gráficas.
Algunos ejemplos IEC
Todos los temas han sido claro y ejecutados en los tiempos adecuados.
Experiencias HEVS de los programas territoriales de todos los diferentes contextos regionales para el cumplimiento de las estrategias.
Ninguna
Más trabajo intersectorial de otros municipios
"Prescripción del ejercicio para personas con patologías asociadas al sedentarismo
Como prevenir conflictos por derechos de autor al uso de música para las sesiones virtuales de actividad Física
Brindar otras capacitaciones en cuanto a manejo de redes sociales y publicidad.
N/A
Profundizar en estrategias VAS teniendo en cuenta la contingencia del COVID _ 2020
No presente.
Estrategias de gestión y gerencia para trabajo intersectorial
Pruebas físicas
Como desarrollar el tamizaje a los usuarios y generar mayor adherencia al programa.
Convenio Ministerio de Salud con Ministerio del Deporte para tener las alianzas y que haya aceptación por parte de estos entes en los municipios. Ya que muchas veces no apoyan a los monitores como es debido.
Ninguna
Comunicación y estrategias para llegar a la gente
Redes sociales
Cómo mitigar la deserción en programas virtuales de actividad física.
Herramientas para las sesiones virtuales
Todo estuvo muy bien.
Vías Activas y Saludables en épocas de Pandemia
Los temas abordados fueron los esperados.

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

Todo me pareció bien
Estrategias IEC para asesorías IUO y consejería a hogares
Vías activas y saludables
Marketing
Experiencias de los diferentes territorios en la ejecución de programas
Realización de formatos y manejo de TICs en actividad física y pandemia
Desarrollo de asesoría a instituciones en el Marco de la virtualidad
Esta perfecto
Marketing en redes sociales

2. Mencione sus comentarios sobre pertinencia y ejecución de las pausas activas que se realizaron en este día.

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

Ninguna
Excelente evento y organización. Felicidades
Muy bien todos los ponentes con sus aportes, sería bueno brindarnos las grabaciones de cada sesión y las memorias gracias
Sin observaciones
Disponer de horarios diferentes entre jornadas para realizar los encuentros.
Son puntuales las observaciones para que no existan dudas
Me pareció muy oportuno y de buen aprendizaje.
Ninguna
Fortalezas en vías activas y saludables
Sin comentarios
Es de gran importancia mantener constante capacitación para que los procesos se. Mantengan frescos. Hay mucha letra menuda en todos los procesos y siempre hay cosas que no logran ser asimiladas a la primera vez.
Fortaleza en cuanto a lineamientos del programa y sus diferentes estrategias. Para mejorar: más asesoramiento de manejo de redes sociales y tips para grabación o edición de videos.
N/A
El tema de manejo de redes social fué muy importante para el Desarrollo de las estregias.
Todo bien organizado.
La intervención de los expositores, fue buena.
Ninguna
Todo muy bien
Facilitar las prestaciones que se utilizaron en el curso de direccionamiento
Está bien... Sería más de tiempo en la interacción de dudas con los exponentes
Excelentes temas que refuerzan nuestro trabajo.
Coloque que cumplió el primer día, pero no pude escuchar como tal el desarrollo de la capacitación, ya que por el apagón que hubo ese día en la costa atlántica, no hubo la posibilidad de apreciar los contenidos. Si grabaron el evento nos podrían facilitar estos contenidos seria de gran ayuda.
Sin observaciones
Creería que se debería crear un video tutorial de temas como, silenciamiento de informes creación de privados Facebook como mayor detalle y que la gente pueda verlo una y otra vez

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

Arrancar a la hora programa ya que esto atra- la agenda y disminuye el tiempo que tenemos para que nuestras preguntas o dudas sean resultas en cada jornada.
Un poco más de información
Compartir diapositivas socializadas pertinentes a correos electrónicos de asistentes.
Mejorar la pausas activas
Gracias por la oportunidad de aprender a reinventarnos
Ninguna