

Informe de percepción de calidad en el servicio

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019-2020



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

14 de septiembre 2020

Lugar

Virtual.

Participantes

Entes deportivos departamentales, Distritales y Municipales Atletas, campistas, dirigentes deportivos Club, ligas, Federaciones, Comité Olímpico, Comité Paralímpico, Estudiantes Educación física y carreras afines, Líderes comunitarios, Monitores

Organizador

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

14 de septiembre al 28 de septiembre

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

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.



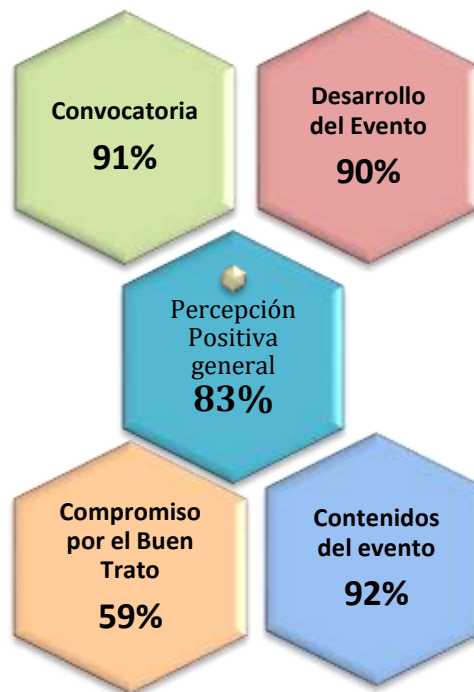
Fuente: Mindeporte - Secretaría General - GIT de Servicio Integral al Ciudadano

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.

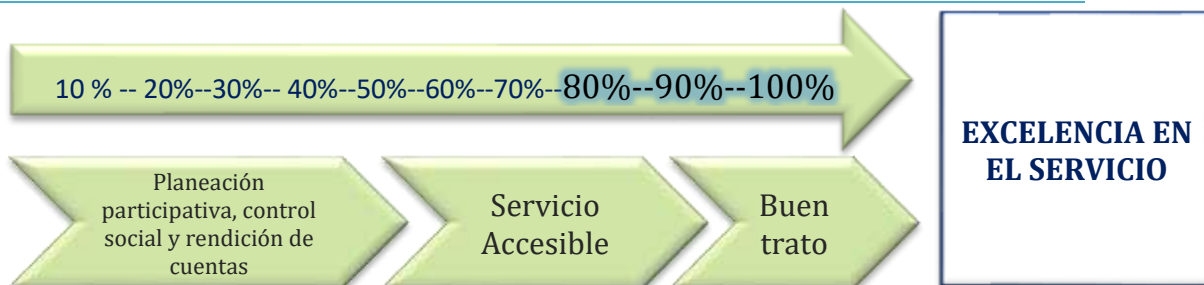
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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 14 de septiembre hasta el 28 del mismo mes como parte de la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas de y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

En el estudio participaron 196 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.

Departamento	#	%
Amazonas	1	0,5%
Antioquia	5	2,6%
Arauca	3	1,5%
Atlántico	10	5,1%
Bogotá D.C	61	31,1%
Bolívar	9	4,6%
Boyacá	6	3,1%
Casanare	5	2,6%
Cauca	4	2,0%
Cesar	3	1,5%
Córdoba	2	1,0%
Cundinamarca	4	2,0%
Huila	5	2,6%
La Guajira	4	2,0%
Magdalena	28	14,3%
Meta	1	0,5%
Nariño	6	3,1%
Norte de Santander	11	5,6%
Putumayo	1	0,5%
Quindío	3	1,5%
Risaralda	2	1,0%
Santander	1	0,5%
Sucre	7	3,6%
Tolima	4	2,0%
Valle del Cauca	10	5,1%
Total general	196	100%

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

Edad	#	%
Adolescencia de 12 a 17 años	21	11%
Adultos De 29 a 59 años	131	67%
Adultos mayores > 60 años	8	4%
Jóvenes De 18 a 28 años	36	18%
Total general	196	0%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	#	%
Auditiva	1	1%
Física	3	2%
Múltiple	1	1%
Ninguna	188	96%
Sordo-ceguera	1	1%
Visual	2	1%
Total general	196	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional

Grupo poblacional	#	%
Afrodescendiente	17	9%
Comunidades campesinas	3	2%
Ninguno	167	85%
Palenqueros	1	1%
Pueblos Indígenas	3	2%
Pueblos ROM	2	1%
Raizales	3	2%
Total general	196	100%

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

Sexo	#	%
Hombre	111	57%
Mujer	85	43%
Total general	196	100%

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

Identidad de género	#	%
Femenina	83	42%
Masculino	110	56%
Prefiero no decirlo	3	2%
Total general	196	100%

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

Orientación Sexual	#	%
Bisexual	1	1%
Gay	2	1%
Heterosexual	168	86%
Lesbiana	2	1%
Prefiero no decirlo	23	12%
Total general	196	100%

Tabla 8. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	94%
Sí	6%
Total	100%

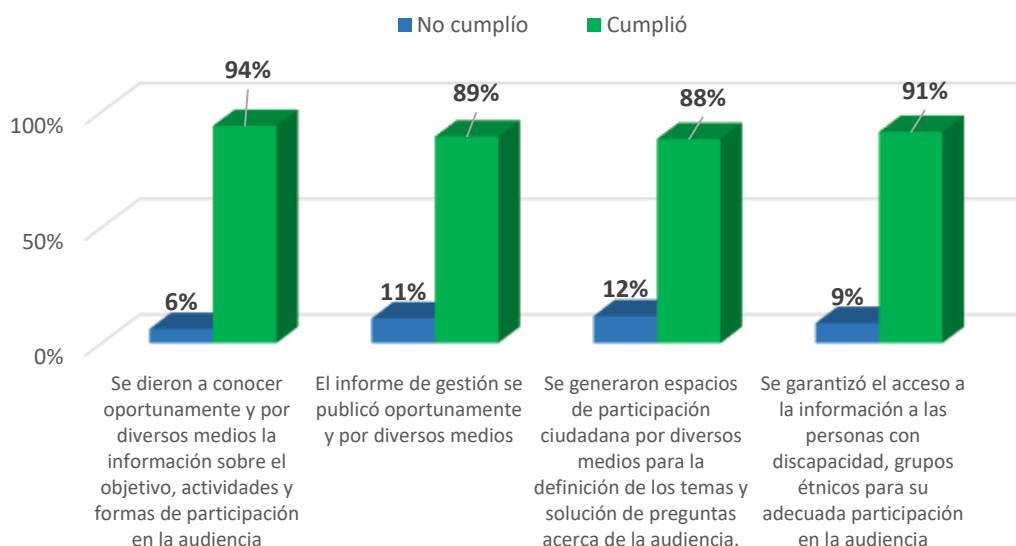
Convocatoria

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	91%

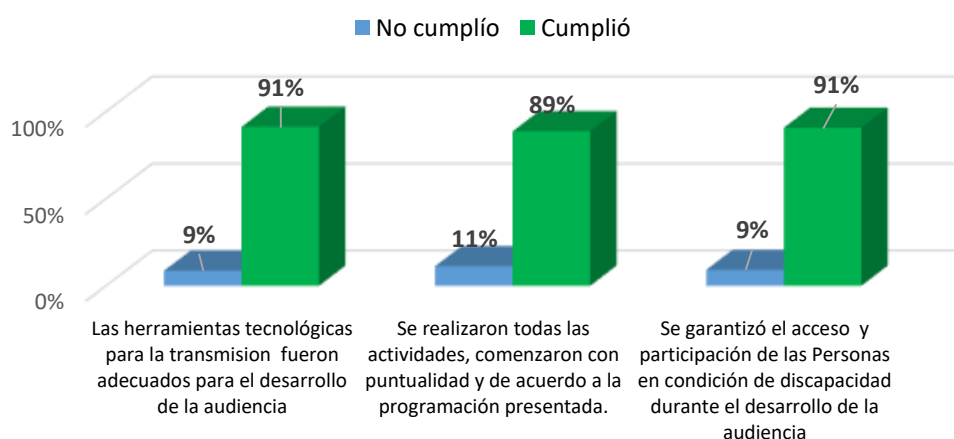
Se observa una valoración positiva por parte de participantes, en todos los componentes evaluados, se resalta la alta participación de diferentes grupos poblaciones en la audiencia.

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 audiencia



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	90%
Desarrollo del Evento		

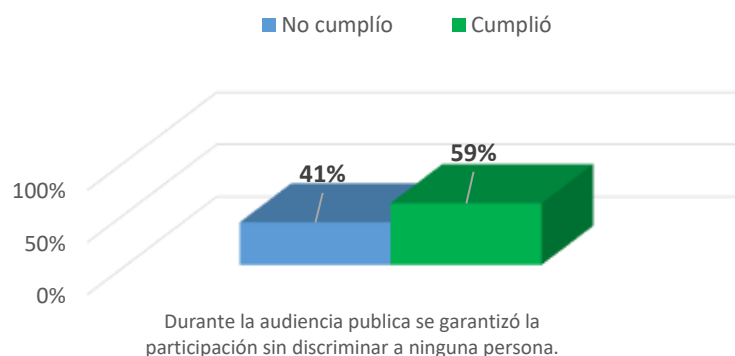
Se observa una percepción de **cumplimiento** en general en cuanto al desarrollo de la audiencia. Se destaca una alta aceptación por parte de los participantes de las herramientas tecnológicas y las acciones necesarias utilizadas para la transmisión de la información, garantizando la participación de personas con discapacidad con intérpretes y subtítulos.

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	59%
Comprometidos con el buen trato		

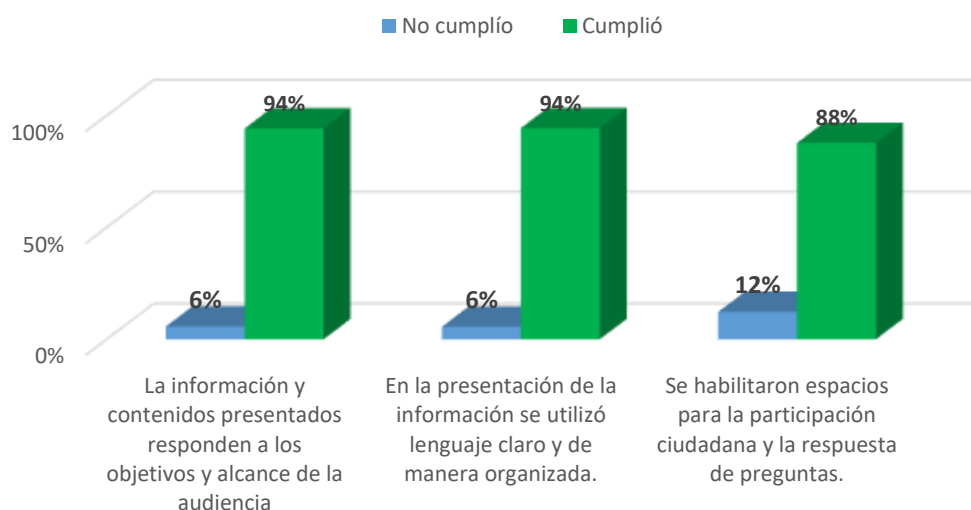
En este componente se evidencio una valoración negativa por parte de los asistentes, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición 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 4. Evaluación actividades misionales de la audiencia.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	92%
Actividades Misionales		

Se evidencia una valoración de cumplimiento, donde se resalta la valoración de los contenidos presentados y su concordancia con el objetivo de la audiencia. Se debe revisar para futuras audiencias la garantía de espacios de participación ciudadana, que permitan controvertir y aclarar preguntas que se puedan generar en el desarrollo de la audiencia, este elemento debe estar siempre presente y por diversas modalidades. En especial desde la moderación del evento se deben recalcar los espacios de participación habilitados para la interacción con los ciudadanos.

ANEXOS

Preguntas abiertas

- Según su opinión que temas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximos eventos

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

Adultos mayores
Excelente transmisión, a pesar de la situación actual, se hizo la audiencia.
Cómo ingresar un deporte a los juegos nacionales
El IDRD se ha excudado en el direccionamiento que da el Mindeporte referente a la situación del covid-19, para realizar su gestión en cuanto a la contratación de los profesores de las diferentes disciplinas deportivas, alto rendimiento requiere de semilleros y esa mirada global le cuesta al Mindeporte, el deporte en Colombia es el mejor alisiente para toda esta mala situación por la que esta pasando el país, es necesario reactivar las actividades recreo deportivas, tanto en escuelas de formación como las de alto rendimiento. No he logrado identificar cuáles fueron los estudios sobre la posible transmisión del covid en los escenarios acuáticos. Dejaron de investigar en pandemia y esto generará un retroceso a nivel deportivo.
Todos se está manejando bien
N. A.
Programa de recreación para personas mayores y deporte adaptado
ley 181 y su reforma.
La música de fondo fue muy incómodo y dispersa la atención sobre los puntos presentados.
Ninguna
Más que una opinión es un mensaje de felicitación y de agradecimiento por la labor del ministerio en especial para el grupo interno de trabajo de programa nacional de hábitos y estilos de vida saludable.
Presupuesto
Formación deportiva de alto rendimiento desde la infancia, unificación de estructuras deportivas para reducir costos y obtener precios uniformes por su escala, no tiene sentido que cada municipio pague diseños
Asignación de más recursos
Trabajo con indígenas
Los implementos para ejecutar las actividades
Que sea más interactiva
Actividad física sobre poblaciones vulnerable.
Zona Rural
Todo los enfoques en participación ciudadana necesarios que se complemente en otra oportunidad por se que hay muchas personas q desearon estar en la actividad y no lograron hacerlo
Todo estuvo bien mayor tiempo el la exposición de los temas
Este tipo de eventos deben realizarse más seguidamente
Cuales eventos se puedan realizar en n cada uno de los departamentos
Bien
Nosotras experiencias exitosas de los programas en los territorios... para medir el impacto de los programas nacionales
Apoyo a los semilleros para deportistas
Colombia tierra de atletas, que ,como el ministerio del deporte resolverá para que la educación física que es tan fundamental se desarrollen y sea dictada por los licenciados en educación física, si hay una gran falla y descuido

por parte del ministerio de educaciin,Colombia Tierra de atletas y un Área tan fundamental y obligatorio del plan de estudios muy abandonada.
espacio en vivo para preguntas
Deporte y tecnología
Falto más participación ciudadana
Ejecución presupuestal y el porcentaje de ejecución
N/A
Mencionar el Centro de Alto Rendimiento de Bogotá, complejo deportivo importante para la preparación de nuestros atletas a las diferentes competencias nacionales e internacionales.
Ministro lucena Felicitarlo y desearle que su camino este guiado e uluminado por Dios mientras asi sea el Deporte y la Recreación de Colombia siguiran teniendo el espacio requerido y disponible para todos!....😄😄😄
Programas Recreativos
En general estuvo bien la audiencia pública.
EL MANEJO DE LOS RECURSOS POR PARTE DE LOS IMDER DEPARTAMENTALES,DONDE HAGAN UNA RENDICION DE CUENTA A NIVEL NACIONAL POR DEPARTAMENTOS,PARA VER SI EN REALIDAD LOS RECURSOS QUE LLEGAN PARA CADA DEPARTAMENTO SE INVIERTEN Y NO VAN A OTROS BOLSILLOS.
Todos
Realmente es complejo el tema de recreación, sin embargo, aunque hemos solicitado reuniones con el coordinador del área de recreación, siempre con excusas envía al mismo contratista que no nos entrega las respuestas requeridas de un cargo que coordina las acciones de recreación en el territorio nacional y que la siguen invisibilizando, quisiera el favor de que compartan este sentir con el coordinador del área de recreación del ministerio y así poder agendar una reunión con una persona que tenga poder de decisión e incidencia en el campo de la recreación .
Mejorar las estrategias de participación ciudadana y acceso a la información pública, en los temas y contenidos la calidad de la información y datos cualitativos y cuantitativos muy pobres.
mas talento menos recomendados
seguir tratando temas como los deportes que son muy importantes e interesantes para que la ciudadanía, le interese hacer deporte y conocer el deporte que también sirve para la salud. Llegando a mas personas para que participen en estos temas.
Falta la villa olímpica donde los deportistas puedan estudiar, entrenar, vivir, servicios generales alimentación, etc.
Derecho al deporte
Hay que mejorar llegando realmente a cada uno de los departamentos, no solo con programas de Internet
Ninguno
recibir propuestas e ideas para la reactivacion de los torneos aficionados de clubes e infantiles en el territorio Nacional.
Apoyos económicos para deportistas de selección, apoyos a institutos departamentales.
Para una proxima oportunidad se debe tener acompañamiento e un interprete para las personas sordas ya que en la transmision no hubo, y considero que limito a las personas sordas
Mi opinión es que el coach de rumba no cuenta con las competencias para capacitar al equipo colombia mas claridad y destresa.
La planeacion en educación física, entrenamientos deportivos, en recreacion y en eventos lúdicos
Señores Ministerio, desde el mes de abril hemos intentado llegar a ustedes para implementar en todo el territorio un modelo de eventos deportivos por distanciamiento usando tecnología de punta, este modelo solo requiere que ustedes lo aprueben para poderlo implementar, ya somos más de 15 países que lo han implementado, lo presentamos a ustedes por medio de una solicitud online y su respuesta correspondió básicamente a darme ánimo con mi "emprendimiento" cuando realmente no quería darles a conocer una idea, sino que ustedes como

ente rector del deporte dieran vía libre a un modelo de reactivación económica del sector de eventos deportivos que cumplirá pronto 7 meses parado y al cual el gobierno ha abandonado.
el ministerio ejecuta como un instituto, no se evidencia ninguna política pública
Felicitaciones por la gran labor que están desarrollando
Los Deportes no competitivos o aficionados
Que sea de forma presencial
Que allá más apoyo a los niñ@s que son selección Bogotá de fútbol sala, también se dedican a entrenar y hacer deportistas de alto rendimiento
Deporte
Ninguno
orden
Hacer más tareas de apoyo para presentar un verdadero informe
programar los eventos con anticipación
Estoy satisfecha con la información brindada
Todo excelente
Profundizar o dar mas tiempo para la modalidad de Artes Marciales Mixtas
Todo lo que tiene que ver sobre administración deportiva(escuelas, club, ligas.....) serian temas buenos ya que son dudas que se ven constantemente en el entorno
Inversiones nuevas en escenarios deportivos
Sexualidad en jóvenes
Ninguno todo perfecto 🙌
Nada me parece perfecto
La comunidad en general
Plan Decenal del Deporte y acciones fiscales, penales y disciplinarias en el manejo de recursos públicos
mejora la recreación y estimulo de deporte poco conocidos
La mutua colaboración de los diferentes frentes como Salud Educación Cultura Trabajo + Deporte; etc; es decir Todo debe estar interrelacionado
temas que incentiven a los jovenes
Hacer más tareas de apoyo para presentar un verdadero informe
new sports FULLBALL (combined from football ,volleyball , rugby)
NO ESTUVE POR NINGÚN MEDIO EN LA AUDIENCIA PUBLICA YA QUE NO FUI CONVOCADA A PARTICIPAR, SOLO FUI AVISADA QUE SE CELEBRARÍA. GRACIAS
No se presento ninguna acción ni proyección de atención al campesinado en general. Seguimos insistiendo en politicas publicas en deporte para el campesinado colombiano y de la mesa campesina cauca cima /pupsoc. sentencia 2028 de 2018 corte suprema de justicia
Ninguno todo perfecto 🙌
Que el mismo ministerio maneje el deporte a nivel nacional, los entes distritales o regionales no son aptos para el manejo
.La autoestima
Necesitamos más herramienta para hacer ejercicio en la casa materiales para todos los deportistas en alto rendimiento entre personas normales como las personas con discapacidad q son sordos ciegos intelectual etc
presentar mas registros visuales de los programas y proyectos del ministerio
Que sea de forma presencial
Incorporación de escuelas deportivas y su desarrollo

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

que los estratos bajos puedan acceder a algun tipo de beca para acceder a clases deportivas diferentes a las que siempre ofrecen como futbol, hay mucha diversidad para escoger, pero que todas tengan la misma preferencia. no solo el Futbol. gracias.
Fútbol
Fútbol
En la forma en como invertir más en los deportes y que estos sean dados a toda la comunidad.
Seguir apoyando este tipo de proyectos
Presupuesto
La formación educación al. En primera fases de la educación, la recreación y él deporte
Ninguno
Hacer más tareas de apoyo para presentar un verdadero informe