

Informe de percepción de calidad en el servicio

CAPACITACIONES EN INICIACIÓN DEPORTIVA Y FÚTBOL

GIT Deporte Escolar

Dirección de Fomento y Desarrollo



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

22 de mayo Mesa de trabajo 1
23 de mayo Mesa de trabajo 2
29 de mayo Mesa de trabajo 4 y 5

Lugar

Mesas de trabajo virtuales.

Participantes

Delegado y representante de la Alcaldía, deportistas, gestores sociales, campistas, representantes de los institutos Municipales de Deportes de los departamentos de Meta, Nariño y Valle del Cauca.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo Deporte Escolar

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

22 al 29 de mayo

2021



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

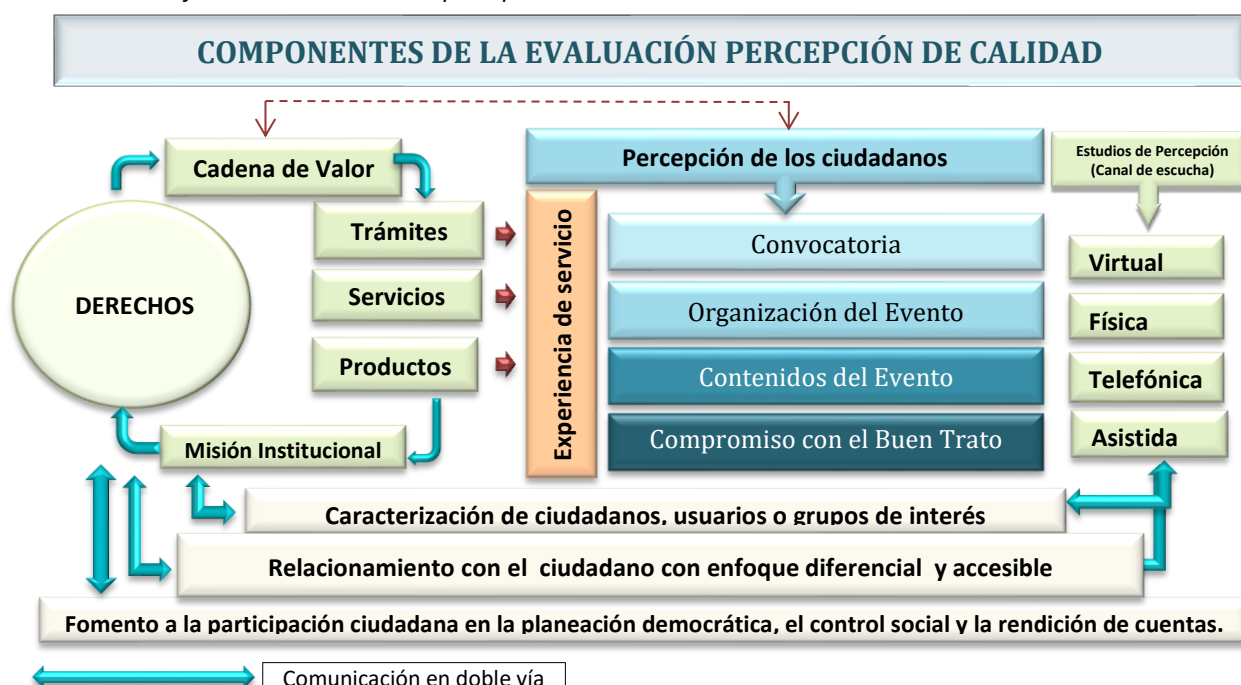
El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el 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 - 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.



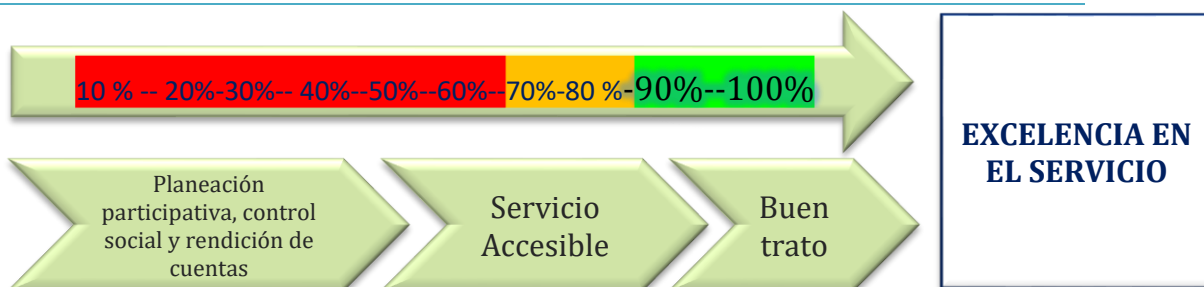
El deporte
es de todos

Mindeporte

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 al finalizar las dos capacitaciones y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

Para el cálculo de la muestra se siguió los parámetros del diseño del Muestreo Aleatorio Simple. El total de la población participante en el estudio fue:

1° mesa técnica: 4 ciudadanos

2° mesa técnica: 3 ciudadanos

3° mesa técnica: 2 ciudadanos

4° mesa técnica: 6 ciudadanos

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

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 de acuerdo a su rol y Departamento.

Rol	Departamento	Meta		Nariño	Valle del Cauca	Total, general
		22-may	23-may	29-may	29-may	
Delegado y representante de la alcaldía		14,29%	7,14%		7,14%	29%
Deportista			7,14%		14,29%	21%
Gestor social			7,14%			7%
Líder Campista					7,14%	7%
Representante del instituto municipal de deportes		14,29%		7,14%	7,14%	29%
Voluntaria Gestión Social					7,14%	7%
Total general		28,57%	21,43%	7,14%	42,86%	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por Departamento y Ciudad.

Departamento	Ciudad o Municipio	%
Meta	El Castillo	7%
	Granada	14%
	Mesetas	7%
	Puerto Lleras	7%
	Fuente de Oro	7%
	Puerto Rico	7%
Nariño	Tumaco	14%
Valle del Cauca	Buenaventura	36%
Total General		100%

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

Edad	%
Adolescencia de 12 a 17 años	14,29%
Adultos De 29 a 59 años	50.1%
Jóvenes De 18 a 28 años	35,71%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	93%
Física	7%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según Grupo poblacional.

Grupo poblacional	%
Afrodecendiente	43%
Ninguno	57%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Hombre	86%
Mujer	14%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según identidad de género.

Identidad de Género	%
Femenina	14%
Masculino	86%
Total general	100%

Tabla 8. Descripción de los participantes encuestados según orientación sexual.

Orientación sexual	%
Heterosexual	100%
Total general	100%

Tabla 9. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	57%
Si	43%
Total general	100%



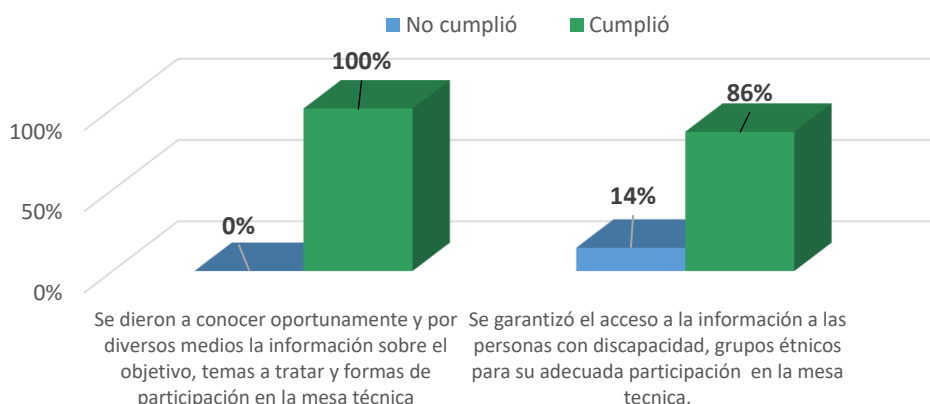
Convocatoria

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 en la estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	93%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 93% en general frente al manejo del proceso de convocatoria a las diferentes mesas técnicas en el marco del proyecto piloto "Reto Urbano Colombia". Se resalta la acertada difusión a través de los diferentes medios sobre la información referente a las mesas técnicas. Sin embargo, se observa una baja calificación (67%) en la **mesa técnica 1** con relación a la garantía de acceso a la información para las poblaciones con necesidades especiales.

se recomienda para próximos eventos garantizar el acceso a la información a estas poblaciones de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés para su adecuada participación.

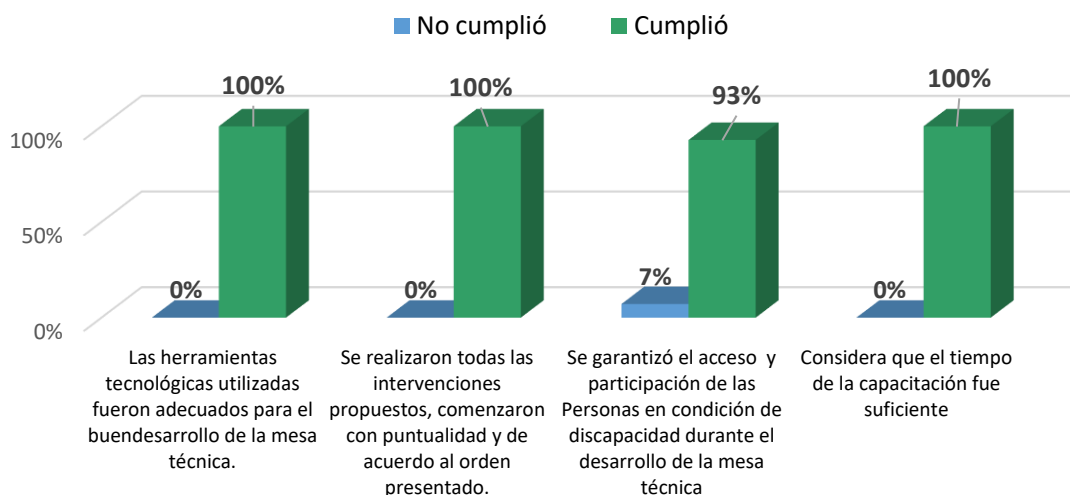


Desarrollo de la capacitación

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 8. Pertinencia en el desarrollo de la capacitación.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo de la capacitación	98%

Se observa una percepción de **cumplimiento** en general del 98% en cuanto al desarrollo de evento. Sin embargo, se observa una baja percepción de cumplimiento en el desarrollo de la **4ª mesa técnica**, los participantes consideran que no se garantizó el acceso y adecuada participación de las personas en condición de discapacidad.

Se resalta la alta aceptación de las herramientas tecnológicas, el tiempo dispuesto para las mesas técnicas.

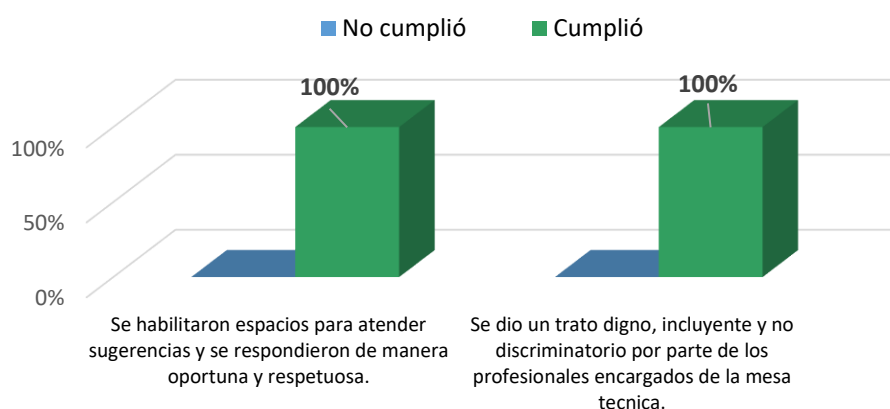


Comprometidos Con el Buen Trato

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 15. Evaluación sobre el trato digno y humanizado durante las mesas técnicas.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Comprometidos con el buen trato		

En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los asistentes a las diferentes mesas tecnicas, 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.

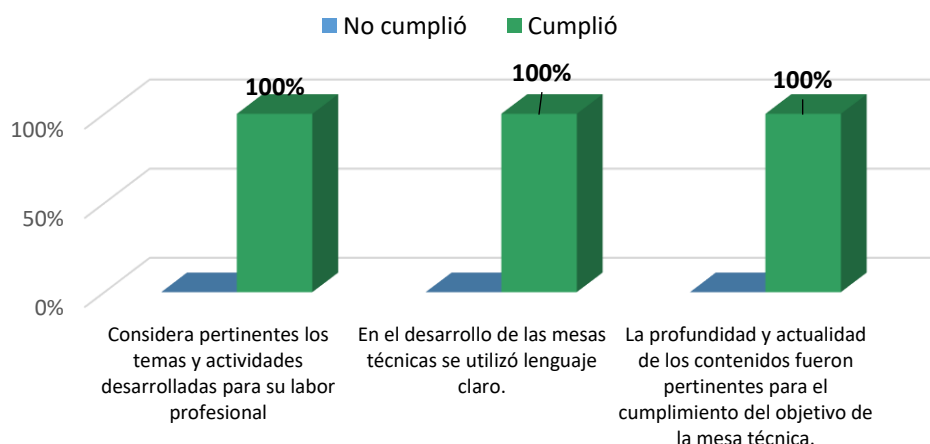


Actividades Misionales de Mindeporte

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 16. Evaluación actividades misionales



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Actividades Misionales		

Se evidencia un cumplimiento del 100% en el componente de actividades misionales. Ver comentarios anexos.



El deporte
es de todos

Mindeporte

ANEXOS

Preguntas abiertas

1. Mencione sus comentarios sobre lo que debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

Ninguna
claridad en el manejo del proyecto
Deben tener en cuenta a nuestros municipios, los cuales no son tan vistos por su distancia con la capital del departamento, es muy bueno ya que no son muchos o pocos los programas que llegan a nuestro municipio, entonces es muy bueno poder estar en estos proyectos
Es un primer paso, y nos gustaría estar en mayor contacto del avance y el alcance que se va a tener, con forme pasen los días
El tema fue muy claro
Que ojalá se cumpla con la ayuda a la problema de espacios deportivos
Felicito al ministerio por querer llegar cada día a los territorios menos favorecidos
APOYO A LOS DEPORTISTAS URBANOS
Conectividad virtual
Me pareció muy bien este espacio de diálogo y que nos escuhsaran, esperamos este proyecto se pueda dar de la mejor manera y que nos veamos beneficiados todos
soy muy bueno para hablar y mas cuando se trata de mi deporte
Debe tener en cuenta la realidad de la población y realizar una mesa técnica antes de realizar el proyecto dado que posiblemente lo que se necesite sea apoyo en la infraestructura u otros y no principalmente en instructor.

2. Según su opinión que temas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas mesas de trabajo.

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

facilitar herramientas tecnológicas en la formación deportiva (programas y software)
la confirmacion de los deportes y las implementacion de estos mismos en el municipio con fechas establecidas para tener el tiempo de aviso para con los muchachos
se debe considerar la integración de infraestructura e implementación, ademas de los tiempos concretos de desarrollo
DEPORTE: STUNT BIKE, STUNT MOTO, ULTIME, BOX.
Nuevas alternativas de otros deportes que no se mencionaron
La parte sicosocial de los. Deportistas

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

Más oportunidades para los niños y jóvenes en cuanto a participación deportiva
deporte adaptado
CARCTERIZAR LOS DEPORTISTAS URBANOS
El tema de conectividad
En la medida de lo posible y el que un futuro no muy lejano la construcción de un espacio para deportes urbanos no lo nos beneficia a los deportistas sino a toda la ciudad, ya que atraerá más gente quiera practicar y también favorece a el turismo
Motivar al deportistas y darle como esa garantía de que si se hará algo para apoyarlos con sus deportes (Gracias)
Beneficios convincentes para la población a beneficiar y que vayan más allá de la corta intervención durante el proyecto.

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