



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Capacitación en gestión de peticiones y manejo de GESDOC

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización

16 de febrero

Participantes

Contratistas
funcionarios

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

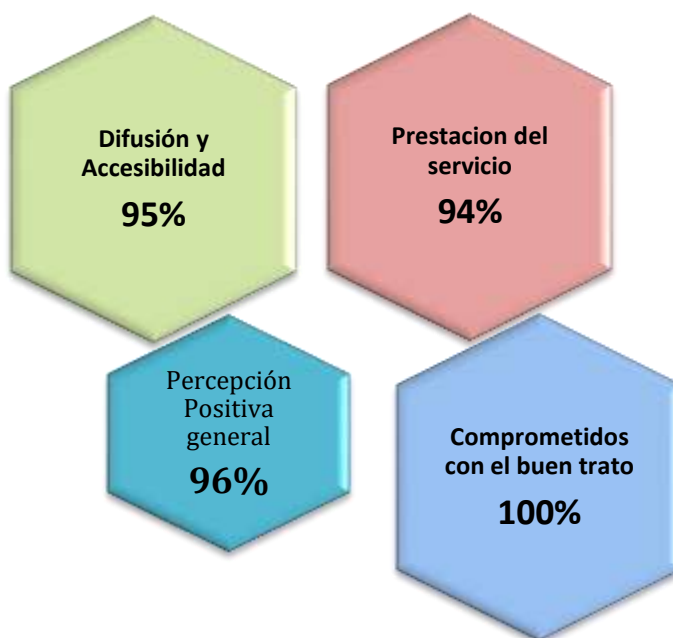
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

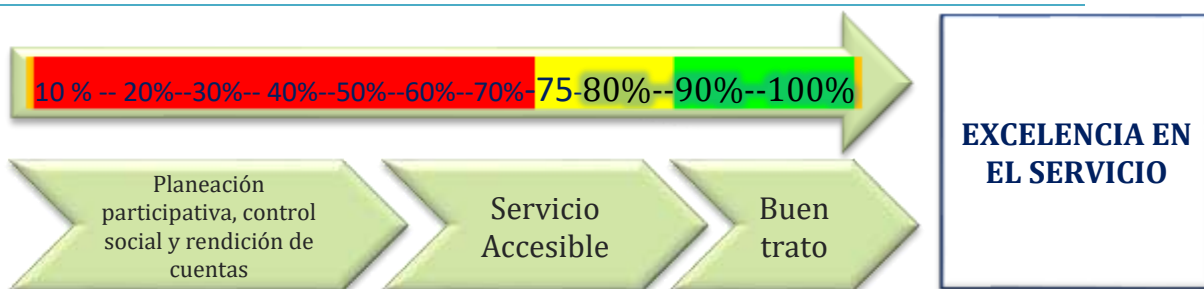
16 de febrero

2022

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 el día 16 de febrero donde participaron 186 funcionarios y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

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 en la dependencia.

Dependencias	%
Despacho del Ministro	7%
Dirección de Fomento y Desarrollo	15%
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	10%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	13%
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte	30%
Oficina Asesora de Planeación	4%
Oficina Asesora Jurídica	2%
Oficina de control Interno	5%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1%
Secretaría General	13%
Total general	100%

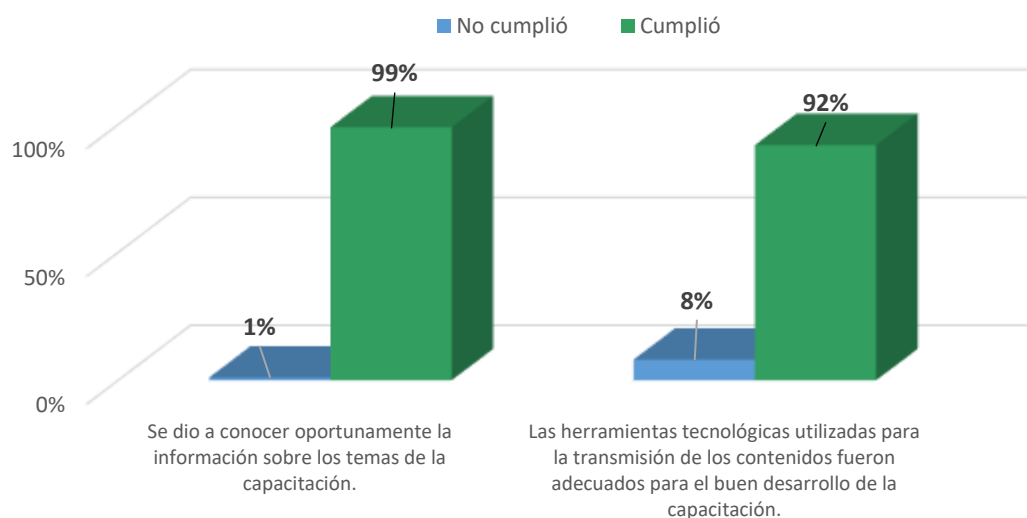
Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según el tipo de vinculación.

Rol	%
Contratista	83%
Funcionario	17%
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	95%
Difusión y Accesibilidad			

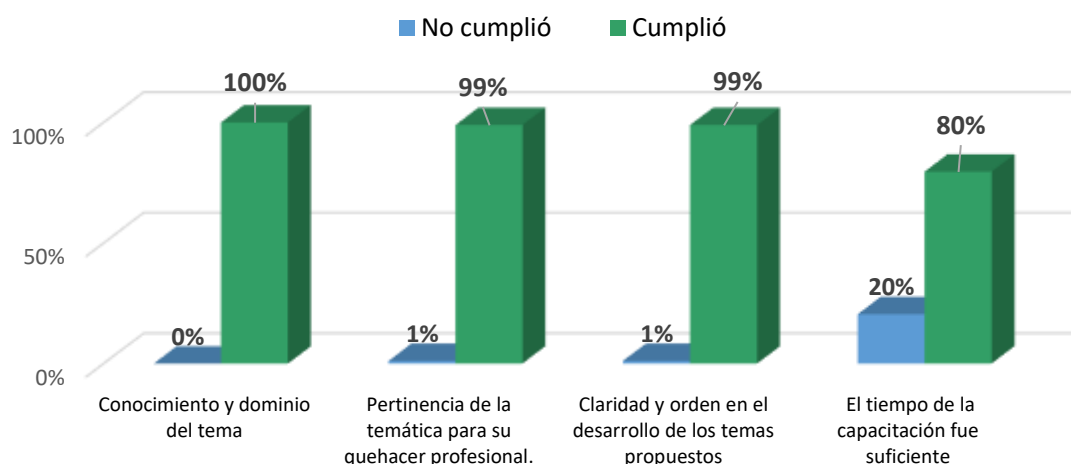
Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del **95%** en el componente de difusión y accesibilidad.

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	
Prestación de servicios	Promedio 94%

Se observa una percepción positiva en general de cumplimiento del **94%**. Sin embargo, se evidencia una baja calificación con relación al tiempo empleado para la capacitación, según los comentarios es mucha información para tan corto tiempo.

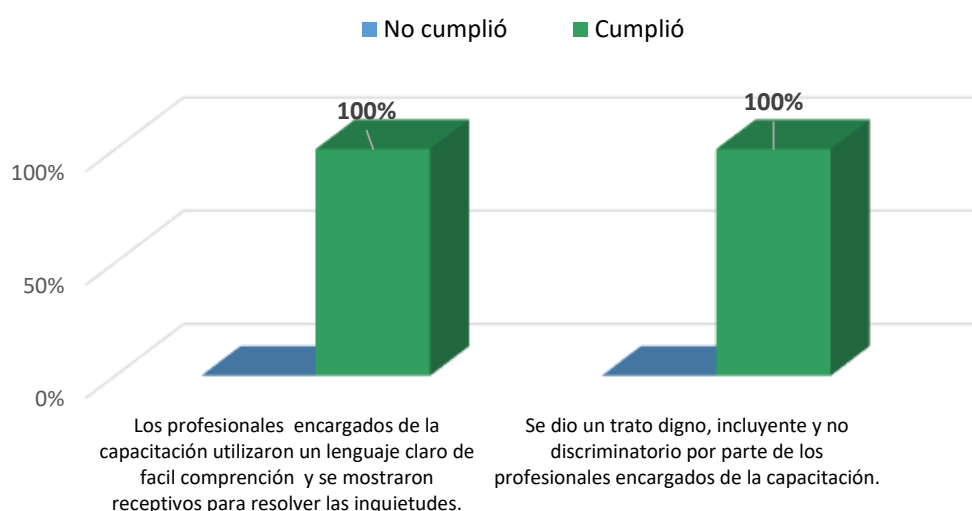
Dentro de los comentarios también se observa la postulación de estrategias que complementen la información presentada, sugieren que se dicte una nueva capacitación sobre GESDOC, pero que la misma sea más práctica donde se genere un espacio para resolver dudas.

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
Comprometidos con el buen trato		100%

En este componente se evidencio una valoración positiva en general por parte encuestados. Se resalta el lenguaje claro y el trato digno e incluyente para con los asistentes.

ANEXOS

Preguntas abiertas

- 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.

Muy necesarias este tipo de capacitaciones. Gracias.
Ingreso de documentos a las tablas de retención en gesdoc
Lenguaje ciudadano
casos puntuales de preguntas frecuentes y dificultades con el GESDOC
Una mejor conexión a internet, ya que se interrumpió mucho la capacitación.
"sería muy interesante un espacio para solo preguntas y/o dudas referentes a gesdoc, ya que día a día se van presentando diferentes inquietudes y en la capacitación por el tiempo no se alcanza a aclarar todas las dudas.
Gracias "
En la capacitación de hoy para el tema de GESDOC, no se visualizaban muy bien las imágenes.
Trabajao personalizado con base a las necesidades.
Considero que se debe reforzar más la capacitación para el manejo de la herramienta GESDOC
Se da cobertura completa del aplicativo.
Cargue de documentación de respuesta
Respecto a los temas la capacitación fue pertinente, sin embargo, para próximas capacitaciones se debería mejorar la conexión.
Fue muy claro todos los temas
Sobre términos de respuesta a requerimientos de entes de control
Se podrían programar capacitaciones con grupos más pequeños para poder controlar mejor las intervenciones y las interrupciones.
Documentos para revisión y si se puede editar plantillas ya de comunicados que fueron radicados
"Es importante y necesario continuar haciendo capacitaciones relacionadas con el uso del Cesdog y el desarrollo de las peticiones así como la normatividad vigente para cada grupo de trabajo.
Muchas gracias por estar capacitándonos constantemente. Es muy enriquecedor para el cumplimiento de nuestras funciones."
"Más tiempo para la capacitación.
Se debería repetir.
O ser desarrollada por componentes."
Respuesta y tratamiento de anónimos
Reforzar capacitación sobre el manejo de Gesdoc
Excelente exposición
Realizar capacitación en manejo de GESDOC por dependencias.
Mayor detalle en los procesos y y realizar una reunión de refuerzo

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

Sugerencia, se propone iniciar con los temas explicativos en el manejo operativo del GESDOC
Refuerzos de acuerdo a las necesidades del uso del GESDOC, que con la práctica se pueden dar.
Se debe reiterar la capacitación sobre GESDOC. No se aprende con una sola charla.
Temas acordes a las necesidades presentadas, aunque un poco distorsionada la imagen de la presentación, parece que por la señal del Ministerio, pero se dio claridad a las preguntas e inquietudes.
Inventario de información y participación ciudadana
Se debe procurar , hacer las preguntas al final .Tener una presentacion con pasos a seguir.
Programar segunda sesion para tratar temas puntuales de manejo del Gesdoc
como acceder a la información que llega al Ministerio de las entidades territoriales de los radicados de los proyectos
Me parece que se podría realizar la capacitación con un poco más de tiempo para poder procesar y tomar todos los detalles que se dan
Más capacitaciones
Mayr espacio para resolver preguntas y que se programen a grupos más pequeños.
Excelente esperamos la grabación
MANEJO CARGUE DE CUENTAS
Manejo de GESDOC para los funcionarios o contratistas que apenas inician en este sistema
Sin comentarios.
CONTRATACION ESTATAL Y LIQUIDACIONES
"Manejo de plantillas de respuesta
Volver a dar otras capacitaciones porque se ve que los nuevos no manejan el gesdoc por la cantidad de preguntas. quiere decir que deben manejar la aplicación para poder dominarlo. Para los contratistas exigirles el uso ya que escuchan el curso no practican y cuando lo deben usar tiene dificultad y se ven en apuros para resolver algo que es fácil practicándolo, lo cual vemos que no quieren hacer. y luego estan preguntando lo mas fácil
Considero que el funcionario que emite la capacitación debe abordar el tema un poco mas despacio, pues si se tiene en cuenta la mayoría de personas son nuevas.
Todo es muy claro, mil gracias!
demasiadas personas en la capacitación, no permitió la interacción de todos los asistentes
Durante la utilización de la plataforma es importante seguir agendando reuniones periódicas
Optimizar el tiempo para evitar dispersión
Considero importante que se debe implementar una nueva capacitación, específicamente en lo que tiene que ver con el manejo del GESDOC, pero que la misma sea bien detallada. Gracias.
Se sugiere volver hacer otra capacitación el próximo mes para seguir fortaleciendo el uso del aplicativo.
Planear mejor el tiempo de la capacitación, y de pronto tener un ABC de preguntas frecuentes para que sea más fácil abordar las mismas.
Considerar las preguntas. quejas u otros únicamente al final, porque hay muchas interrupciones para los moderadores.
Cumplir con los tiempos de capacitación y dar orden a las preguntas para el final.
Preguntas específicas
Realizar la capacitación por Grupos internos y así poder hacer las preguntas sin límite de tiempos

Subir los documentos de pago
Manejo de plantillas
El manejo del tiempo el cual se extiende, teniendo en cuenta que hay otros compromisos con otros temas.
Respuestas en aspectos legales y jurídicos
creo que seria bueno capacitación para atención al usuario interno y externe desde el vigilante hasta ministro
ORGANIZAR LOS TIEMPOS DE LOS EXPONENTES, ES CLARO QUE SON TEMAS MUY PUNTUALES,
Sobre actualización al gesdoc
Me gustó la capacitación, Deberíamos solo mirar la duración y se podría realizar por grupos de trabajo.
El tiempo de la capacitación fue muy extenso. Se sugiere ajustar acorde a los temas tratados.
Ampliar capacitación en gestión documental, muchas gracias.
hacer capacitaciones mas puntuales y con grupos mas pequeños para mejor solución de interrogantes.
Estar pendiente de los funcionarios, seguimiento para que los procesos sean positivos
Diligenciamiento de cuentas a contratistas
Recalcar más en envío y recibo de información
tener en cuenta a la hora de capacitar cualquier tema hacerlo un poco mas pausado ya que no es entedible tanta información, siendo expuesta tan rápido
Hacer retroalimentacion del Tema, ya que duracte la práctica surgen inquietudes. Igualmente temas de acuerdo a los grupos de trabajo.
Recomiendo que el funcionario expositor vaya más despacio,, se recibe la capacitación con mucha rapidez, trate de hacer el paso a paso que se iba explicando y no fue posible por la misma rapidez que se iba.
La de GESDOC es muy importante; pero se debe tener en cuenta que es un tema mas practico que de realizar una reunión virtual.
Mayor detalle en el desarrollo de cada capacitación de las plataformas
mas capacitaciones por favor
Organización de tablas en GESDOC
Ninguno, capacitación completa
Excelente capacitación
COMO ELIMINAR DOCUMENTOS PROYECTADOS EN GESDOC
MUCHAS GRACIAS
Se debe realizar una capacitación puntual sobre el manejo del Gesdoc ya que el tiempo no fue suficiente.
atención al ciudadano, practica del uso de GESDOC
"Cuando el contratista firma directamente el oficio de salida por lo general se va revisión sin ser necesario.
Gracias "
Esta capacitacion me parecio muy interesante para el manejo de esta herramienta dado que es directa e implica a cada funcionario y contratista; si hay otras plataformas que impliquen el buen

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

desarrollo de la gestion como contratista nos las deberian dar a conocer y socializar como esta que fue de vital importancia, muchas gracias.
Responsabilidad de los servidores y contratistas por inobservar los términos para contestar derechos de petición
Manejo estrés laboral
Felicitarlos por los temas abordados.
Es muy extenso, el tema para tratarlo en el tiempo estipulado.
Metidologia
Subir vídeo una guía de las preguntas más frecuentes manejo gesdoc
Para los contratistas la gestión de radicación de cuentas de cobro y demás soportes.
Una nueva Reunión solo con el tema de GESDOC
Manejo de plantillas
HAY QUE HACERLO MÁS LIGERO O POR SESIONES PUES EL TEMA ES DENSO Y REQUIERE DE UN TIEMPO IMPORTANTE PARA QUE LOS CAPACITADOS PUEDAN PONER ATENCIÓN COMPLETAMENTE
Sugiero que la expositora debería explicar de manera más lenta, pues habla demasiado rápido y va ejecutando las acciones en el gesdoc muy rápido y uno no alcanza a percatarse a dónde hizo click o ingresó. Tratándose de un aplicativo tan complejo y con el cual muchos ni hemos interactuado, no es pertinente que se explique el cómo proceder tan rápido.
Repasos del manejo de la plataforma de GESDOC
Definitivamente, un recorrido mas avanzado sobre todas las las funciones del GESDOC para conocerlo plenamente en el entendido que es la única herramienta que se utiliza en las comunicaciones internas y externas