

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2022-2023.

**SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
EXCELENCIA EN EL SERVICIO**

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

02 de octubre de 2023

Lugar

Presencial: Salón presidente-IDRD-Bogotá D.C

Virtual: Transmisión por TV y plataformas digitales YouTube (Ministerio del Deporte) y Facebook (@MindeporteCol).

Participantes

Deportistas, Beneficiarios de programas del sector, colaboradores de la entidad, Organismos del sistema Nacional del deporte, organizaciones no gubernamentales, Representantes de entes territoriales del deporte, Gestores, monitores y/o promotores de programas.

Organizador

Ministerio del Deporte

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

Del 02 al 11 de octubre del 2023

2023

RESULTADOS

De acuerdo con el análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de:

97%



Convocatoria

97%

Desarrollo del Evento

98 %

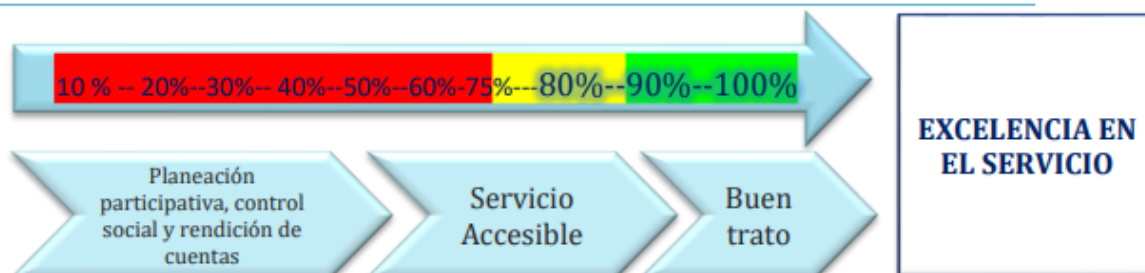
Comprometidos con el Buen Trato

95%

Actividades Misionales

97 %

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado, corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado del 2 al 11 octubre del 2023 como parte de la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas y su implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaría General a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, en donde participaron 44 personas y se realizó a través de una encuesta de percepción que se compartió con los participantes en el evento presencial y por medio del chat de Facebook live y YouTube.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características de los grupos de interés de la entidad.

Tabla 1. Descripción de participantes encuestados por departamento y/o lugar de residencia

Departamento y/o lugar de residencia	Resultado
Bogotá D.C	40
Cauca	1
Sucre	1
Tolima	2
Total	44

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según Grupo de Valor.

Grupo de Valor	Resultado
Ciudadano/a	14
Empresario de la Industria del Deporte	1
Ente Territorial	4
Entrenador/a	2
Integrantes del Sistema Nacional del Deporte	18
Organismos de Control	1
Colaborador Mindeporte	4
Total	44

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su Sexo de Nacimiento.

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	23
Mujer	21
Total	44

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su Género.

Género	Resultado
Femenino	22
Masculino	22

Total	44
--------------	-----------

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según su Orientación Sexual.

Orientación Sexual	Resultado
Heterosexual	44
Total	44

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su Grupo Poblacional.

Grupo Poblacional	Resultado
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	1
Ninguna de las anteriores	35
Prefiero no decirlo	8
Total	44

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según su Discapacidad.

Discapacidad	Resultado
Ninguna	42
Prefiero no decirlo	1
Visual	1
Total	44

Tabla 8. Descripción de los participantes encuestados Víctimas de violencia y/o desplazamiento forzado.

¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	40
Prefiero no decirlo	2
SI	2
Total	44

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:

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Gráfico 1. Resultados Pregunta: ¿La convocatoria para participar en la audiencia pública fue oportuna y se presentó por diversos medios de comunicación?

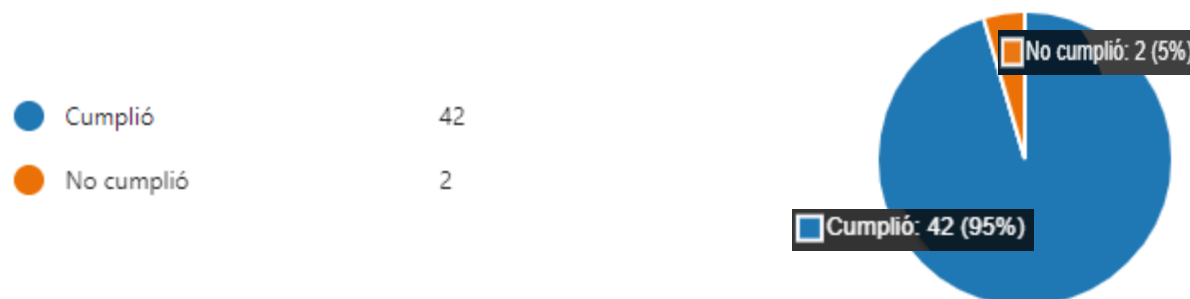


Gráfico 2. Resultados Pregunta: ¿El informe de gestión se publicó oportunamente y por diversos medios?

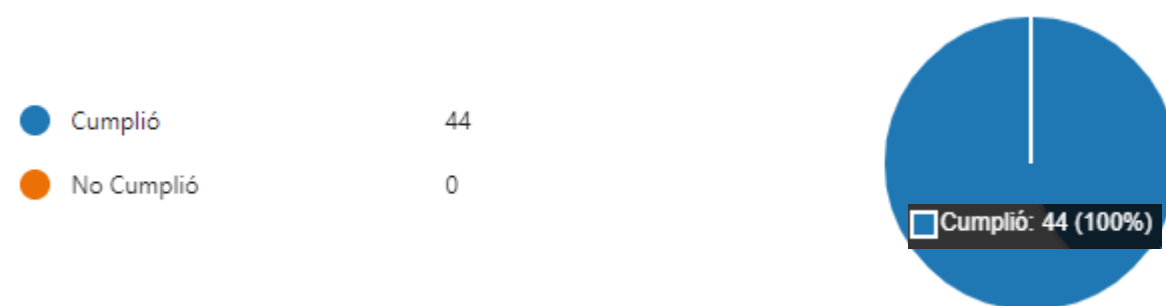
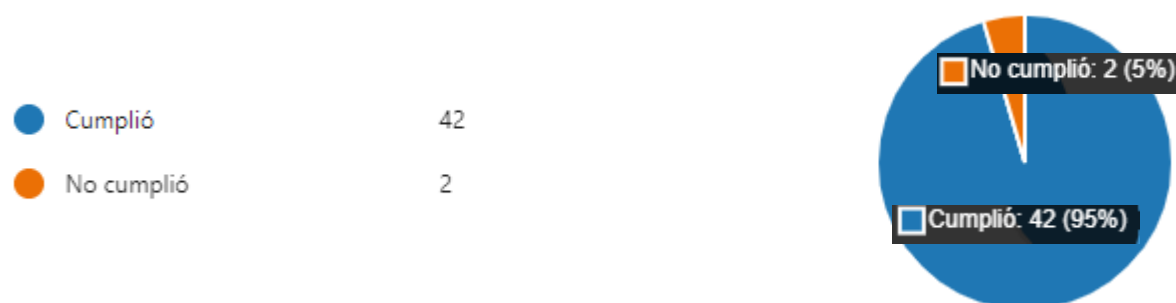


Gráfico 3. Resultados Pregunta: ¿Se generaron espacios de participación ciudadana para la definición de los temas de la audiencia?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	97%
Convocatoria		

Observaciones

Se observa una percepción positiva en general del 97% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

DESARROLLO DEL EVENTO

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos 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 4. Resultados Pregunta: ¿Los espacios físicos y herramientas tecnológicas fueron adecuadas para el desarrollo de las actividades de la audiencia?



Gráfico 5. Resultados Pregunta: ¿Se garantizó el acceso y participación de las personas en condición de discapacidad durante el desarrollo del evento?

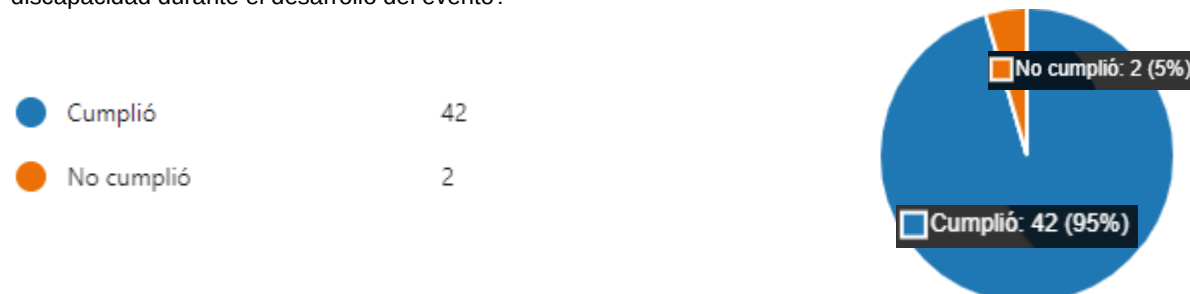
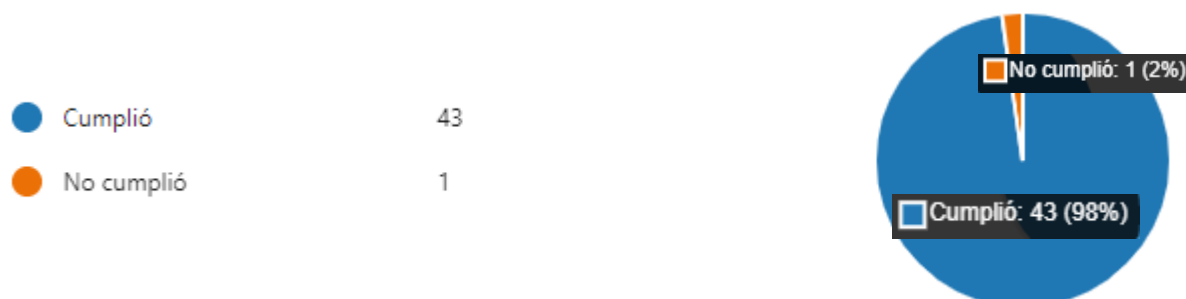


Gráfico 6. Resultados Pregunta: ¿Se realizaron todas las intervenciones propuestas, comenzaron con puntualidad y de acuerdo con el cronograma presentado?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	98%
Desarrollo del Evento		

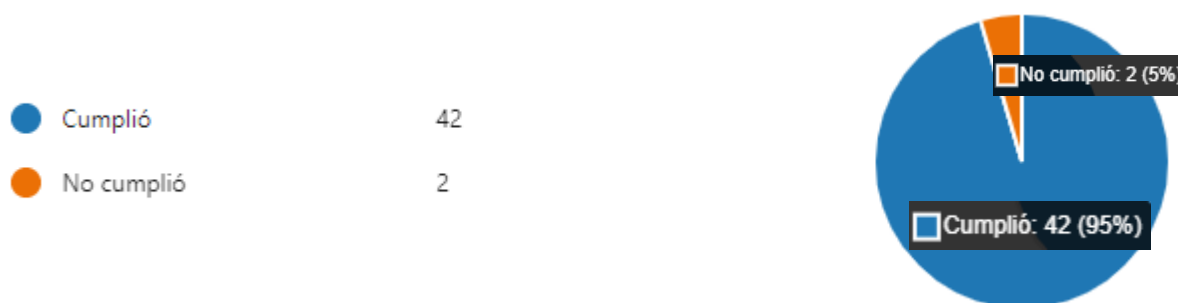
Observaciones Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 98% en general en el desarrollo del evento, se resalta el proceso de organización y utilización de los espacios físicos y las herramientas tecnológicas.

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 el Ministerio del Deporte, 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 7. Resultados Pregunta: ¿Durante la audiencia pública se garantizó la participación sin discriminar a ninguna persona?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	95%
Comprometidos con el Buen Trato		

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 95% frente al trato digno, incluyente y no discriminatorio hacia las personas que asisten al evento.

ACTIVIDADES MISIONALES MINISTERIO DEL DEPORTE

El cumplimiento de las reglas de juego, el conocimiento y dominio del tema, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales, el talento humano dispuesto para el evento es uno de los elementos centrales en la evaluación para la percepción de calidad, ya que brinda elementos de análisis a los organizadores sobre el cumplimiento de los estándares en

términos organizativos, logísticos y deportivos, y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del evento.

A continuación, se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 8. Resultados Pregunta: ¿La información se presentó de manera organizada y se utilizó lenguaje claro?

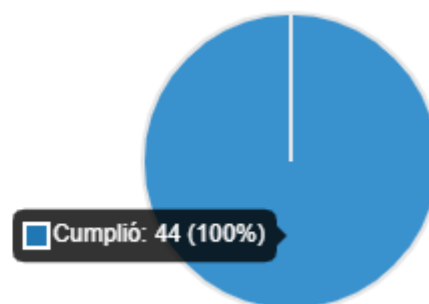
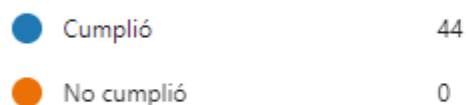


Gráfico 9. Resultados Pregunta: ¿La información y contenidos presentados responden a los objetivos y alcance de la audiencia?

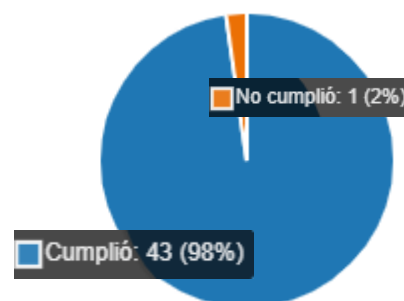
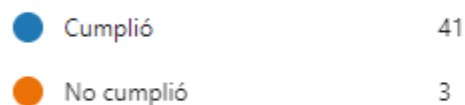


Gráfico 10. Resultados Pregunta: ¿Se habilitaron espacios para la participación ciudadana y la respuesta de preguntas?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	97%
Contenidos del Evento		

Observaciones En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 97%. Se resalta una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para seguir participando en los diferentes ejercicios del Ministerio del Deporte.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

¿Qué elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos eventos?

es interesante
El espacio ha sido siempre importante para conocimiento de los progresos que la entidad tiene frente a sus compromiso y proyecciones. Sería importante que el informe en sí mismo, fuera compartido a través de los correos electrónicos para tener recordación de esa presentación.
Permite conocer los logros de todas las áreas del Ministerio
Se debe trabajar en presencia del ministerio en los municipios 4n cada programa. Sede en elabora una guía metodológica para que los nuevos alcalde y gobernadores puedan proyectar su cuatrienio para cada uno de los programas y acción para atender a a la sociedad colombiana y en cada edad del ciclo de vida
Se denota el esfuerzo por trabajar por el deporte, la recreación y la actividad física
Felicitaciones al ministerio del deporte por su gestión y compromiso con el deporte en el país
Muy interesante conocer las metas y el avance de las diferentes áreas. Es importante trabajar juntos como institución y no de forma independiente por direcciones, pues nos afectamos directa e indirectamente
La verdad, esperaba más.
Guerra muy clara y concisa
Bien justificada
La Rendición de cuentas fue clara y oportuna. Se informó sobre cada uno de los programas que ejecuta. La información administrativa, Jurídica y financiera fue clara.
Excelente
Muy bueno y se obtiene una visión general del ministerio
Ninguna
Claridad en todos sus programas
Se realiza de forma muy ordenada
Excelente las diapositivas y la manera de rendir cuentas
Excelente
Para garantizar un mayor espacio de participación y de acercamiento con los diversos sectores que componen la rendición de cuentas se podría hacer una Audiencia con menos temas y con mayor periodicidad
Fue excelente la participación de los directores de cada área el secretario general y la ministra.
Suficientemente clara y amplia la demostración de su gestión.

Muy clara y con muchas expectativas para el 2024
Fue un evento bien organizado, puntual y específico en su contenido
Dar la posibilidad de poder asistir a la rendición de cuentas Online.
Es importante enterarse de mis procesos en desarrollo
Hay datos que no concuerdan con la realidad de los hechos.
Fue clara y precisa.
La convocatoria fue adecuada, los temas fueron presentados de manera positiva, la información se presentó en un lenguaje claro, la logística y difusión muy buenos. Fueron pocas las preguntas socializadas en el espacio, dándose prioridad a miembros del sindicato.
Presentaciones claras por parte de cada director, excelente material de apoyo, buena disposición de elementos visuales.
Me pareció un espacio oportuno, pero si faltó más participación presencial de las regiones
En la introducción se debería dejar claro cuáles eran las metas y objetivos para el periodo y cómo se dio cumplimiento
estaría super acceder al informe, los datos y las cifras presentadas, gracias.
Una rendición realmente clara, donde se tocaron los temas más importantes acerca de la gestión que se viene desarrollando y con una visión sobre los retos venideros.
el lugar escogido muy amplio y cómodo, y un excelente despliegue técnico y audiovisual
la audiencia fue de mucho interés y llenó mis expectativas, todos los GIT expusieron con satisfacción los temas relacionados con sus áreas.
Buena la propuesta para la rendición de cuentas.
ninguno
La presentación fue muy amena y agradable para el público participante.
Posiblemente por cuestiones de tiempo no se alcanzaron a resolver más dudas o inquietudes del público o asistentes. de esto me pareció una excelente jornada.
La información fue clara y bien sustentada y los directores sabían de lo que estaban hablando, hubo ayuda con videos para el mejor entendimiento y también de diapositivas con los logro obtenidos