



Deporte



Informe de percepción de la calidad Encuesta primer semestre 2024 GIT TIC'S

Servicio Integral al Ciudadano



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Participantes

Funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte

Organizador

Ministerio del Deporte

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo de TICS

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

Julio 19 de 2024

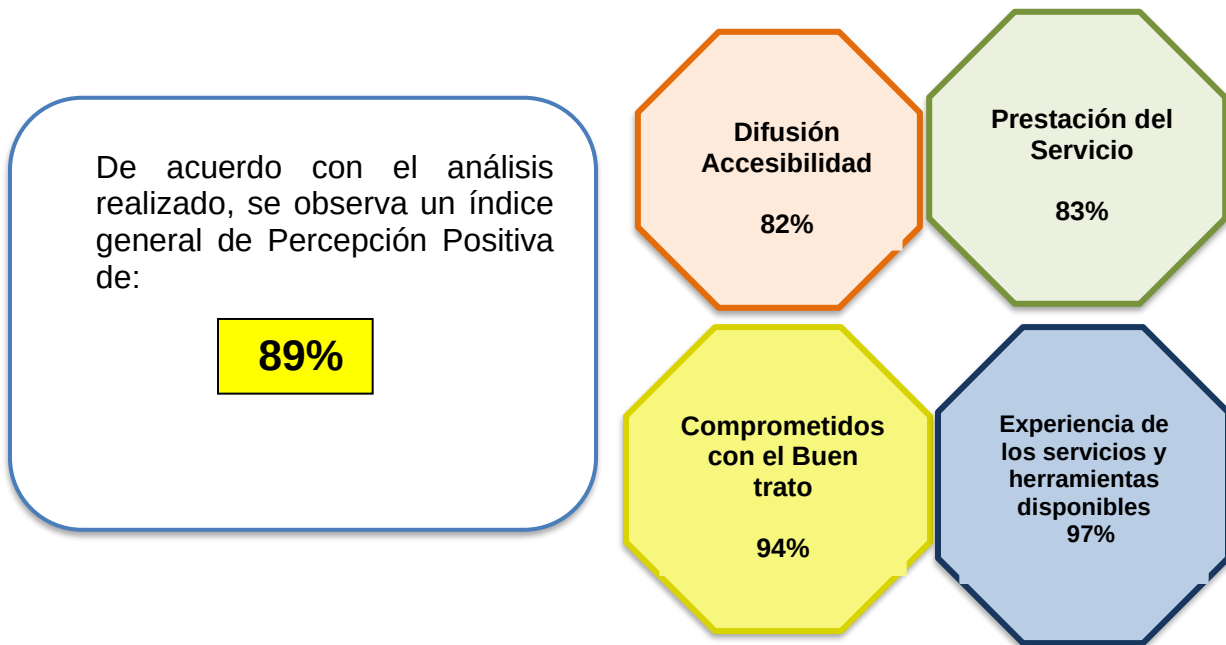
Ministerio del Deporte

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

RESULTADOS



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado por el GIT de TICS durante el primer semestre del 2024 y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión interna.

Para el estudio se contó con la participación de 78 funcionarios y contratistas del Ministerio que diligenciaron la encuesta. El estudio, estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

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

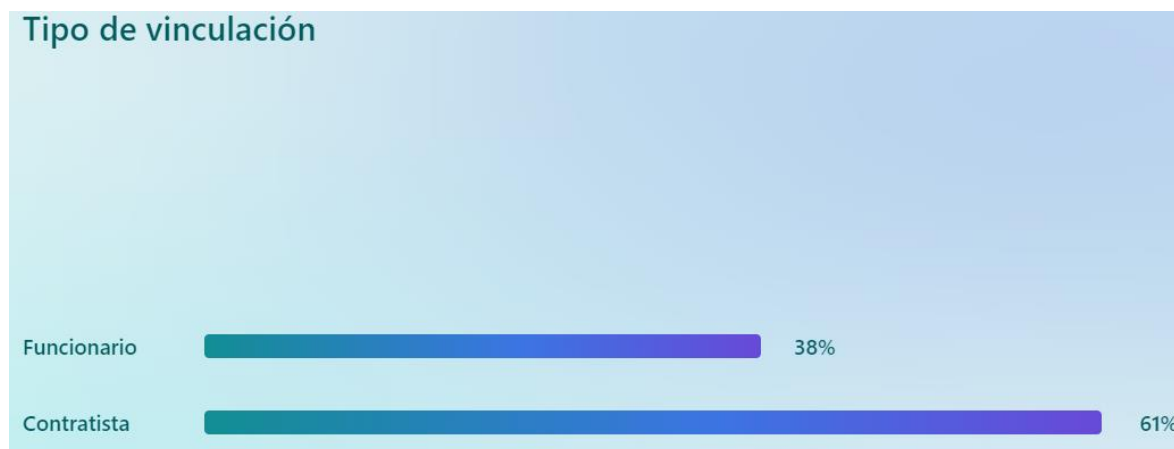
CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

El proceso de descripción de la población encuestadas se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características, preferencias y opiniones de los grupos de interés de la Entidad.

Gráfico 1. Descripción de los participantes encuestados por Dependencia



Gráfico 2. Descripción de los participantes encuestados según el tipo de vinculación



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

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.

Tabla 1.

Pregunta	porcentaje de satisfacción
Cuenta de Se han difundido los canales oficiales de atención para solicitar soporte técnico al área de TICS	94%
Cuenta de La atención de los canales es oportuna y eficiente	78%
Cuenta de Se han difundido los procedimientos de la mesa de servicio del GIT TICS	83%
Cuenta de Se han comunicado con claridad los trámites, servicios o productos del GIT de TICS	81%
Cuenta de Se ha comunicado la Política de Seguridad de la información de la entidad	78%
Cuenta de Se aplican adecuadamente los lineamientos para la seguridad de la información	81%
Total	82%

Observaciones

En general hay un nivel de satisfacción del 82% en relación con los servicios y procedimientos del área de TICS. Se destaca que la difusión de los canales de atención para solicitar soporte técnico tiene un alto índice de satisfacción del 94%, lo cual indica que los usuarios están bien informados sobre cómo acceder a ayuda técnica. Sin embargo, la atención oportuna y eficiente de los canales tiene un porcentaje menor del 78%, lo que sugiere que podría haber margen de mejora en este aspecto. Por otro lado, la comunicación de los trámites, servicios y productos del GIT de TICS también tiene un nivel positivo del 81%, lo cual es alentador. En cuanto a la seguridad de la información, tanto la comunicación de la política como la aplicación de los lineamientos tienen un nivel satisfactorio del 78% y 81% respectivamente. En resumen, los resultados muestran una satisfacción general del 82%, lo que indica que el área de TICS está en el camino correcto, pero aún hay áreas que podrían mejorarse para aumentar la satisfacción de los usuarios.

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

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 los aspectos generales sobre la prestación del servicio.

Tabla 2.

Pregunta	porcentaje de satisfacción
Cuenta de El tiempo de respuesta de la solicitud se dio oportunamente	83%
Cuenta de El soporte realizado fue eficiente y eficaz (se solucionó el problema)	82%
Cuenta de En el servicio recibido por parte del personal de soporte se evidenció conocimiento y dominio técnico en la solución de su requerimiento.	85%
Total	83%

Observaciones

La satisfacción general con el soporte técnico es buena, con un 83% en promedio. La percepción más alta se encuentra en el conocimiento y dominio técnico del personal, lo cual es positivo y debe mantenerse. Hay margen de mejora en la eficiencia y eficacia del soporte y en los tiempos de respuesta, aunque actualmente están en niveles aceptables.

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 y 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

Tabla 3.

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
La interacción con los colaboradores del GIT TIC's, se dio enmarcada en una comunicación cordial, clara y respetuosa.	95%
El profesional encargado brindó una asesoría adecuada y se mostró receptivo para resolver las inquietudes adicionales.	91%
Recibió un trato digno, incluyente y sin discriminación alguna por parte del personal de soporte que atendió su requerimiento.	97%
Total	94%

Observaciones

Con un 94% de satisfacción total, se puede concluir que el equipo de soporte de GIT TIC's está desempeñándose muy bien en términos de interacción y trato con los usuarios. La comunicación clara, el trato digno y respetuoso son los puntos más destacados, con un 95% y 97% de satisfacción respectivamente.

Aunque la asesoría adecuada y la receptividad también están bien evaluadas, es el aspecto con la satisfacción más baja (91%). Enfocar esfuerzos en mejorar aún más en esta área podría llevar a un aumento general en la satisfacción total.

EVALUACIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO HERRAMIENTAS DISPONIBLES

A continuación, se presentan los resultados generales de la experiencia de servicio que perciben los funcionarios y contratistas frente a las herramientas disponibles por el Grupo Interno de Trabajo de TIC'S.

Evaluación Office 365

Tabla 4.

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
Accesibilidad a sus correos electrónicos y archivos desde cualquier lugar	99%
Capacidad de almacenamiento de archivos en la nube	99%
Facilidad para comunicarse con sus compañeros de trabajo	96%
Mayor productividad y colaboración en equipo	97%
Integración con sus dispositivos móviles (Celular, tableta, computador portátil)	91%
Calidad y facilidad de uso en las videoconferencias	97%
Seguridad, confiabilidad, disponibilidad y privacidad de la información	97%
Total	97%

Con un 97% de satisfacción total, se puede concluir que las herramientas tecnológicas y la infraestructura de TI están bien evaluadas por los usuarios. La accesibilidad a correos y archivos, la capacidad de almacenamiento en la nube, y la calidad de las videoconferencias son los puntos más destacados. La integración con dispositivos móviles, aunque buena, presenta la menor satisfacción relativa y debe ser un área de enfoque para mejoras.

Tabla 5. Resultados pregunta: ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones de Microsoft Office 365?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones de Microsoft Office	
No	85%
Sí	15%

Para conocer cuáles son las aplicaciones con las que han presentado inconvenientes, se formuló la siguiente pregunta: **¿Qué aplicaciones?**

Tabla 6.

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
¿Qué aplicaciones?	
Outlook;	8%
SharePoint;	8%
SharePoint;OneDrive;Teams;Outlook;	8%
SharePoint;Teams;	8%
SharePoint;Teams;OneDrive;	8%
Teams;	17%
Teams;SharePoint;	17%
Word;Excel;	8%
Word;Excel;PowerPoint;Outlook;Teams;SharePoint;OneDrive;	8%
Word;Excel;PowerPoint;Teams;SharePoint;OneDrive;	8%

Teams aparece de manera individual en el 17% de los casos y en combinación con SharePoint en otro 17%, lo que sugiere que Teams es una herramienta clave para la colaboración. Dado que estas son las aplicaciones más utilizadas, se debería asegurar que el soporte técnico y las capacitaciones para estas herramientas estén continuamente actualizados y accesibles.

EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL- GESDOC

Sistema que permite gestionar y organizar eficientemente los documentos del Ministerio del Deporte

Tabla 7. Resultados pregunta: ¿Ha presentado algún tipo de falla en el aplicativo?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
¿Ha presentado algún tipo de falla en el aplicativo?	
No	71%
Sí	29%

El 71% de los encuestados menciona que GESDOC no ha presentado fallas, mientras que el 29% manifiesta que durante su uso se ha presentado algún tipo de falla.

Para conocer estas fallas se presentan la siguiente pregunta: ¿cuál es la falla más recurrente o la que más le han causado inconvenientes?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
¿Cuál es la falla mas recurrente o la que más le ha causando inconvenientes?	
Lentitud al cargar el aplicativo;	26%
Lentitud al cargar el aplicativo;Otra;	9%
Lentitud al cargar el aplicativo;Pérdida de información;	9%
Lentitud al cargar el aplicativo;Problemas de acceso (Usuario o contraseña inválidos);	9%
Otra;	35%
Pérdida de información;Problemas de acceso (Usuario o contraseña inválidos);Otra;Lentitud al cargar el aplicativo;	4%
Problemas de acceso (Usuario o contraseña inválidos);	9%

Tabla 8. Resultados pregunta: ¿Cree necesaria una capacitación para fortalecer sus conocimientos en el manejo del aplicativo?

Pregunta	Porcentaje de satisfaccion
¿Cree necesaria una capacitación para fortalecer sus conocimientos en el manejo del aplicativo?	
Sí	59%
No	41%

El 59% manifiesta el interés de fortalecer el manejo de la herramienta mediante una capacitación

Evaluación Sistema de Impresión y escáner PaperCut

PaperCut, es una herramienta de gestión de impresión implementado en el Ministerio del Deporte, que cambia la forma en que la gente piensa antes de imprimir y modifica su impacto en el medio ambiente.

Tabla 9. Resultados pregunta: ¿Ha presentado algún tipo de fallas en el envío de impresiones o documentos escaneados?

Pregunta	Porcentaje de satisfaccion
¿Ha presentado algún tipo de fallas en el envío de impresiones o documentos escaneados?	
No	59%
Sí	41%

Del 100% de los encuestados, el 41% manifiesta tener algún inconveniente al momento de enviar impresiones o escanear algún documento.

Tabla 10. Para conocer estas fallas se presenta la siguiente pregunta: ¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes? Y la respuesta que muestra mayor inconveniente es impresora fuera de servicio, seguido de atascos frecuentes en la impresora.

Pregunta	Porcentaje de satisfaccion
Demora en el envío de las impresiones; Los documentos enviados no aparecen en la impresora;	3%
El tamaño de la hoja impresa no coincide con el tamaño real del documento;	3%
El tamaño de la hoja impresa no coincide con el tamaño real del documento; Impresora fuera de servicio;	3%
Impresora fuera de servicio;	19%
Impresora fuera de servicio; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
Impresora fuera de servicio; Demora en el envío de las impresiones; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
Impresora fuera de servicio; Demora en el envío de las impresiones; Los documentos enviados no aparecen en la impresora; El tamaño de la hoja impresa no coincide con el tamaño real del documento; Los documentos escaneados no llegan al correo; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
Impresora fuera de servicio; Demora en el envío de las impresiones; Los documentos enviados no aparecen en la impresora; Los documentos escaneados no llegan al correo;	3%
Impresora fuera de servicio; Demora en el envío de las impresiones; Los documentos escaneados no llegan al correo; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
Impresora fuera de servicio; El tamaño de la hoja impresa no coincide con el tamaño real del documento;	3%
Impresora fuera de servicio; Los documentos enviados no aparecen en la impresora; El tamaño de la hoja impresa no coincide con el tamaño real del documento; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
Impresora fuera de servicio; Los documentos enviados no aparecen en la impresora; Los documentos escaneados no llegan al correo; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
Impresora fuera de servicio; Los documentos escaneados no llegan al correo; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
Impresora fuera de servicio; Otra;	6%
Los documentos enviados no aparecen en la impresora;	6%
Los documentos enviados no aparecen en la impresora; Demora en el envío de las impresiones; Los documentos escaneados no llegan al correo; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
Los documentos enviados no aparecen en la impresora; El tamaño de la hoja impresa no coincide con el tamaño real del documento;	6%
Los documentos enviados no aparecen en la impresora; El tamaño de la hoja impresa no coincide con el tamaño real del documento; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
Los documentos escaneados no llegan al correo; Atascos frecuentes en la impresora;	3%
otra	16%

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

Tabla 11. Resultados pregunta: ¿Qué sistema de acceso a la impresora le es más cómodo o versátil?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
¿Qué sistema de acceso a la impresora le es más cómodo o versátil?	
Código único	44%
No sabe/no responde	46%
Tarjeta de proximidad	10%
Total	100%

El 44% de los encuestados considera que la forma más cómoda es la asignación de código único

Evaluación Sistema de Impresión de la Secretaría General SISEG

Conjunto de módulos y aplicaciones desarrollados en el sitio, diseñado para contar con un sistema de gestión, control y seguimiento administrativo por parte del Ministerio del Deporte para funcionarios y contratistas. Entre sus aplicaciones de uso general se encuentran la Gestión Financiera - Pagos, Gestión PAA y la Actualización de datos de contratistas.

Tabla 12.

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
Facilidad de acceso a las aplicaciones.	82%
Practicidad en el uso de los diferentes módulos.	73%
Sencillez y simpleza en la interfaz gráfica.	77%
Confiabilidad en el seguimiento de los diferentes procesos.	81%
Seguridad en el seguimiento de las diferentes etapas de las órdenes de pago por parte de los supervisores y contratistas.	82%
Seguridad, confiabilidad, disponibilidad y privacidad de la información	81%

En la evaluación general del SISEG se evidencia una valoración positiva por parte de los encuestados del **79%**.

Tabla 13. Resultados pregunta: ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones SISEG?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de alguna de las aplicaciones SISEG?	
No	90%
Sí	10%

El 90% de los encuestados mencionan que NO han presentado inconvenientes en el manejo de SISEG, mientras que el 10% si ha presentado fallas.

Para conocer en que aplicaciones han presentado fallas e inconvenientes se presenta la siguiente pregunta: ¿Qué aplicaciones?

Tabla 14.

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
Actualización de datos Contratistas;	13%
Gestión Pagos;	50%
Gestión Pagos;Actualización de datos Contratistas;	13%
Gestión Pagos;Gestión PAA (Plan Anual de Adquisiciones);Actualización de datos Contratistas;	25%

La aplicación en la que ha presentado más inconvenientes es la de **gestión de pagos** y manifiestan las siguientes fallas:

- Necesario realizar una capacitación sobre el manejo y funciones especiales de los aplicativos SISEG
- Al gestionar CDP Integrados
- Desde algunos navegadores no permite ingreso al módulo señalado.
- Hubo una solicitud de actualización de datos para contratistas y en su momento, después de varios intentos no pude realizarla.
- Mis supervisados han tenido inconvenientes en la actualización de datos.
- Na
- No estaba terminado y completo mi registro y asignación. Se hizo consulta con Soporte y contratación, ambos fueron diligentes y se logró tener acceso al cargue de documentos y a la plataforma.
- No se necesita esta plataforma

Como recomendación se debe seguir implementando acciones de capacitación de los diferentes componentes anteriormente evaluados en busca de garantizar el acceso y conocimiento de la información por parte de los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte.

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

Tabla 15. Resultados pregunta: ¿Sobre cuáles aplicativos desearía recibir capacitación?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
Gestión Contratistas;	12%
Gestión Contratistas;Gestión Pagos;	6%
Gestión PAA (Plan Anual de Adquisiciones);	24%
Gestión PAA (Plan Anual de Adquisiciones);Gestión Contratistas;	6%
Gestión PAA (Plan Anual de Adquisiciones);Gestión Contratistas;Gestión Pagos;	3%
Gestión PAA (Plan Anual de Adquisiciones);Gestión Pagos;	3%
Gestión Pagos;	18%
Gestión Pagos;Gestión Contratistas;	12%
Gestión Pagos;Gestión Contratistas;Gestión PAA (Plan Anual de Adquisiciones);	3%
Gestión Pagos;Gestión PAA (Plan Anual de Adquisiciones);Gestión Contratistas;	15%

Tabla 16. Resultados pregunta: ¿Es usted usuario de SOA en la entidad?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
Es usted usuario de SOA en la entidad?	
No	100%

Tabla 17. Resultados pregunta: Hace uso de la plataforma EVD?

Pregunta	Porcentaje de satisfacción
¿Hace uso de la plataforma EVD?	
No	74%
Sí	26%

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

1.Según su opinión: ¿Qué sugerencias o recomendaciones de mejora tiene frente al servicio ofrecido por el GIT TIC's?

Un mejor equipo de cómputo.
Mejorar la conectividad
El GIT TICS es el grupo que lidera las tecnologías de la información y las comunicaciones se pueden hacer grandes transformaciones, pero no se ve ninguna gestión por parte de TICS.
El Ministerio debería estar a la vanguardia modernizando: equipos, sistemas de información, plataformas digitales, etc., donde todo se maneje de manera digital y/o virtual
Facilitar el uso de equipos de la entidad a los contratistas, por temas de seguridad en la calle, las personas corren peligro al tener que todos los días trasladar sus equipos para poder trabajar en la entidad, al igual que el deterioro de los mismos no es compensado por la entidad ni con el mantenimiento
sistematizar
El tema del almacenamiento de la información es importante contar con un mejor mecanismo que conserve la información a lo largo del tiempo ya que como contratistas o funcionarios podemos realizar nuestros back up pero cuando nos vamos esa información se puede perder y requerirse para atender temas futuros como auditorias de entes de control
Faltaría mejorar la renovación de equipos de computo
Las administraciones del Ministerio, actual y vigencias anteriores, no han manifestado interés para la implementación de las diferentes modalidades de teletrabajo, de igual forma no manifiestan interés para entregar puestos dignos de trabajo para realizar labores de manera presencia, las instalaciones del Ministerio del Deporte (Av. 68, CAR e IDRD) no cuentan con las herramientas tecnológicas suficientes, la red de cableado es obsoleta y no cuenta con la normatividad correspondiente, el flujo de energía no es continuo y optimo, la iluminación natural y artificial no cuenta con los parámetros establecidos por la normatividad que rige el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, no se cuenta con salidas de emergencia señalizadas, con baterías de baño suficientes y dignas para todo el personal, en general el Ministerio del Deporte no cuenta con instalaciones modernas dignas para desarrollar de manera presencial las funciones asignadas. Por lo anterior sugiero se implemente de inmediato el teletrabajo y se gestione lo pertinente para contar con instalaciones dignas para el desarrollo de las actividades diarias de contratistas y funcionarios.
Garantizar la conectividad y recursos impresora y scanner disponibles para el desarrollo de las actividades
Realizar una inversión de recursos adicional para adquisición de licencias en herramientas tecnológicas y mejora de servidores.
Estoy presentando inconvenientes muy seguido con el internet, y cambiamos el equipo, pero aún sigue la intermitencia del servicio de internet.

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



Cargar toda la normatividad (leyes, decretos, resoluciones, circulares, memorandos, etc) en alguna de las aplicaciones que maneja la Entidad, y que el GesDoc permita mayor maniobrabilidad frente a los radicados y la gestión de carpetas.

necesidad de herramientas de audio e imagen como monitores para proyección, audífonos para disminuir ruido externo en pro de que el contratista tenga mejor desempeño y comodidad para el desarrollo de actividades laborales. Herramientas como pantallas, teclados y audífonos.

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