



Deporte



Informe de Percepción de la Calidad del Servicio

**Encuesta Interna Primer Semestre
2025
GIT TIC'S**

Servicio Integral al Ciudadano

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

Del 25 de Julio al 15 de agosto del 2025.

Lugar

Virtual- Ministerio del Deporte.

Organizador

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo TIC'S

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

Del 25 de Julio al 15 de agosto del 2025.

2025

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

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	6
CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPANTES.....	7
DIFUSIÓN.....	10
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO	18
EVALUACIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO HERRAMIENTAS DISPONIBLES.....	21
COMPARACIÓN	28
CONCLUSIONES GENERALES	28
RECOMENDACIONES	31

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

4

- Gráfica 1.** Distribución de Participantes por Rol
- Gráfica 2.** Respuestas Pregunta de Política de Seguridad
- Gráfica 3.** Respuestas Pregunta de Solicitud de Soporte
- Gráfica 4.** Respuestas Pregunta de Solicitud Oportuna
- Gráfica 5.** Respuestas Pregunta Soporte Eficaz y Eficiente
- Gráfica 6.** Respuestas Pregunta Conocimiento y Dominio Personal de Soporte
- Gráfica 7.** Respuestas Pregunta Interacción Cordial, Clara y Respetuosa
- Gráfica 8.** Respuestas Pregunta Asesoría Adecuada
- Gráfica 9.** Respuestas Pregunta Trato Digno
- Gráfica 10.** Comparativo I semestre

Lista de tablas

- Tabla 1.** Distribución por Grupo Interno de Trabajo
- Tabla 2.** Porcentaje de Conocimiento de Trámites y Servicios de TIC'S
- Tabla 3.** Evaluación Cuantitativa del Compomente Difusión
- Tabla 4.** Respuestas Escritas Pregunta de Solicitud Oportuna
- Tabla 5.** Respuestas Escritas Pregunta Soporte Eficaz y Eficiente
- Tabla 6.** Respuestas Escritas Pregunta Conocimiento y Dominio Personal de Soporte
- Tabla 7.** Evaluación Cuantitativa del Compomente Prestación del Servicio
- Tabla 8.** Respuestas Escritas Pregunta Interacción Cordial, Clara y Respetuosa
- Tabla 9.** Respuestas Escritas Pregunta Trato Digno
- Tabla 10.** Evaluación Cuantitativa del Compomente comprometidos con el buen trato
- Tabla 11.** Respuestas Office 365
- Tabla 12.** Respuestas Escritas Office 365
- Tabla 13.** Respuestas GESDOC
- Tabla 14.** Respuestas Escritas GESDOC
- Tabla 15.** Respuestas SISEG
- Tabla 16.** Respuestas Escritas SISEG
- Tabla 17.** Respuestas Herramienta PaperCut
- Tabla 18.** Respuestas Escritas PaperCut
- Tabla 19.** Respuestas Página Web
- Tabla 20.** Respuestas Escritas Página Web

INTRODUCCIÓN

La opinión de la ciudadanía es crucial para identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del Ministerio del Deporte, especialmente en lo que respecta al servicio que este ofrece. Para lograrlo, es fundamental medir de manera constante las percepciones y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y a responder de manera efectiva a sus necesidades.

5

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) establece que las entidades públicas deben implementar procesos continuos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión. Además, es necesario monitorear la percepción ciudadana sobre el cumplimiento de sus funciones. En este contexto, resulta esencial disponer de herramientas prácticas que orienten la medición de la percepción ciudadana y la implementación de metodologías adecuadas para estos procesos.

Con este objetivo, **la Política Institucional de Servicio al Ciudadano** del Ministerio del Deporte incorporó una línea estratégica centrada en fortalecer los procesos de percepción ciudadana, titulada: *"Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad"*. Esta línea estratégica busca no solo identificar oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el servicio, sino también promover una cultura de calidad en los diversos servicios y productos ofrecidos por la entidad.

Para materializar este objetivo, se incluyeron actividades en la **Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía 2025**, cuyo propósito fue desarrollar ejercicios de medición de la percepción de calidad en los diferentes momentos de interacción con los grupos de valor, en coordinación con las distintas dependencias del Ministerio.

Este documento presenta la ejecución de una de las actividades de medición de la experiencia ciudadana realizadas durante el año 2025. Asimismo, se detallan los datos, cifras y estadísticas del ejercicio, se identifican los aspectos a mejorar, y se destacan las buenas prácticas en medición de percepción ciudadana.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

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

87%



6

**Promedio
Difusión:**

86%

**Promedio Prestación
del Servicio:**

88%

**Promedio
Comprometidos con
el Buen Trato:**

93%

**Promedio Servicio
Herramientas
Disponibles:**

80%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



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

El presente análisis corresponde al estudio de percepción sobre la calidad de los servicios y herramientas tecnológicas ofrecidas por el Grupo Interno de Trabajo TIC'S. Su propósito principal es evaluar la satisfacción de los funcionarios y contratistas de la Entidad frente a los servicios brindados por dicho grupo.

La Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, lideró el desarrollo del estudio, en el cual se establecieron conclusiones específicas para cada componente evaluado.

Para su ejecución, se convocó a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, obteniendo un total de 49 respuestas al cuestionario aplicado.

CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPANTES

Con el fin de contextualizar los resultados del estudio, a continuación, se presenta la caracterización de los participantes, considerando tanto el área o dependencia a la cual están adscritos dentro del Ministerio del Deporte, como su rol en la Entidad, ya sea en calidad de funcionario de planta o contratista. Esta información permite comprender mejor la diversidad de perspectivas que nutren el análisis y otorgan validez a las conclusiones obtenidas.

Del total de 49 participantes, se observa una amplia representación de diferentes áreas y grupos internos de trabajo de la Entidad (*Tabla 1*), lo que garantiza diversidad de perspectivas en el estudio.

Tabla 1. Distribución por Grupo Interno de Trabajo

Grupo Interno de Trabajo	Conteo	Porcentaje
GIT Deporte Social Comunitario	5	10%
GIT Tic's	5	10%
Control Interno Disciplinario	4	8%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	4	8%
GIT Infraestructura	4	8%
GIT Actividad Física	3	6%
GIT de Comunicaciones	3	6%
Despacho de la Ministra	2	4%
Dirección de Fomento y Desarrollo	2	4%

GIT Centro de Alto Rendimiento-CAR	2	4%
GIT Gestión Administrativa	2	4%
Oficina Asesora de Planeación	2	4%
Oficina de Control Interno	2	4%
GIT Talento y Reserva Deportiva	1	2%
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema	1	2%
GIT Deporte de Rendimiento Olímpico	1	2%
GIT Deporte Profesional	1	2%
GIT Gestión Contable	1	2%
GIT Gestión Presupuestal	1	2%
GIT Juegos y Eventos Deportivos	1	2%
GIT Laboratorio Control al Dopaje	1	2%
GIT Talento Humano	1	2%
Total	49	100%

Los grupos con mayor participación fueron el GIT Deporte Social Comunitario y el GIT TIC's, cada uno con 5 respuestas (10%), seguidos por Control Interno Disciplinario, la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo y el GIT Infraestructura, cada uno con 4 respuestas (8%). Estos cinco grupos concentran en conjunto el 44% del total de respuestas, lo que refleja un nivel significativo de involucramiento en comparación con otras dependencias.

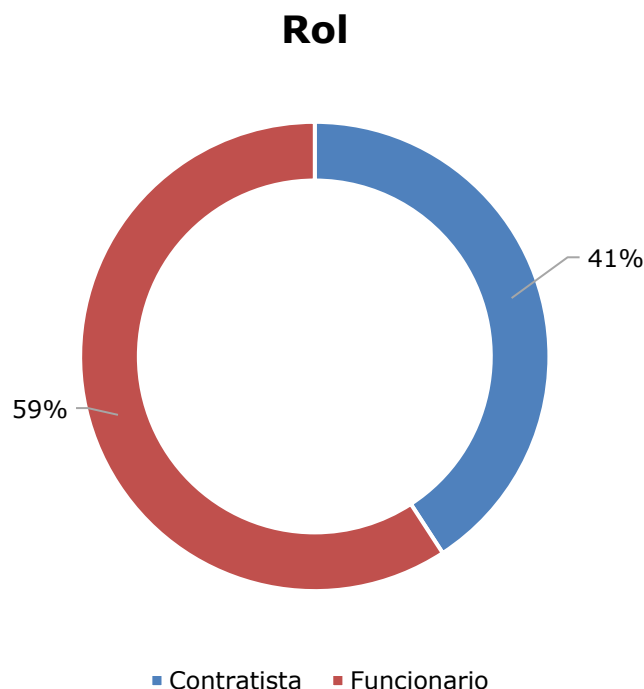
En un nivel intermedio de participación se encuentran el GIT Actividad Física y el GIT de Comunicaciones con 3 respuestas cada uno (6%), así como un bloque de dependencias con 2 respuestas (4%): Despacho de la Ministra, Dirección de Fomento y Desarrollo, GIT CAR, GIT Gestión Administrativa, Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno.

Por su parte, once dependencias reportaron una sola respuesta (2%), lo que evidencia una participación reducida de áreas como Talento y Reserva Deportiva, Deporte de Rendimiento Olímpico, Deporte Profesional, Gestión Contable, Gestión Presupuestal, Juegos y Eventos Deportivos, Laboratorio de Control al Dopaje y Talento Humano, entre otras.

Por ende, la distribución de respuestas muestra un alto grado de heterogeneidad, con mayor representación en algunos grupos estratégicos y baja participación en otros.

Además de identificar la distribución de los participantes según el área a la que pertenecen dentro del Ministerio del Deporte, resulta igualmente relevante analizar su rol en la Entidad (*Gráfica 1*), diferenciando entre funcionarios de planta y contratistas. Esta clasificación permite comprender con mayor precisión el alcance de la percepción recogida, así como identificar posibles variaciones en la valoración de los servicios en función del tipo de vinculación laboral. De los 49 encuestados, la mayoría corresponde a funcionarios de planta, con 29 respuestas (59%), mientras que los contratistas aportaron 20 respuestas (41%).

Gráfica 1. Distribución de Participantes por Rol



La distribución evidencia una participación más alta de los funcionarios, lo cual resulta coherente con la estructura organizacional de la Entidad, donde este grupo mantiene mayor estabilidad y permanencia. Sin embargo, la representación de los contratistas también es significativa, pues supera el 40%, lo que garantiza que las percepciones recogidas reflejen tanto la visión institucional de largo plazo como la experiencia operativa y de apoyo técnico que aportan los contratistas.

DIFUSIÓN

La evaluación del proceso de difusión y accesibilidad busca conocer la percepción de los funcionarios y contratistas respecto a las etapas previas a la prestación del servicio, con énfasis en el cumplimiento de una comunicación bidireccional que garantice la transparencia y el acceso oportuno a los servicios ofrecidos. A continuación, se presentan los componentes evaluados en este aspecto:

10

Ante la pregunta "¿Conoce los procedimientos de la mesa de servicio y los trámites o servicios del GIT TIC'S?" (Ver Tabla 2), la gran mayoría de los participantes manifestó una respuesta afirmativa: 44 personas (90%), frente a solo 5 personas (10%) que indicaron no conocerlos.

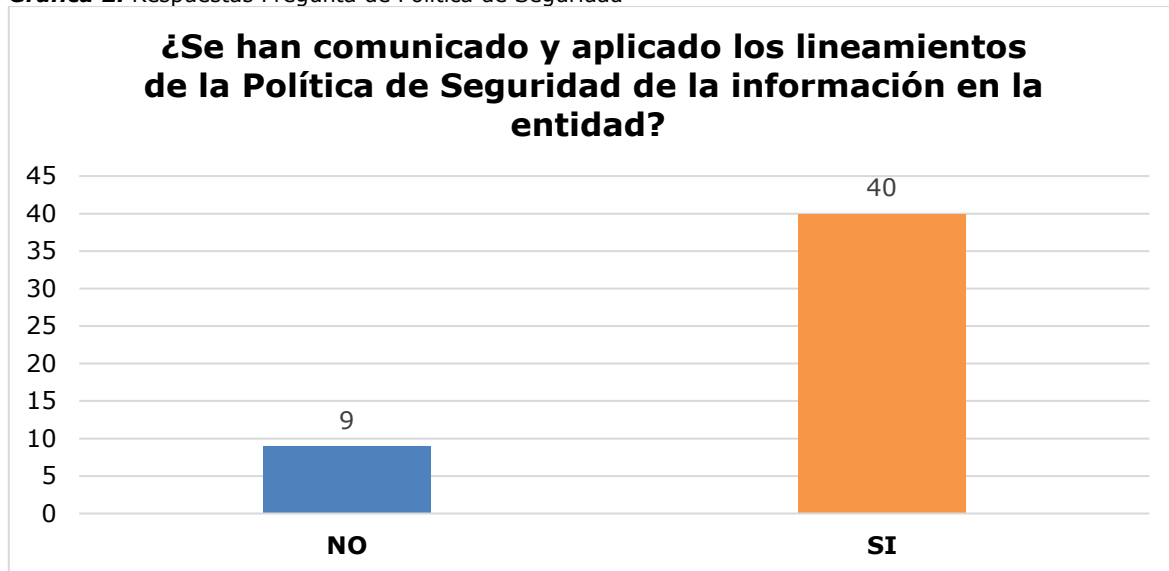
Tabla 2. Porcentaje de Conocimiento de Trámites y Servicios de TIC'S

¿Conoce los procedimientos de la mesa de servicio y los trámites o servicios del GIT- TIC's?	Conteo	Porcentaje
NO	5	10%
SI	44	90%
Total	49	100%

Este resultado refleja un alto nivel de apropiación y conocimiento por parte de los funcionarios y contratistas frente a los procesos de la mesa de servicio y los trámites asociados al GIT TIC's, lo cual constituye un aspecto positivo para la gestión del área. Sin embargo, la existencia de un 10% de desconocimiento evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de socialización y comunicación, con el fin de garantizar que la totalidad de los usuarios tenga acceso a información clara, actualizada y disponible sobre los procedimientos y servicios ofrecidos.

Ahora bien, frente a la pregunta "¿Se han comunicado y aplicado los lineamientos de la Política de Seguridad de la Información en la Entidad?" (Ver gráfica 2), los resultados muestran que 40 participantes (82%) respondieron afirmativamente, mientras que 9 participantes (18%) manifestaron que no.

Gráfica 2. Respuestas Pregunta de Política de Seguridad



Estos datos evidencian un alto nivel de avance en la socialización y aplicación de la política, lo que refleja un cumplimiento generalizado en la Entidad. No obstante, la presencia de casi una quinta parte de los encuestados que perciben ausencia o desconocimiento en este aspecto, señala la importancia de reforzar los mecanismos de divulgación y capacitación en torno a la Política de Seguridad de la Información. Esto contribuiría no solo a garantizar una mayor cobertura, sino también a consolidar una cultura organizacional alineada con los estándares de protección y seguridad de los datos.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **86%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Difusión"

PROMEDIO 86 %

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

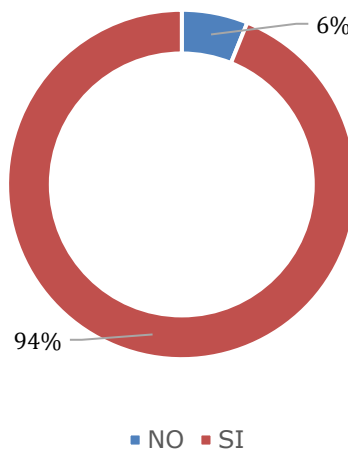
La prestación del servicio constituye el momento de verdad de la gestión, ya que es allí donde se configura la experiencia de los funcionarios y contratistas y se refleja la efectividad de los procesos de planeación y comunicación desarrollados. En este apartado se evalúan los aspectos generales relacionados con la prestación del servicio ofrecido por el GIT TIC'S:

12

A la pregunta "¿Ha solicitado soporte al GIT TIC's?" (Ver gráfica 3), la mayoría de los participantes respondió de manera afirmativa, con 46 personas (94%), mientras que únicamente 3 personas (6%) señalaron no haberlo hecho.

Gráfica 3. Respuestas Pregunta de Solicitud de Soporte

¿Ha solicitado soporte al GIT TIC'S?



Estos resultados indican que el servicio de soporte del GIT TIC's es ampliamente utilizado por funcionarios y contratistas, lo cual demuestra su relevancia en la gestión cotidiana de la Entidad. El bajo porcentaje de quienes no han solicitado soporte puede deberse a que no han enfrentado necesidades tecnológicas específicas o que han resuelto sus requerimientos por otros medios.

En términos generales, este hallazgo refleja que el GIT TIC's cumple un papel fundamental en la operatividad y el acompañamiento tecnológico,

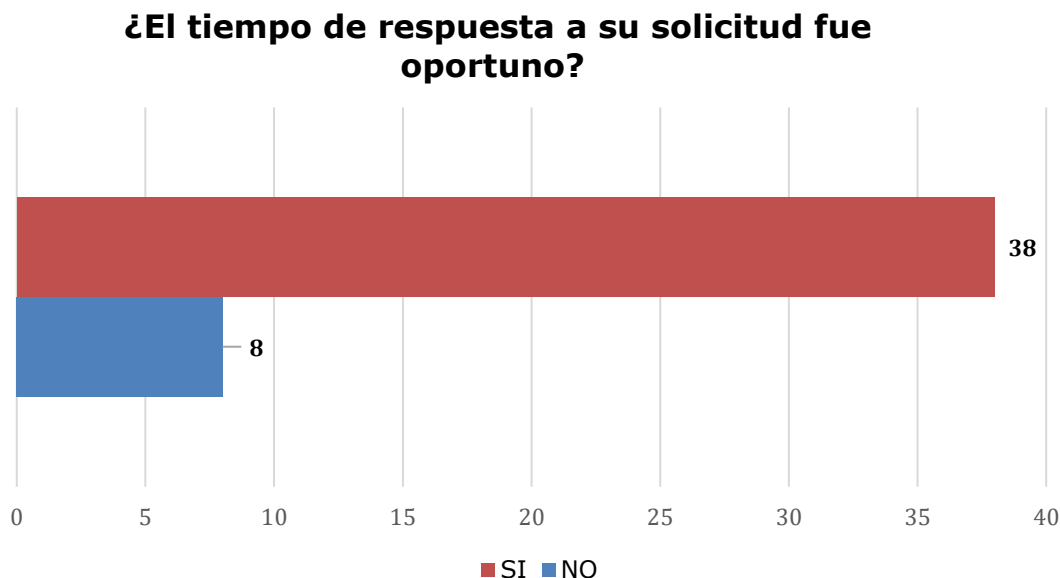
consolidándose como un punto de apoyo clave para garantizar la continuidad de los procesos institucionales.

En continuidad con la alta demanda de soporte evidenciada en la pregunta anterior, donde el 94% de los funcionarios y contratistas manifestó haber solicitado apoyo al GIT TIC's, resulta pertinente analizar la percepción sobre la oportunidad en los tiempos de respuesta.

13

Ante la pregunta "¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuno?" (Ver gráfica 3), la mayoría de los encuestados respondió de manera afirmativa, con 38 personas (83%), mientras que 8 personas (17%) consideraron que la atención no fue oportuna.

Gráfica 4. Respuestas Pregunta de Solicitud Oportuna



Estos resultados reflejan que, en términos generales, el GIT TIC's mantiene un buen nivel de eficiencia en la atención de solicitudes, dado que más de cuatro quintas partes de los encuestados perciben que los tiempos de respuesta son adecuados. Sin embargo, el 17% que expresó insatisfacción (Ver tabla 4) constituye una señal de alerta sobre posibles casos de demora o falta de seguimiento oportuno.

Tabla 4. Respuestas Escritas Pregunta de Solicitud Oportuna

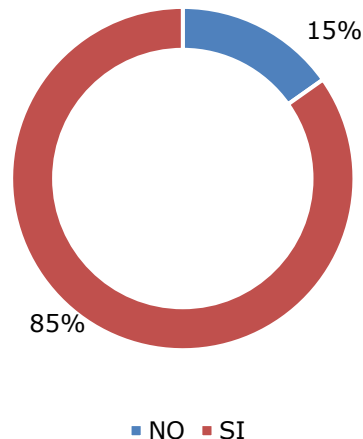
Respuesta
No hay mesa de ayuda, el soporte no es organizado y no hay gente en ese grupo para atender toda la demanda del Ministerio. Por eso el servicio no es eficiente y no responde a los niveles de atención descritos en los estándares de TI y buenas prácticas
Muy demorado.
He pedido poder contar con la red de Wifi en el portátil, lo cual no ha sido posible, siempre me toca compartir datos. Lo anterior, lo solicité al correo de soporte tics el día 15 de julio y a hoy 5 de agosto no ha sido solucionado.
En ocasiones se solicita el servicio y pasa mucho tiempo para solucionarlo o dar alternativas, generando retrasos en el trabajo de la oficina.
He solicitado soporte en repetidas oportunidades a soporte tics por los diferentes canales de atención y no me han ayudado a resolver los inconvenientes
Básicamente tuve que esperar a ver a un contratista de Tics en la sede de la Calle 63 donde laboro para obtener la ayuda que necesitaba.
El servicio de internet no se presta con regularidad y estabilidad, el sistema GESDOC, se debe estar solicitando constantemente ayuda para solucionar los inconvenientes y los tiempos de respuesta si bien pueden ser cortos, la respuesta no resuelve el problema de base.
se solicita soporte porque la red no sirve, las impresoras dañadas uno pregunta y nunca solución, pregunta uno donde podemos imprimir y la respuesta es en el segundo piso, pero esa impresora también va a sacar la mano y nunca solucionan

En síntesis, si bien el área goza de una alta cobertura y uso en cuanto a la prestación del soporte, es necesario fortalecer los mecanismos de gestión y control de tiempos de respuesta para garantizar que todos los funcionarios y contratistas reciban atención en condiciones de oportunidad y eficiencia.

Dando continuidad a la valoración sobre la oportunidad en el tiempo de respuesta, donde el 83% de los participantes consideró que la atención fue adecuada, se preguntó si el soporte recibido solucionó el problema de forma eficiente y eficaz (*Ver gráfica 5*). En este caso, 39 personas (85%) respondieron afirmativamente, mientras que 7 personas (15%) manifestaron lo contrario.

Gráfica 5. Respuestas Pregunta Soporte Eficaz y Eficiente

¿El Soporte recibido solucionó su problema de forma eficiente y eficaz?



Este resultado complementa el hallazgo anterior, mostrando que no solo la mayoría percibe tiempos de respuesta oportunos, sino que también reconoce que el soporte prestado cumple con criterios de calidad y efectividad en la solución de los requerimientos. No obstante, el 15% que expresó insatisfacción (*Ver Tabla 5*) indica la necesidad de revisar posibles casos en los que, pese a atenderse la solicitud, la solución no resultó suficiente o no respondió de manera integral a la necesidad planteada.

Tabla 5. Respuestas Escritas Pregunta Soporte Eficaz y Eficiente

Respuesta
Por lo misma falta de técnicos la solución es a medias quedan pendientes otras para completar el servicio
El tiempo de respuesta es demorado, lo que la hace no se tenga satisfacción.
Es muy demorado recibir soporte en la sede de la 63.
Todavía tenemos inconvenientes con la impresora de la oficina, se sale de red o mejor dicho no está en red, sino funciona solo para la oficina y con una USB, es una impresora que no le sirve el scanner.
No han acudido a los llamados para soporte técnico, por lo tanto, no se resolvió el problema de fondo

El servicio de internet no se presta con regularidad y estabilidad, el sistema GESDOC, se debe estar solicitando constantemente ayuda para solucionar los inconvenientes y los tiempos de respuesta si bien pueden ser cortos, la respuesta no resuelve el problema de base.

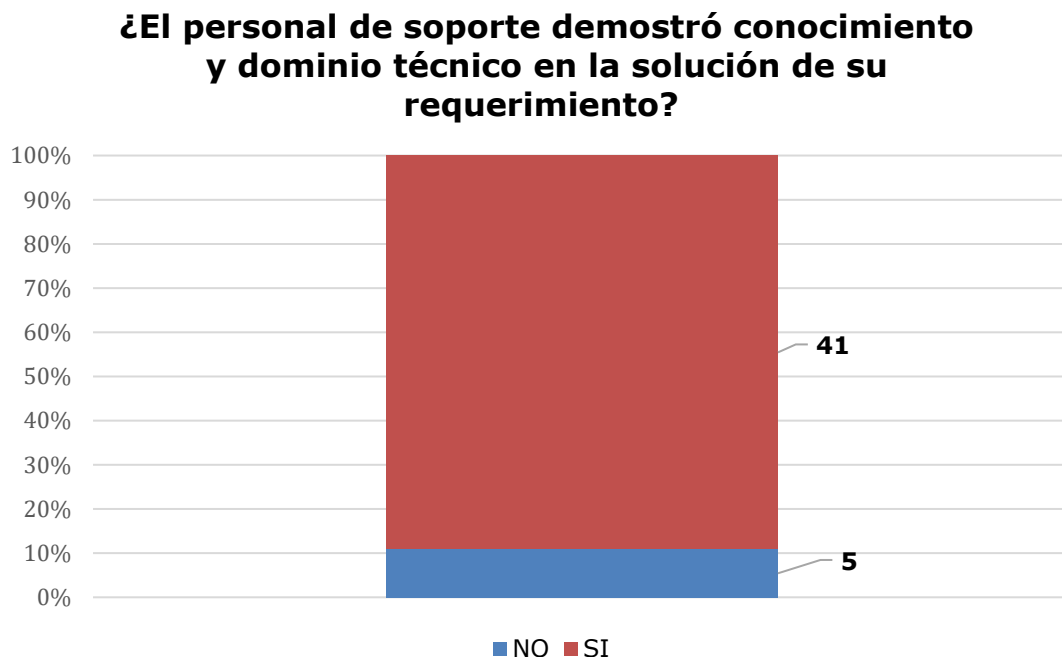
En el car casi nunca hay una persona de soporte

16

En conjunto, los datos de ambas preguntas evidencian que el GIT TIC's mantiene un nivel de desempeño positivo en términos de oportunidad y calidad, pero también resaltan la importancia de ajustar protocolos de seguimiento y retroalimentación para cerrar las brechas que aún generan percepción de ineficiencia en algunos funcionarios y contratistas.

En línea con la percepción sobre la eficiencia y eficacia en la solución de los problemas, donde el 85% de los encuestados señaló estar satisfecho, se consultó acerca del conocimiento y dominio técnico del personal de soporte (*Ver Gráfica 6*). Los resultados muestran que 41 participantes (89%) respondieron afirmativamente, frente a 5 participantes (11%) que manifestaron lo contrario.

Gráfica 6. Respuestas Pregunta Conocimiento y Dominio Personal de Soporte



Este hallazgo reafirma que la calidad técnica del equipo del GIT TIC's constituye una de sus principales fortalezas, ya que la mayoría de los

funcionarios y contratistas reconoce en el personal las competencias necesarias para atender y resolver los requerimientos. La baja proporción de respuestas negativas (11%) puede estar asociada a casos puntuales de complejidad técnica o a la percepción de falta de profundidad en algunas soluciones (*Ver Tabla 6*).

Tabla 6. Respuestas Escritas Pregunta Conocimiento y Dominio Personal de Soporte

Respuesta
No se atendió de manera oportuna.
Tienen que hacer consultas con otro profesional para solucionar el inconveniente y en ocasiones se demora más de lo proyectado.
No han acudido a los llamados para soporte técnico, por lo tanto, no se resolvió el problema de fondo
Las respuestas son genéricas.
Porque nunca hay nadie en el car no puedo responder que si

En conjunto con la pregunta anterior, los resultados reflejan que la eficacia en la solución de problemas está directamente respaldada por el conocimiento técnico del equipo de soporte, lo cual fortalece la confianza de los funcionarios y contratistas en el servicio. No obstante, se recomienda continuar con procesos de capacitación y actualización permanente, de manera que se mantenga y potencie este nivel de satisfacción.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **88%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Prestación del Servicio"

PROMEDIO **88 %**

Tabla 7. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio

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

COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

El buen trato como enfoque de atención constituye una estrategia orientada al principio de dignidad, respeto y humanización en las relaciones, basada en el compromiso de servir con excelencia a los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte. Este enfoque busca garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos desde una perspectiva humana y cercana, fortaleciendo la confianza y la calidad en la interacción con el GIT TIC's.

18

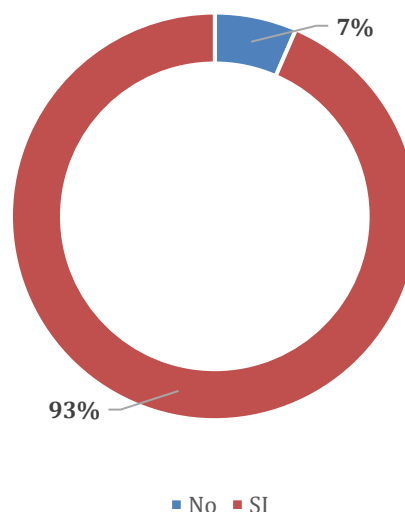
A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada:

Frente a la pregunta "¿La interacción con los colaboradores del GIT TIC's fue cordial, clara y respetuosa?" (Ver Gráfica 7), la gran mayoría de los participantes respondió afirmativamente, con 43 personas (93%), mientras que solo 3 personas (7%) manifestaron lo contrario.

Estos resultados reflejan que los funcionarios y contratistas perciben en el equipo del GIT TIC's un alto nivel de disposición, respeto y claridad en la atención, lo que constituye un aspecto fundamental para fortalecer la confianza y la satisfacción en la relación con el área.

Gráfica 7. Respuestas Pregunta Interacción Cordial, Clara y Respetuosa

¿La interacción con los colaboradores del GIT TIC's fue cordial, clara y respetuosa?



La baja proporción de respuestas negativas sugiere que, aunque el balance es muy positivo, aún existen casos puntuales (*Ver Tabla 8*) en los que es necesario reforzar las competencias comunicativas y relacionales del equipo, con el fin de garantizar que la totalidad de los contactos con el GIT TIC's se desarrollen bajo el principio de buen trato.

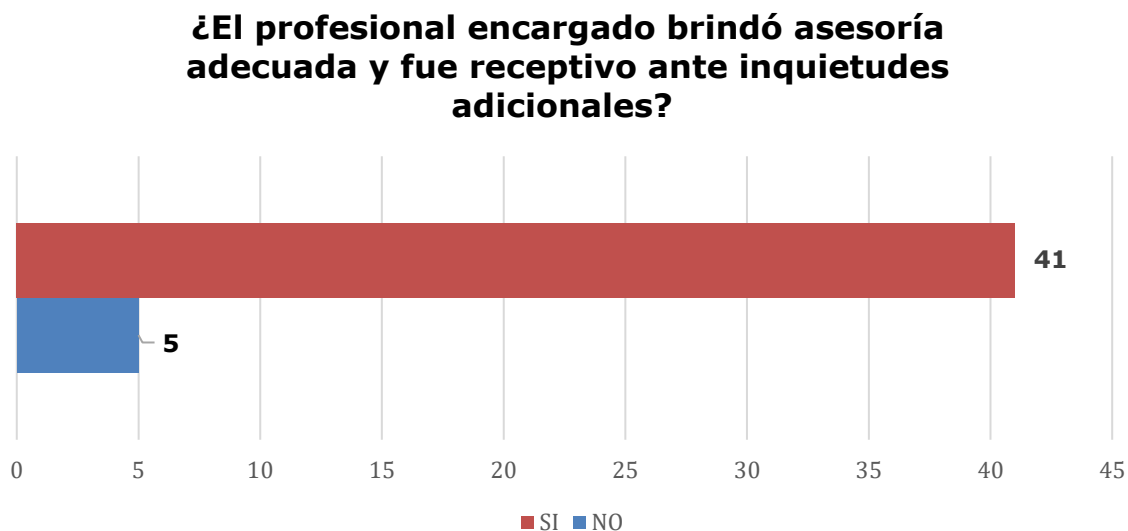
Tabla 8. Respuestas Escritas Pregunta Interacción Cordial, Clara y Respetuosa

Respuesta
Algunas veces se da cordial otras no
No se atendió de manera oportuna.
No han acudido a los llamados para soporte técnico, por lo tanto, no se resolvió el problema de fondo

Conforme a "¿El profesional encargado brindó asesoría adecuada y fue receptivo ante inquietudes adicionales?" (*Ver Gráfica 8*), los resultados muestran que 41 participantes (89%) respondieron afirmativamente, mientras que 5 participantes (11%) señalaron lo contrario.

Este hallazgo confirma la percepción positiva identificada en la pregunta anterior sobre cordialidad y respeto, y añade que la asesoría y la capacidad de escucha del personal del GIT TIC's son reconocidas como fortalezas en la prestación del servicio. La gran mayoría de funcionarios y contratistas perciben a los profesionales como receptivos y dispuestos a atender dudas adicionales, lo cual aporta valor al proceso de atención.

Gráfica 8. Respuestas Pregunta Asesoría Adecuada

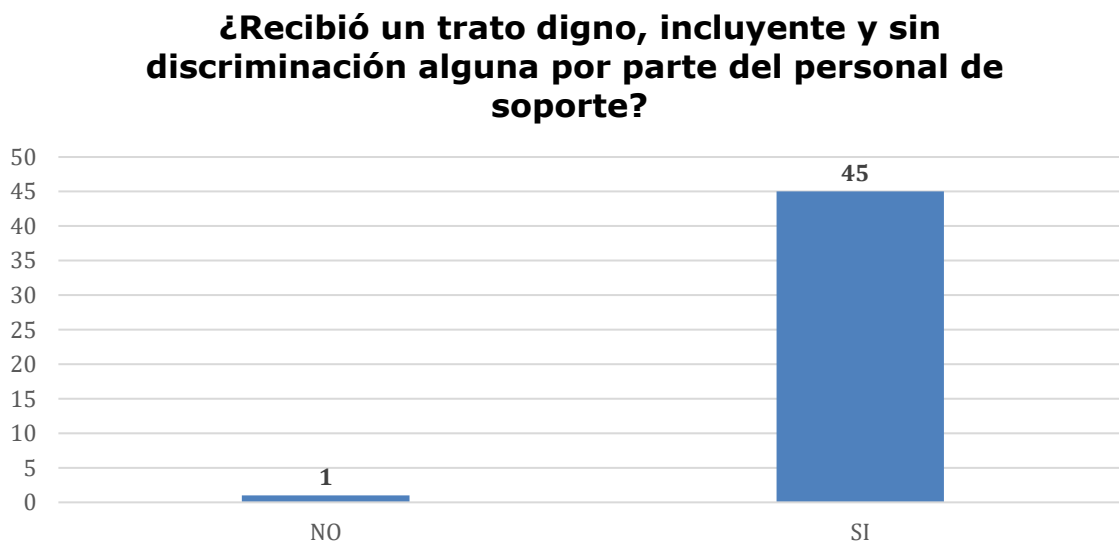


No obstante, el 11% que no se sintió plenamente respaldado en la asesoría o en la disposición para resolver inquietudes adicionales sugiere la necesidad de fortalecer la empatía, la escucha activa y la profundización técnica en ciertos casos, con el fin de cerrar las brechas en la percepción de la calidad del servicio.

Ante la pregunta “¿Recibió un trato digno, incluyente y sin discriminación alguna por parte del personal de soporte?” (Ver Gráfica 9), los resultados fueron altamente favorables: 45 participantes (98%) respondieron afirmativamente, mientras que únicamente 1 participante (2%) manifestó lo contrario.

Este resultado constituye un indicador muy positivo, ya que muestra que el principio de trato digno e incluyente se encuentra sólidamente incorporado en la atención que brinda el GIT TIC’s. La percepción casi unánime de respeto y no discriminación fortalece la confianza de funcionarios y contratistas en los servicios del área y refuerza el enfoque de atención humanizada promovido por la Entidad.

Gráfica 9. Respuestas Pregunta Trato Digno



Si bien el porcentaje negativo es mínimo (Ver Tabla 9), es importante darle seguimiento a estos casos aislados para garantizar que la totalidad de las interacciones se desarrollen bajo un marco de igualdad, inclusión y respeto.

Tabla 9. Respuestas Escritas Pregunta Trato Digno

Respuesta
No han acudido a los llamados para soporte técnico, por lo tanto, no se resolvió el problema de fondo

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **93%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
"Comprometidos con el buen trato"**

PROMEDIO **93 %**

Tabla 10. Evaluación Cuantitativa del Compomente comprometidos con el buen trato

**EVALUACIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO HERRAMIENTAS
DISPONIBLES**

A continuación, se presentan los resultados generales de la evaluación de la experiencia de servicio en relación con las herramientas tecnológicas disponibles por parte del Grupo Interno de Trabajo TIC's. Este componente busca identificar el nivel de satisfacción de los funcionarios y contratistas frente a la funcionalidad, accesibilidad y utilidad de dichas herramientas, entendidas como recursos clave para el desarrollo eficiente de las actividades laborales.

El análisis de este aspecto resulta fundamental, ya que permite valorar no solo la calidad técnica de las soluciones implementadas, sino también su impacto en la facilitación de procesos, la optimización del tiempo y la mejora de la productividad. Asimismo, posibilita identificar oportunidades de fortalecimiento en términos de actualización tecnológica, capacitación de los funcionarios y adecuación de las herramientas a las necesidades específicas de la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas:

Ante la pregunta "¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta Office 365?" (Ver Tabla 11), la mayoría de los

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

participantes indicó no haber tenido dificultades: 40 personas (82%), mientras que 9 personas (18%) señalaron que sí.

Este resultado evidencia que, en general, los funcionarios y contratistas cuentan con un buen nivel de manejo y acceso a la herramienta, lo que permite su uso efectivo en las labores cotidianas. No obstante, el 18% que manifestó haber tenido inconvenientes constituye un indicador relevante, ya que puede estar asociado a falta de capacitación, problemas de conectividad, limitaciones técnicas de los equipos o desconocimiento de algunas funcionalidades avanzadas.

Tabla 11. Respuestas Office 365

¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta Office 365?	Conteo	Porcentaje
NO	40	82%
SI	9	18%
TOTAL	49	1

En términos generales, los datos reflejan una adopción favorable de Office 365 dentro de la Entidad, aunque se recomienda implementar acciones de refuerzo como capacitaciones específicas, guías prácticas o espacios de soporte pedagógico, que permitan reducir el porcentaje de dificultades y garantizar un aprovechamiento integral de la herramienta. (Ver Tabla 12)

Tabla 12. Respuestas Escritas Office 365

Respuesta
no guarda los documentos, no aparecen algunos documentos guardados
falta de capacitación esa herramienta tiene muchas funcionalidades que no se utilizan y se paga mucho dinero por esa plataforma. Es importante que el GIT TICS, utilice todas las herramientas que se compran
ULTIMAMENTE EL INTERNET HA ESTADO MUY CAIDO Y LA HERRAMIENTA FALLA TAMBIEN A VECES
Se salía de todas las aplicaciones y se bloqueaban los documentos
NINGUNO
El equipo de escritorio no me permitió trabajar ningún archivo, se me perdió información que había gestionado de dos días.
Muchas veces la información no carga rápido, se demora y dura varios minutos antes de acceder a la información.
Múltiples problemas y adicional soporte técnico no acuden a los llamados

Frente a la pregunta “¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta GESDOC?” (Ver Tabla 13), los resultados muestran que 31 participantes (63%) respondieron que no han tenido dificultades, mientras que 18 participantes (37%) manifestaron haber presentado inconvenientes.

En comparación con los resultados obtenidos sobre Office 365, se observa que en el caso de GESDOC existe un porcentaje más elevado de funcionarios y contratistas que reportan dificultades, lo cual puede estar relacionado con la complejidad de la herramienta, limitaciones en su usabilidad, fallas técnicas recurrentes o falta de capacitación especializada.

Tabla 13. Respuestas GESDOC

¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta GESDOC?	Conteo	Porcentaje
NO	31	63%
SI	18	37%
TOTAL	49	100%

Si bien la mayoría de los encuestados indica un uso sin mayores problemas, el hecho de que más de una tercera parte haya señalado inconvenientes constituye una alerta significativa (Ver Tabla 14), que refleja la necesidad de fortalecer los procesos de acompañamiento técnico, soporte oportuno y formación en el uso de GESDOC, con el fin de garantizar su apropiación y mejorar la experiencia de servicio.

Tabla 14. Respuestas Escritas GESDOC

Respuesta
Muy lento. Ya ha pasado 2 veces que se genera documento, pero el archivo sale sin el Código de radicado
pésima herramienta, no es amigable, no es interactiva, tiende uno a perderse, es una herramienta totalmente manual.
Cuando estoy elaborando la plantilla se demora mucho en guardar cambios, y para realizar consultas también ha estado fallando.
A VECES SE CAE O SE QUEDAN CARGANDO LOS DOCUMENTOS QUE SE INTENTAN GENERAR Y NO ES POSIBLE HACERLO
Demora en el cargue y ejecución de tareas
NINGUNO
SE CAE MUCHO LA PAGINA
El aplicativo GESDOC en varias ocasiones ha presentado fallas de usabilidad

1. En el momento de registrar una plantilla no la guarda y se pierde el contenido
2. Al sacar una respuesta EE y vincularla al ER y después de culminar la organización y la aceptación de esta no la deja finalizar en mis actividades pendientes y aparece en negativo
Demora en el cargue de la información, lo que hace que el trabajo se vuelva dispendioso.
La plataforma se torna muy lenta en varias oportunidades, en tres plantillas de memorandos que se había elaborado, al momento de guardar esta plantilla, se quedó mucho tiempo guardando y al final no guardaba ningún cambio, aspecto que generó reprocesos al tener que subir la información más de dos veces.
Falla en cargue de la información, lentitud y demoras en el servicio del aplicativo.
En ocasiones no carga
Fallas en servidor
Constantemente se debe estar solicitando ayuda para poder restablecer el ingreso a la plataforma.
Falla mucho no permite el ingreso y es muy importante poder ingresar
se cae l red, da vueltas y vueltas y toca repetir todo el proceso
Las plantillas disponibles en la herramienta GESDOC no permiten ajustar el contenido al tamaño de papel oficio, lo cual dificulta la distribución adecuada del texto y afecta negativamente la presentación del documento.

la pregunta “¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta SISEG?” (Ver Tabla 15), los resultados fueron altamente favorables: 47 participantes (96%) respondieron que no han tenido dificultades, mientras que únicamente 2 participantes (4%) señalaron que sí.

Este hallazgo refleja que SISEG se percibe como una herramienta estable, accesible y de fácil manejo para los funcionarios y contratistas de la Entidad. El bajo porcentaje de respuestas negativas evidencia que los inconvenientes reportados corresponden a casos aislados, posiblemente asociados a situaciones técnicas puntuales o a limitaciones individuales en el manejo de la plataforma.

Tabla 15. Respuestas SISEG

¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta SISEG?	Conteo	Porcentaje
NO	47	96%
SI	2	4%
TOTAL	49	100%

En comparación con otras herramientas evaluadas, como GESDOC (con un 37% de reportes de inconvenientes), SISEG muestra un desempeño mucho más sólido, consolidándose como una de las plataformas con mejor experiencia de uso dentro del Ministerio. (Ver Tabla 16)

Tabla 16. Respuestas Escritas SISEG

Respuesta
Ninguno
A VECES NO FUNCIONA

En la pregunta "¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta PaperCut – Servicio de impresión?" (Ver Tabla 17), los resultados muestran que 33 participantes (67%) manifestaron no haber tenido problemas, mientras que 16 participantes (33%) señalaron haber presentado inconvenientes.

Este resultado indica que, aunque la mayoría de los funcionarios y contratistas perciben un funcionamiento adecuado del servicio de impresión, existe un tercio de la muestra que reporta dificultades. Este porcentaje es considerable y evidencia que el sistema de impresión presenta retos importantes de usabilidad, accesibilidad o estabilidad técnica, que afectan la experiencia de servicio.

Tabla 17. Respuestas Herramienta PaperCut

¿Ha Presentado Inconvenientes de Acceso y/o Manejo de la Herramienta PaperCut? "Servicio de impresión"?	Conteo	Porcentaje
NO	33	67%
SI	16	33%
TOTAL	49	100%

En comparación con otras herramientas evaluadas, PaperCut registra un nivel de dificultades mayor que SISEG (4%) y Office 365 (18%), y se acerca más al nivel de inconvenientes reportados con GESDOC (37%). Esto lo ubica como una de las herramientas con mayor necesidad de mejora, especialmente si se considera que el servicio de impresión es un recurso de apoyo fundamental para la gestión administrativa. (Ver Tabla 18)

Tabla 18. Respuestas Escritas PaperCut

Respuesta
No tengo este servicio
Son impresoras que no tienen mantenimiento y son viejas por eso fallan
La impresora no imprime, y cuando se envía aparece en cola y no imprime.
A VECES NO HAY RED O A VECES NO FUNCIONA LA IMPRESORA
En ocasiones no responde o demora mucho los trabajos de impresión
La impresora cada rato está fuera de servicio.
No está en línea para los PC de la oficina
LA IMPRESORA SE DESCONECTA DEL SERVIDOR CONSTANTEMENTE
Si, se desconecta y de la Red y toca volver a configurar el equipo con la impresora
En la sede IDRD, en las últimas semanas ha habido corte de luz, y se desconfigura fácilmente la impresora.
DIFICULTAD EN IMPRESION
Fue necesario configurarla en dos oportunidades y para poder instalarla fue bastante demorado, tanto así que tocó buscar otras alternativas externas a la entidad o simplemente optar por no imprimir.
En ocasiones uno envía el documento para imprimir y se queda en la red, se ha solucionado por parte del personal de TIC.
No tengo ese servicio.
La impresora constantemente está fuera de servicio.
la impresora no funciona hace mucho tiempo nunca hay solución

Respecto a la pregunta “¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la Página Web?” (Ver Tabla 19), los resultados muestran que 44 participantes (90%) respondieron que no han tenido problemas, mientras que solo 5 participantes (10%) indicaron haber presentado inconvenientes.

Estos datos reflejan que, en términos generales, la Página Web del Ministerio del Deporte es percibida como una herramienta estable, accesible y de fácil manejo, con un nivel de aceptación muy alto por parte

de los funcionarios y contratistas. El bajo porcentaje de respuestas negativas sugiere que los inconvenientes reportados corresponden a situaciones específicas, posiblemente relacionadas con aspectos de conectividad, navegabilidad en ciertos dispositivos o desconocimiento de algunas secciones.

Tabla 19. Respuestas Página Web

¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la Página Web?	Conteo	Porcentaje
NO	44	90%
SI	5	10%
TOTAL	49	100%

En comparación con otras herramientas, la Página Web se ubica en un nivel de satisfacción cercano al de SISEG (96% sin inconvenientes), superando ampliamente a GESDOC (63%) y PaperCut (67%), y consolidándose como una de las plataformas con mejor experiencia de uso dentro de la Entidad. (Ver Tabla 20)

Tabla 20. Respuestas Escritas Página Web

Respuesta
Mucha demora encargar los archivos, el internet muy lento,
página desactualizada, muy cargada, se quedó atrasada la versión es vieja
A VECES NO FUNCIONA
por red

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **80%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Evaluación experiencia de servicio herramientas disponibles"

PROMEDIO **80%**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

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

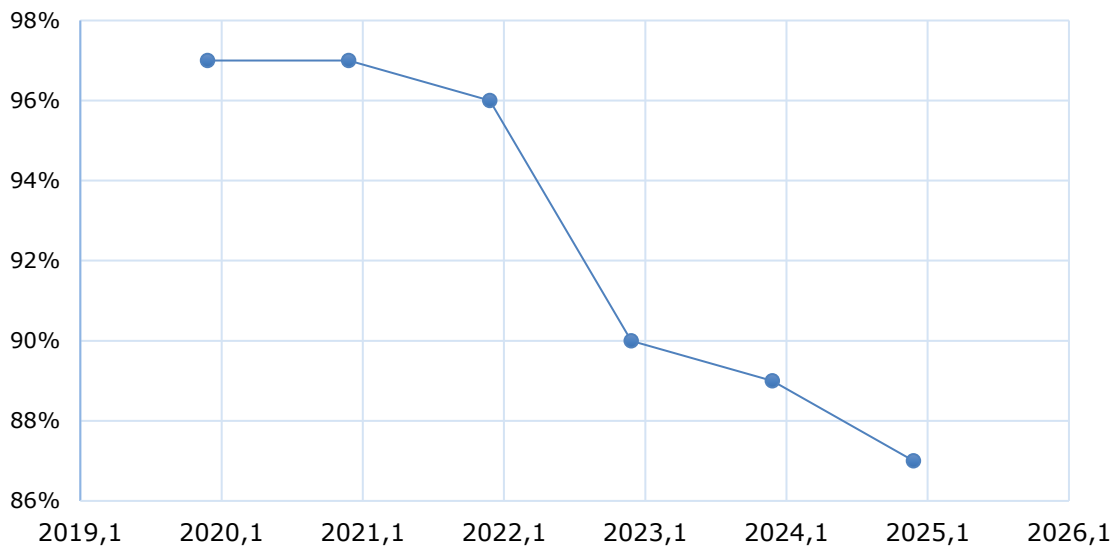
COMPARACIÓN

Entre el primer semestre de 2020 y el de 2025 se evidencia una disminución progresiva en la percepción y experiencia ciudadana frente a los procesos de TIC'S en el Ministerio del Deporte (*Ver Gráfica 10*), pasando de un 97% en 2020-2021 a un 87% en 2025. Aunque los niveles de satisfacción se mantienen altos, la tendencia descendente refleja la necesidad de fortalecer aspectos clave como la difusión de lineamientos, la oportunidad y eficacia en la atención de solicitudes, así como la optimización en el uso de las herramientas tecnológicas.

28

Gráfica 10. Comparativo I semestre

Percepción en años I semestre



Este comportamiento señala la importancia de revisar y ajustar las estrategias de soporte y acompañamiento, con el fin de recuperar los altos estándares alcanzados en años anteriores y garantizar un servicio sostenible y de calidad para funcionarios y contratistas.

CONCLUSIONES GENERALES

El análisis integral de la percepción y experiencia de los funcionarios y contratistas frente a la gestión del GIT TIC's del Ministerio del Deporte permite identificar resultados ampliamente favorables en diferentes

dimensiones, al tiempo que señala oportunidades de mejora para fortalecer la calidad del servicio.

En primer lugar, la caracterización de los participantes evidenció la diversidad de áreas internas que interactúan con el GIT TIC's, con mayor representación de dependencias como el GIT Deporte Social Comunitario, GIT TIC's, Control Interno Disciplinario y la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo. Asimismo, se resalta la mayor participación de funcionarios (59%) frente a contratistas (41%), lo que asegura una visión equilibrada entre los dos principales roles de la Entidad.

En cuanto a la difusión de la información, los resultados reflejan un conocimiento consolidado de los procedimientos y servicios del GIT TIC's (90%), y una apropiación positiva de los lineamientos de la Política de Seguridad de la Información (82%). Esto evidencia un nivel adecuado de comunicación, aunque se identifican brechas en un grupo minoritario que requiere un refuerzo en procesos de sensibilización y divulgación.

Respecto a la prestación del servicio, se observa una alta demanda de soporte (94%) y una valoración positiva del tiempo de respuesta (83%), la eficacia en la solución de problemas (85%) y el dominio técnico del personal (89%). Estos indicadores demuestran la capacidad del equipo TIC's para atender las necesidades institucionales con pertinencia, aunque los casos en que el tiempo o la solución no fueron percibidos como óptimos deben ser revisados para asegurar la homogeneidad del servicio.

En el componente de buen trato, los resultados son altamente positivos, con niveles superiores al 90% en cordialidad, respeto, asesoría adecuada, receptividad y trato digno, incluyente y sin discriminación. Esto ratifica el compromiso del GIT TIC's con un enfoque humanizado y orientado a la satisfacción de quienes solicitan el servicio, consolidando la confianza y cercanía con funcionarios y contratistas.

La evaluación de la experiencia con las herramientas disponibles muestra un panorama mixto: mientras plataformas como SISEG (96%) y la Página Web (90%) presentan un excelente desempeño en términos de accesibilidad y usabilidad, otras como GESDOC (63%) y PaperCut (67%) reflejan mayores niveles de dificultad, lo cual sugiere la necesidad de estrategias de mejora técnica y pedagógica para optimizar su manejo.

No obstante, al revisar la evolución histórica de los resultados en los primeros semestres de cada año, se observa una tendencia decreciente:

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

del 97% en 2020 y 2021 al 87% en 2025. Aunque los indicadores actuales continúan siendo favorables, esta disminución progresiva constituye una señal de alerta sobre la necesidad de reforzar los procesos de comunicación, difusión de lineamientos y acompañamiento en el uso de herramientas como GESDOC y PaperCut, que presentaron mayores niveles de dificultad.

En síntesis, los resultados reflejan fortalezas significativas en la dimensión del buen trato y en la disposición del personal técnico, lo que fortalece la confianza institucional; sin embargo, se identifican áreas de mejora en la optimización de tiempos de respuesta, la eficiencia en la solución de solicitudes y el fortalecimiento de la estrategia de difusión de políticas y procedimientos. Avanzar en estas líneas de acción permitirá no solo detener la tendencia descendente, sino recuperar y superar los altos niveles de satisfacción alcanzados en años anteriores, consolidando al GIT TIC's como un referente en calidad de servicio dentro del Ministerio del Deporte.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que el GIT TIC's ha logrado consolidar una gestión con altos niveles de aceptación y satisfacción, sustentada en la calidad técnica, el trato digno y la eficiencia en la prestación del servicio. No obstante, resulta necesario reforzar los procesos de difusión de lineamientos, mejorar la uniformidad en los tiempos de respuesta y focalizar esfuerzos en el fortalecimiento de herramientas específicas que presentan mayores retos en su uso.

RECOMENDACIONES

Respuesta
No se ven como estratégicos y transversales, la visión que se tienen es soporte que pesar.
Mejorar en la atención y respuestas oportunas.
Que les den más presupuesto
Hay aplicaciones como la "Aplicación de WhatsApp para Windows" que utilizaba para temas laborales, ahora ya no funciona de la misma manera y constantemente se pierde la conexión, esto sucede con la red de internet que suministra la entidad, porque compartiendo datos de mi red de celular no tengo el inconveniente.
Se sugiere incluir más personal técnico o profesional, para que se cubran las solicitudes de soporte en el menor tiempo, se considera que actualmente el personal que conforma el proceso TICS es insuficiente.
En ocasiones no se requiere que el técnico asista en forma presencial porque la disponibilidad no es suficiente y esto alarga los tiempos. En ocasiones la simple orientación telefónica nos puede facilitar identificar el problema y si es el caso, hasta solucionarlo cuando es algo sencillo
Desde el GIT Comunicaciones seguimos esperando contar con una solución para salvaguardar la información y memoria audiovisual de la entidad.
Acudan a los llamados cuando se requiere
El internet falla con mucha frecuencia y me toca compartir internet para poder trabajar.
Que se mejore la conectividad en la sede del IDRD donde nos encontramos laborando, ya que constantemente la conexión a Internet se cae o es muy lenta, lo que dificulta mucho el trabajo y poder cumplir con nuestras labores.
que tengamos soporte en el car vienen 10 minutos y se desaparecen, cuando menos piensa uno están en la cancha de tenis en las oficinas y haya como difícil encontrarlos
Realizar el ajuste de las plantillas para optimizar su uso y presentación de los documentos que se generan, a través de ellas.