

Informe de percepción de calidad en el servicio

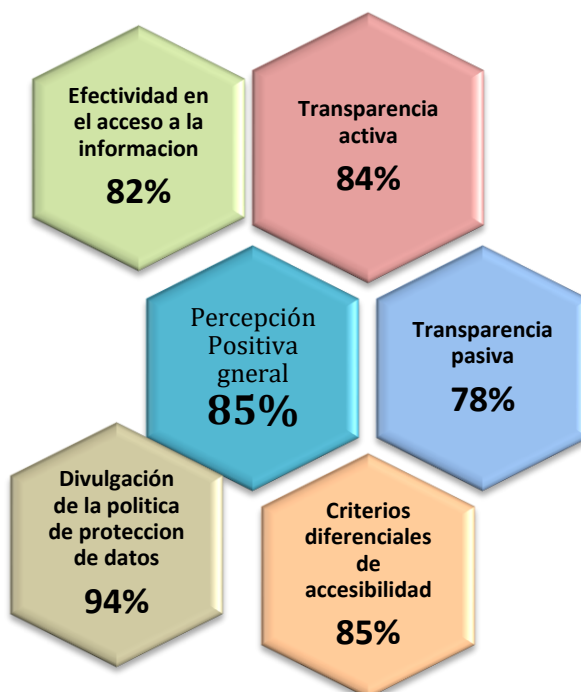
**TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA 2021**



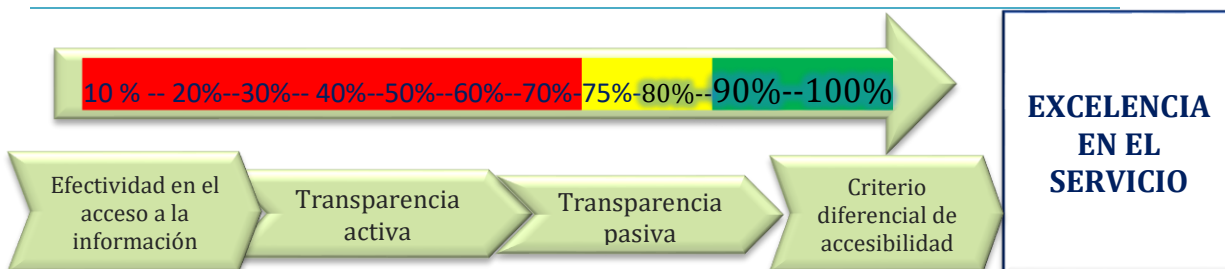
El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 15 de marzo de 2021 hasta el 30 de junio de 2021 sobre transparencia y acceso a la información pública teniendo en cuenta la ley 1712 de 2014 y hace parte del proceso de 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 de Servicio integral al ciudadano, se realizó una encuesta a los grupos de valor del Ministerio.

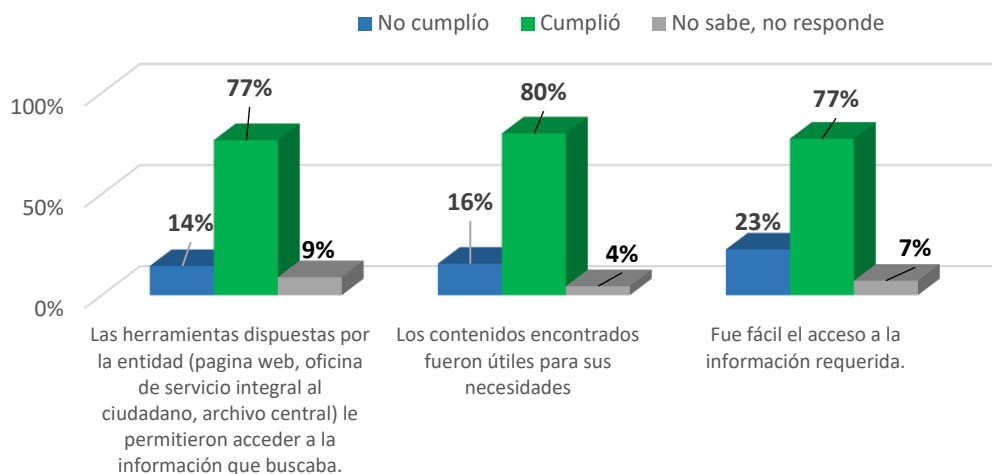


Efectividad en el acceso a la información pública

La evaluación del acceso a la información pública tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a la información brindada en los diferentes canales (página web, archivo central y las diferentes dependencias de la entidad), 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:

Gráfico 1. Efectividad en el acceso a la información.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	82%
Efectividad en el acceso a la información		

Se evidencia una percepción positiva del 82% frente a la efectividad en el acceso a la información presentada por el Ministerio. El 18% de los encuestados tienen una percepción negativa, de acuerdo con los comentarios (ver anexos) los ciudadanos consideran se debe actualizar la página WEB constantemente y mejorar las rutas de acceso ya que la información no se encuentra fácilmente y en ocasiones se encuentra desactualizada. También sugieren que se utilicen otros canales para la difusión de información como la televisión.

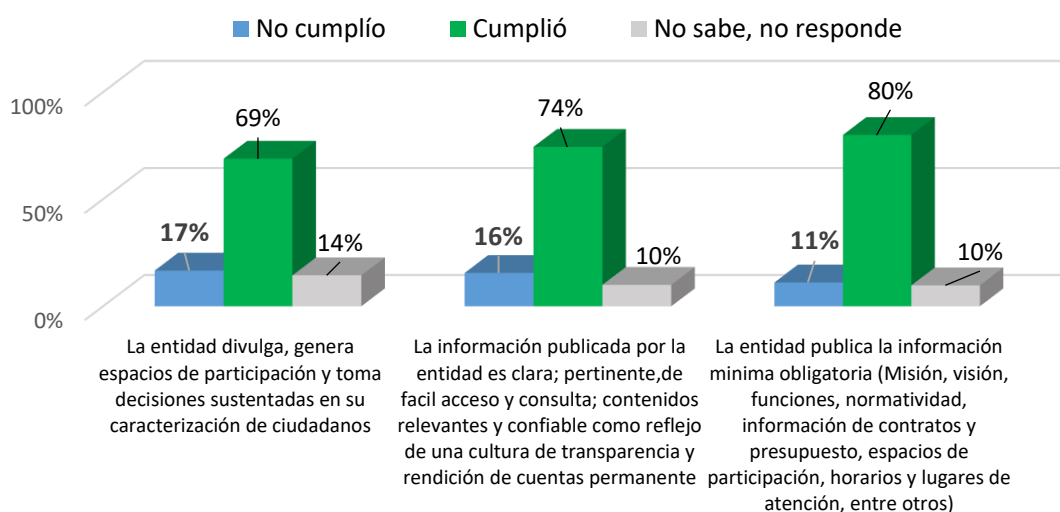
Por los anterior se sugiere diseñar una estrategia de comunicación que permita que la mayor población potencial acceda a la información.



Transparencia activa

La Transparencia Activa es la obligación que tienen los organismos públicos de entregar cierta información relevante y actualizada cada mes de cómo están organizados, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación).

Gráfico 2. Transparencia activa



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	84%
Transparencia activa		

En transparencia activa se observa una percepción positiva del 84% en general.

El 17% de los encuestados consideran que la entidad no cumple con la divulgación y generación de espacios de participación basados en la caracterización de ciudadanos.

Se recomienda que el Ministerio tenga en cuenta las expectativas, necesidades y particularidades de la población a la que está en obligación de prestarle sus bienes y servicios, y esto solo es posible mediante su identificación, para posteriormente incluirlas en todos sus procesos institucionales: planeación, ejecución, seguimiento y evaluación.

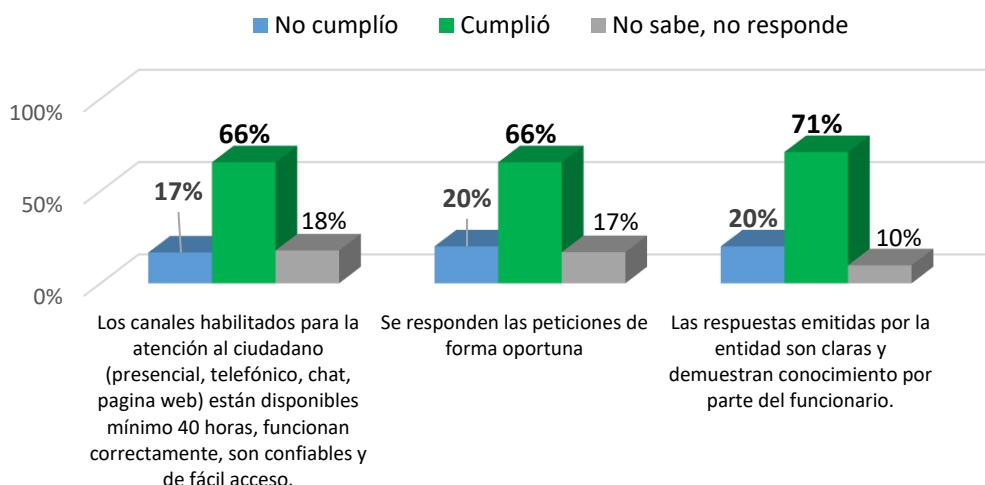
También se recomienda que al interior de la entidad se mejoren los procesos de flujo de información, con el fin de que la información divulgada sea veraz, oportuna, relevante, confiable y de fácil acceso para la ciudadanía.



Transparencia pasiva

La transparencia pasiva hace referencia a la obligación de toda entidad que maneje recursos públicos de prestar atención de calidad y respuesta clara y oportuna a las solicitudes que presente la ciudadanía, lo cual incluye todo tipo de petición, queja, reclamo, denuncia o trámite.

Gráfico 3. Transparencia pasiva



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	78%
Transparencia Pasiva		

Se observa una percepción positiva en general del 78% frente al componente de transparencia pasiva, lo que evidencia un **cumplimiento parcial** de acuerdo con nuestra ruta de excelencia.

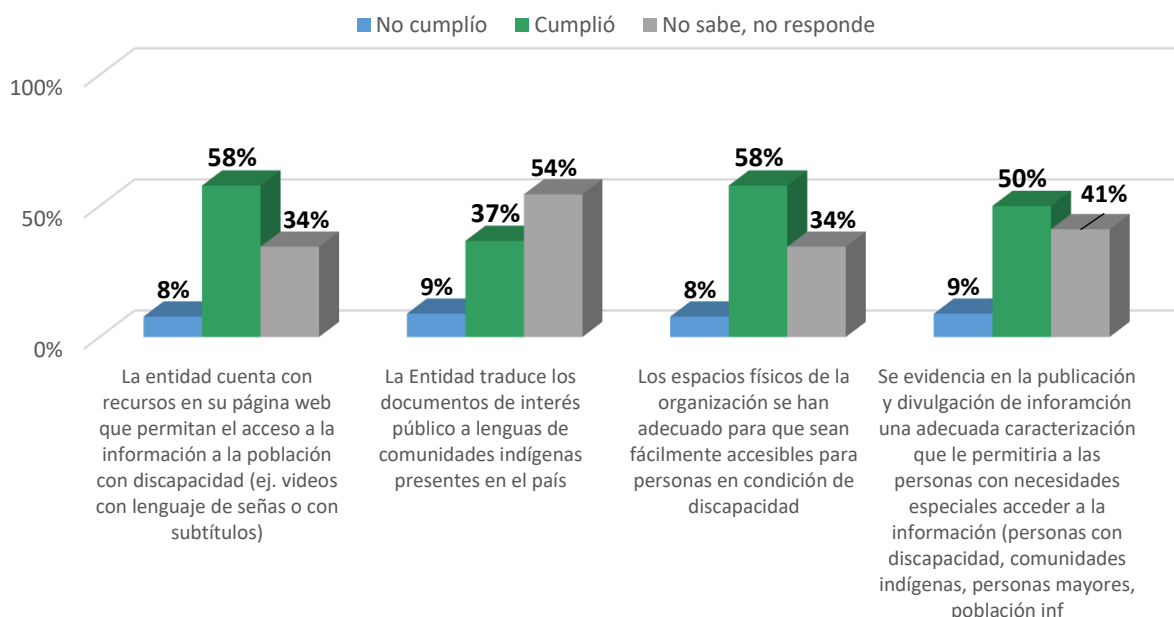
El 20% de los ciudadanos encuestados consideran que las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía no son oportunas y el lenguaje utilizado no es claro. El 17% consideran que los canales de atención no funcionan correctamente, de acuerdo con los comentarios la atención telefónica se debe mejorar, ya que no hay posibilidad de comunicarse con las oficinas a partir de operador de recepción.



Criterio diferencial de accesibilidad.

Este componente hace referencia a los criterios que debe seguir la información publicada por las entidades con el fin que se garantice el acceso de personas con discapacidad, grupos étnicos en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

Grafica 4. Criterio diferencial de accesibilidad.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	85%
Criterio diferencial de accesibilidad		

Se observa una percepción positiva en general del 85% frente al componente de criterio diferencial de accesibilidad, lo que evidencia un **cumplimiento parcial** de acuerdo con nuestra ruta de excelencia en el servicio.

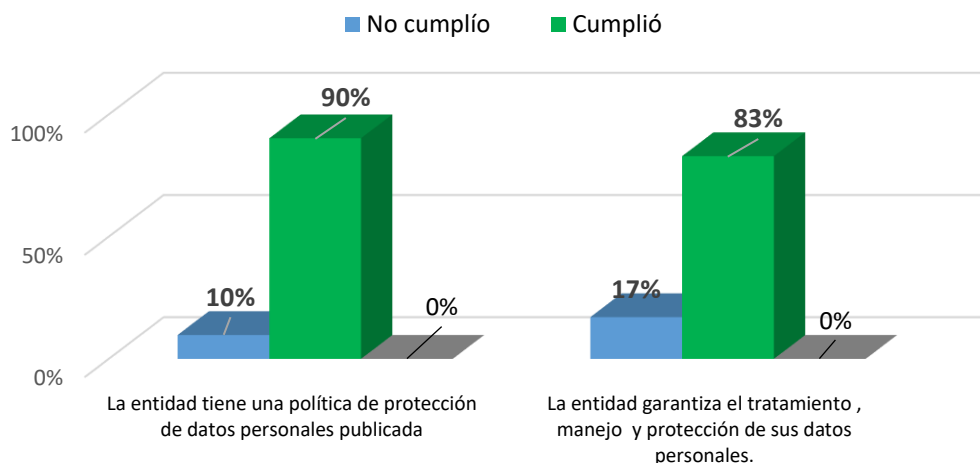
El 54% de los encuestados desconoce si se han traducido documentos de interés público a diferentes lenguas de comunidades indígenas presentes en el país.

También se evidencia una percepción negativa respecto a la disposición de ayudas tecnológicas en la página web para garantizar el acceso a la información publicada a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.



Divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos Personales.

Este componente hace referencia a la obligación que tiene toda entidad que maneje recursos públicos de formular e implementar una política que proteja la información que produce o le es transferida por otras instancias y una política que salvaguarde el derecho de todo ciudadano a que sus datos personales sean manejados de manera adecuada y de acuerdo con la legislación vigente.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	94%
Divulgación de la política de protección de datos		

Se observa una percepción positiva en general del 94% frente al componente de divulgación de la política de protección de datos, lo que evidencia un **cumplimiento** de acuerdo con nuestra ruta de excelencia en el servicio y la adecuada divulgación de la política de protección de datos.

ANEXOS

Preguntas abiertas

- Según su opinión que acciones se pueden adelantar por parte de la Entidad para mejorar la transparencia y acceso a la información pública.

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

Actualizar la página WEB constantemente
Hasta ahora no he tenido problemas con la transparencia y eficacia de la información. Pero sería excelente habilitar usuario y clave de las personas que manejan la página constantemente.
No existan influencias por personas externas
Me parece que todo está muy bien.
tiene funcionarios no aptos, sin formación, experiencia y con intereses particulares al de un servidor público
Atención al cliente u orientación a través de un chat dispuesto en la página web del Ministerio del Deporte.
Pensando en el ciudadano, publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en un medio de fácil acceso al ciudadano por todos los canales oficiales, de manera continua y permanente.
Sistema de información robusto con capacidad multifunción que permita la manipulación de información con focalización a grupos de interés.
Primero ustedes como entidad pública he puesto peticiones. Quejas y a la fecha no me han respondido ya que la queja era por un niño que quería el apoyo del. Ministerio de deporte ppr que el es deportista tiene un trámite 2 años he hablado directamente con jhon manjares y cada vez me dice mentiras me pone a espera y llevo meses buscando la ayuda del señor Ernesto lucerna así que no se si este medio habrá una verdadera repuesta o es un cuestionario únicamente para que las personas pierdan el tiempo me han cambiado 4 veces el radicado de mis PQR y me han mentido se han aprovechado de la distancia en no poder hacer nada les dejo mi contacto y nombre 3178559058 bronson Salazar puerta
Ojalá las respuestas fueran más rápidas.
programar mas mesas tecnicas con los municipios para guiar en detalle sobre la presentacion de proyectos enfocados al deporte
Dar a conocer a la comunidad las herramientas con que cuentan por otros medios accesibles a lugares remotos capacitaciones
UTILIZAR MEDIOS DE COMUNICACION COMO LA TELEVISION PARA DAR A CONOCER SUS PROGRAMAS Y COMO ACCEDER A ELLOS
La pagina web podria mejorarse dado que las rutas para encontrar informacion son muy largas.
Mayor capacitación principalmente a funcionarios sobre la materia.
Publicación de contratación con transparencia.
Más capacitación sobre este tema para conocer que información es la que se publica y donde se puede consultar
mas comunicación
Agradecer por la manera como están haciendo las cosas asequibles a la población con discapacidad
Fortalecer el proceso de divulgación de la información relacionada con la misionalidad de la entidad en los distintos canales de comunicación (página web, redes sociales, etc)
Por el momento no tengo una respuesta.
idear Estrategias para la información llegue mas colombianos
Dar respuestas oportunas a cualquier solicitud realizada pro el público en general.
Los accesos de forma mas fácil, para el ciudadano.



El deporte
es de todos

Mindeporte

Me parece que hasta el momento todo se esta realizando y la informacion fluye adecuadamente.
Creo que lo hacen bien y desde mi función encuentro todo acorde
Videos con intérprete de señas en la página Web
Me parece débil el sistema de gestión de calidad.
Poner a una persona a responder los chats y no a una computadora
Continuar publicando eventos deportivos, legislación deportiva y todo lo relacionado
Fácil ingreso a las herramientas digitales
Tener en cuenta los subtítulos o los recuadros de intérprete de lengua de señas para las personas sordas
La entidad cuenta con muy buenos canales de comunicación que permiten a cualquier ciudadano acceder de manera fácil y rápida a la información pública. Mi sugerencia es mantener permanentemente actualizada la información (por ejemplo el director interno, normatividad, etc.)
mejorar el acceso a la información actual
Más canales de atención directa
Respuestas oportunas que cumplan fue campeona de juegos nacionales en 2017 nunca cumplieron con la premiación a jóvenes
La atención al público y la información es terrible, si uno denuncia, resulta siendo agredido por el funcionario como si le molestara trabajar, como no hay atención telefónica, presencial o chat cualquier solicitud es un radicado, pero eso hace que se pierda el hilo de la información, sería bueno que se pudiera anexar o aportar pruebas o documentación una vez radicada una solicitud.
Mejorar la difusión de información por los diferentes canales.
Realizar jornadas de socialización de la información en la entidad
Más atención vía telefónica
Sería importante que la normatividad con respecto a los clubes deportivos aficionados este consolidada ya que hay mucha normatividad y en el decreto único reglamentario hace aclaración de algunos artículos pero para los municipios existe muchos vacíos frente al tema y no es fácil tener respuesta por parte del Ministerio.,
Mayor digitalización de expedientes físicos
En mi caso , no hay información clara y concisa respecto a como iniciarse en la disciplina del Tiro Deportivo, requisitos y menos cuando se lleva tiempo practicando y queriendo ser formal tratando de pertenecer a una entidad para tal fin
estar mas pendiente a todos los clubes deportivos del país especialmente los de la gujira
Tener acceso a los datos de contratación y medios de divulgación
Tener más material audiovisual de fácil acceso
cumple con lo relacionado
Más información vía Internet
Creo que por el momento ninguna
Actualizar de manera oportuna la información que se publica
Entregar siempre una respuesta oportuna y verás
Si
Acá en Cúcuta están difícil situación lo q pasa falta mejoramiento deportivos acá en Norte de Santander no lo están pagando a los deportistas tal como deben hacer queremos subir los sueldos a los deportistas en norte de Santander Cucuta eso es mi propuesta
mejorar la inclusion , muy poca informacion y soporte
tener en cuenta la petición solicitada y no responder q no les corresponde
La inclusión debe ser globalizada y liberar el deporte en Colombia de las empresas privadas debe ser liderada por el gobierno nacional y departamental
creo que la entidad esta cumpliendo con ese objetivo.
Oportunidad en respuesta tanto por correo como vía telefónica. Teniendo en cuenta el trabajo en casa, debería implementarse un medio de trasladar las llamadas al celular del funcionario o contratista para garantizar la

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

respuesta a los diferentes usuarios de la información. (aclaro, sin compartir los teléfonos de los funcionarios y contratistas, es solo trasladar la llamada como un call center).

Todo está claro

Así es clara

Mayor accesibilidad en ciertas zonas del país en cuanto a la señal de internet.

Chat en línea las 24 horas

permitir el debate de proyectos de reforma normativas y no citar a comunidad solo para escucharlos

Muy mal servicio

Mejorar respuesta por vía telefónica, no hay posibilidad de comunicarse con las oficinas a partir de operador de recepción.

Mejorar los tiempos y cooperación con las ligas y federación para trámites como Renovación del reconocimiento deportivo, para que no se vean afectados la participación en los eventos nacionales de la federación.

ACTUALIZAR CONSTANTEMENTE EL CONTENIDO

Considero que el Mindeporte viene cumpliendo con la normatividad vigente relacionada con la transparencia y el acceso a la información pública, no considero que se requiera implementar más acciones.

Digitalizar toda la información en el archivo Central

Facilitar el acceso a los actos administrativos de la entidad

Mayor instrumento de información y que sean visibles por las diferentes redes sociales

Considero que la entidad tiene un enfoque integral sobre el tema.

La publicación de toda la información una vez se presente. Revisar que en la página web se actualice.

"Crear acceso a la comunicación por seccional

Toca consultar toda la red para encontrar una norma, en la sección de normatividad está publicado toda las normas a nivel general. Es indispensable que haya un link ítem o como lo llamen solo con toda la normatividad relativa al deporte, a las asambleas, a las impugnaciones. Pues es desgastante, ya que telefónicamente nunca atienden, virtualmente no hay canal que atienda un chat, solo los pqr, y esperar que contesten.

Que publiquen una mayor cantidad de información y que la información consignada sea más explícita, ya que muchas veces la explicación se queda corta y como usuario he sentido que mucha información quedan a medias.

2. Mencione sus comentarios sobre su experiencia en la consulta, solicitud de información en la entidad.

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

El sistema de radicación de peticiones y el seguimiento de las mismas en la página WEB es muy bueno.

Muy buena la capacidad de respuesta por parte de la entidad.

Las respuestas de mis consultas dadas por Indeportes han enriquecido mis conocimientos como dirigente deportivo

Las respuestas a peticiones es muy demorada, más de 30 días y la información enviada no es correcta en algunas ocasiones.

Una experiencia enriquecedora.

Llevo 5 derechos de petición y no han sido diligentes en dar solución a mi petición, desconocen la legislación deportiva, no idoneidad entre la direcciones de IVC y Posicionamiento Deportivo, generan dilación, apatía y distorsión, embotellamiento y obstrucción al debido proceso.

El contenido dispuesto en la página web cubre los aspectos mas relevantes y de interés a la población en general, y a los funcionarios y contratistas de la entidad.

Nuevamente, pensando en el ciudadano, informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de transparencia y acceso a la información pública.

Pocas referencias, palabras clave no funcionan correctamente.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Muchas veces que se le radica el documento ustedes cómo entidad envía o direccionan a la federación o entidad correspondiente la queja o impugnación pero no hay un seguimiento para que la entidad de respuesta en el término que corresponde pasan los meses y cuando uno pregunta la respuesta es que la federación no dió respuesta a la solicitud tampoco hay una sanción hacia esa institución.mas seguimiento a esos.procesos
Fue oportuna
Mentiras mentiras mentiras mentiras mentiras mentiras mentiras
La información fue clara y concisa. Gracias.
no ha sido my clara la guía por parte de funcionarios y contratistas de la entidad para presentar proyectos enfocados al deporte
Excelente
siempre que he consultado la respuesta es positiva
SIEMPRE HAN SIDO RESUELTA MIS SOLICITUDES
Es complicado y difícil acceder a la informacion en la pagina web ya que las rutas son muy largas o hay que hacer muchos clics para encontrar informacion.
Buena
Sin problemas, eficiencia y eficacia.
EXITOSA
Mejorar la experiencia visual de la pagina web
buena
Sólo agradecer por la manera como están trabajando y haciendo las cosas más asequibles a la población con discapacidad
La información relacionada con mis actividades como funcionario se obtiene de forma expedita y siempre ha existido colaboración y orientación oportuna por los compañeros del GIT de Atención al Ciudadano
Cuando he solicitado información me han contestado en el tiempo adecuado, con respuestas claras y precisas.
Buena
He enviado dos correos electrónicos de la institución Fundación Hogares Juveniles Campesinos de Colombia, entregando información legal anual al ente de control y vigilancia y no hemos tenido respuesta de haberla recibido
Tener un listado de los colaboradores que tienen funciones específicas, por ejemplo en radicación de cuentas, SIIF, GESDOD, SECOP entre otros procesos claves.
Excelente
Las consulta que he realizado ante la entidad, me las han respondido.
Normalmente todas mis consultas las hago a través del correo contacto y siempre hay respuesta
Satisfactorio
No contar con bases de datos adecuadas, ni con expediente digital de consulta es ¡una gran debilidad!
En donde se le informa a la comunidad sobre los proyectos para gestionar escenarios deportivos ?
Tuve una experiencia buena sobre las respuestas en un derecho de petición
Programas de capacitación sobre recreación y actividad física
Hasta el momento ha sido muy buena tanto la atención como la pronta respuesta a mis inquietudes y solicitudes
En mi caso ha sido positiva ya que he contado con información oportuna y precisa, a través de los diferentes canales de comunicación.
la información no es compartida en la pagina web
Demaciados requisitos por algo que deben cumplir mala experiencia
Aunque no quiero perder la fe en la institucionalidad, tengo que decir que la información consultada y los requerimientos no son atendidos, uno pregunta una cosa y responden otra generalmente en tema de legislación comercial y omiten la verdad eran consulta al punto que para consultar o realizar un trámite ante ministerio uno debe.contrarar abogado sino, les respondes incongruencias.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

buena.
No toma la consulta, no se responde a palabras claves
Elevado petición la ministerio del deporte
En el año 2019 envié dos solicitudes referente al numero de deportistas que debería tener un club aficionado de deporte de conjunto y si se podía dar reconocimiento deportivo a un club de cross fit y de la dirección de inspección vigilancia y control traslado la solicitud a la dirección de posicionamiento y nunca me dieron respuesta.
Ha sido excelente
la información no esta discriminada por temas, desde el Home se encuentra mucha que no ofrece un panorama de lo que se quiere hacer o consultar
1-atencion rapida 2- excelentes paginas para toda consulta 3- acceso directo a las plataformas que han implementado.
Las solicitudes siempre las responden a tiempo la documentación que se solicita ahora es eficaz esperas y que se mantiene una línea abierta para el ciudadano
Me va bien
efectiva
Buena
De fácil acceso para solicitar PQRS y fácil mecanismo de consulta de las acciones adelantadas por la entidad
Es demorada la entrega de información
Mi experiencia ha sido de agrado por su tiempo y contenido
Excelente
Necesitamos más herramientas para cada uno de los deportistas de mi región como por ejemplo el atletismo nunca les dieron los espacios algunos implementaron pero no les dieron completo por falta de los políticos de mi región norte de Santander Cucuta
Llevamos más de 9 meses esperando una respuesta de elegibilidad
Muy mala la atención al ciudadano
Excelente por permitir opinar
cuando se me ha presentado la necesidad de solicitar información la respuesta ha sido efectiva.
En ocasiones cuando se solicitan certificaciones, las mismas vienen con información desactualizada. Así mismo, en los certificados de representación legal, no se encuentra toda la información de las corporaciones y/o asociaciones y los mismos también se encuentran desactualizados.
Se me ha facilitado todas las consultas y he obtenido respuesta oportuna por parte de la entidad.
Me dan la información que necesito
Ha sido efectiva, clara y pertinente.
Me sorprendí con la prontitud de esta respuesta; pensé que eran los mismos 10 días de la promesa que me dieron para un caso anterior a este, el cual se convirtió tardó en 25 días, pero luego de insistir en la urgencia de la respuesta.
Agradecido
me gustaría poder encontrar de manera fácil o en un link directo toda la información o memorias de los juegos nacionales que se han realizado hasta la fecha
Muy mal servicio
El Plan a largo plazo del Ministerio no es de fácil acceso
mejorar los tiempos de respuesta.
NO EXISTE SUFICIENTE ILUSTRACIÓN SOBRE ALGUNOS DE LOS TEMAS CONSULTADOS
Considero que existen diferentes canales para realizar la consulta y solicitud de información en la entidad. hasta ahora no he visualizado dificultades al respecto.
Es un poco lenta
Ninguno en particular

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

No muy buena experiencia, no se encuentran ofertas de empleo
En la página web se encuentran todos los links que permiten conocer sobre diferentes temas de la entidad. Tuve la necesidad de consultar carpetas para la liquidación de contratos y el servicio fue excelente. Gracias.
PARA COLOCAR UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN, TUVE QUE HACER VARIOS INTENTOS
Accedo a la parte de actividad física dirigida en los programas desarrollados para cada ciudad y me orienta hacia la información o a quien pueda suministramela
En general es bueno, pero noto muchos vacíos, si, son profesionales pero les falta preparación en los temas específicos. Las charlas de los cursos de administración deportiva fueron muy flojas, hay mucho vacío por parte de los tutores, de la misma directora de IVG, El solo título de director no significa que sabe todo, pero le queda mal que no lo sepa.
Me ha costado mucho trabajo para encontrar la información que requiero en la página.

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