

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

**TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA 2023**

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



RESULTADOS

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

68%

Efectividad en el Acceso a la Información

60 %

Transparencia Activa

85 %

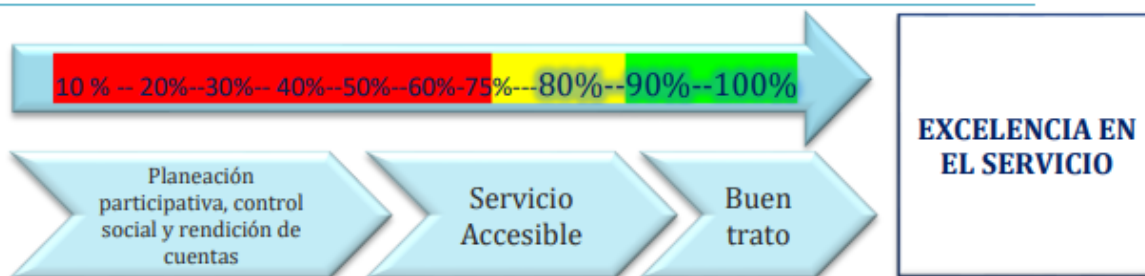
Criterios Diferenciales de Accesibilidad

49 %

Transparencia Pasiva

77 %

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 mes de enero del 2023 hasta el mes de agosto de 2023 sobre transparencia y acceso a la información pública teniendo en cuenta la ley 1712 de 2014 y que 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.

La encuesta se encuentra publicada en la página web del Ministerio y se ha sido diligenciada por 124 ciudadanos.

EFFECTIVIDAD 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 general 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.

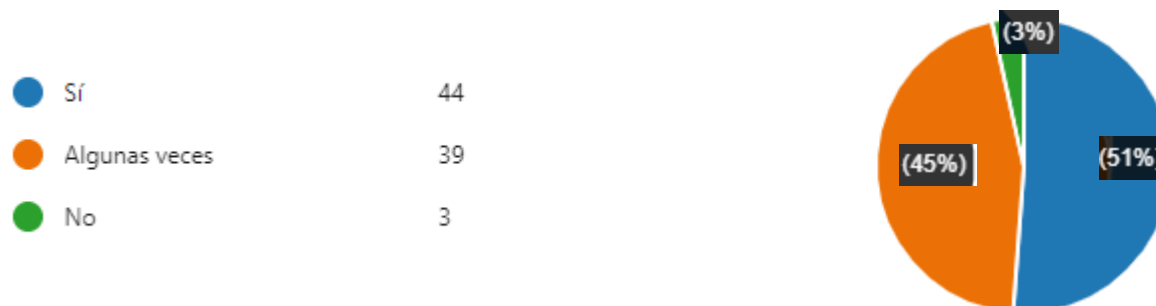
Gráfico 1. Resultados Pregunta: ¿Qué tan sencillo le resultó buscar información en el sitio web del Ministerio del Deporte?



Gráfico 2. Resultados Pregunta: ¿Encontró la información que buscaba?



Gráfico 3. Resultados Pregunta: ¿La información de nuestra página web le permite conocer de manera oportuna los temas de actualidad en deporte, recreación y actividad física?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	60%
Efectividad en el Acceso a la Información Pública		

Observaciones:

Se evidencia una percepción positiva del 60% frente a la efectividad en el acceso a la información presentada por el Ministerio. El 20% de las personas encuestadas tienen una percepción negativa, de acuerdo con los comentarios (Ver anexos) los ciudadanos consideran que 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 lo anterior se sigue 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, entre otros)

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Le genera confianza y credibilidad la información publicada en la web del Ministerio?

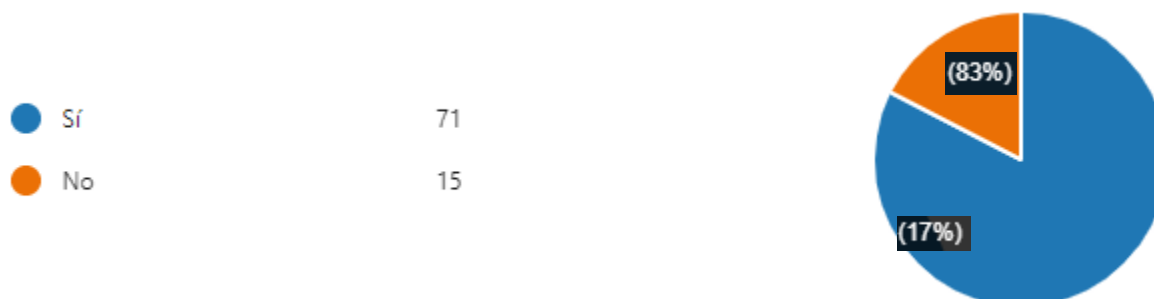
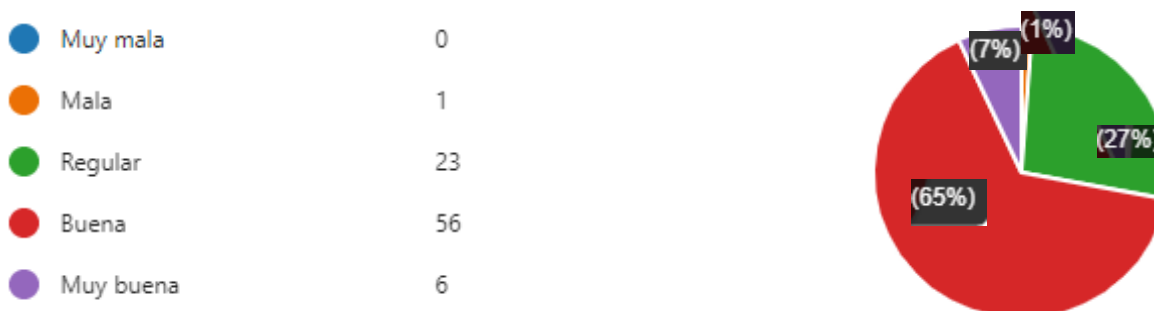


Gráfico 5. Resultados Pregunta: ¿Cómo considera la calidad y claridad de la información que consulta en nuestro sitio web?



Evaluación Cualitativa Componente		
Transparencia Activa	PROMEDIO	85%

Observaciones

En transparencia activa se observa una percepción positiva del 85%. El 83% de los encuestados consideran que si les genera confianza y credibilidad la información publicada en la página web del Ministerio del Deporte y el 72 % considera que la información es clara y de calidad.

Se recomienda seguir trabajando al interior de la entidad en los procesos de flujo de la información, con el fin de que las publicaciones e 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.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre transparencia pasiva:

Gráfico 6. Resultados Pregunta: ¿Los canales habilitados para la atención al ciudadano (Presencial, telefónico, chat, página web) están disponibles, son confiables, de fácil acceso y funcionan correctamente?

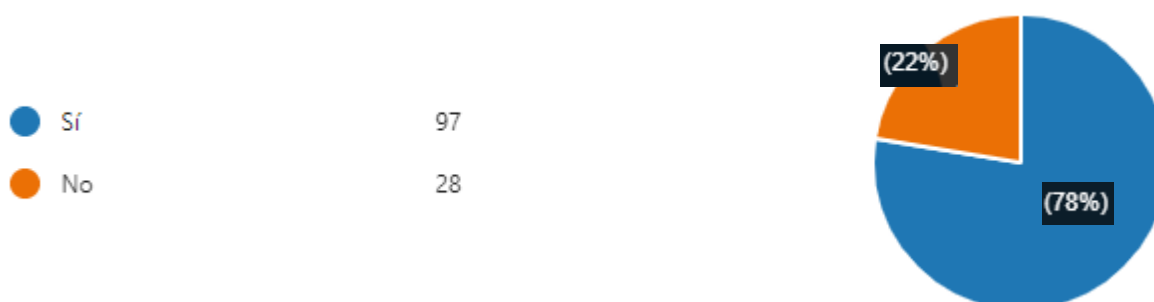


Gráfico 7. Resultados Pregunta: ¿Las respuestas emitidas por la entidad son claras y demuestran conocimiento por parte del funcionario?

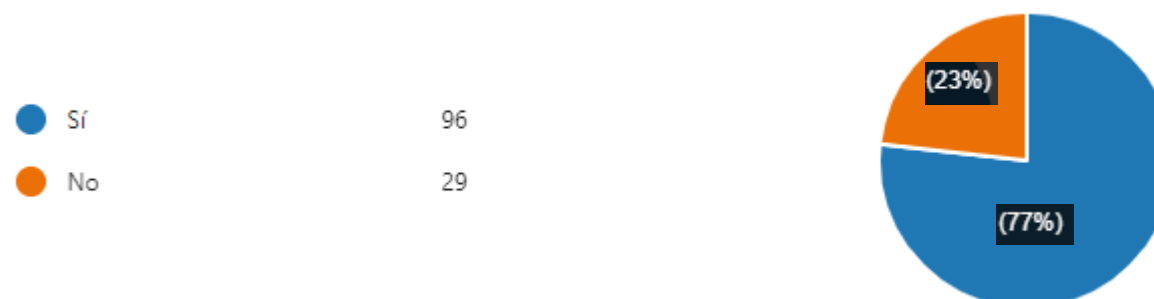
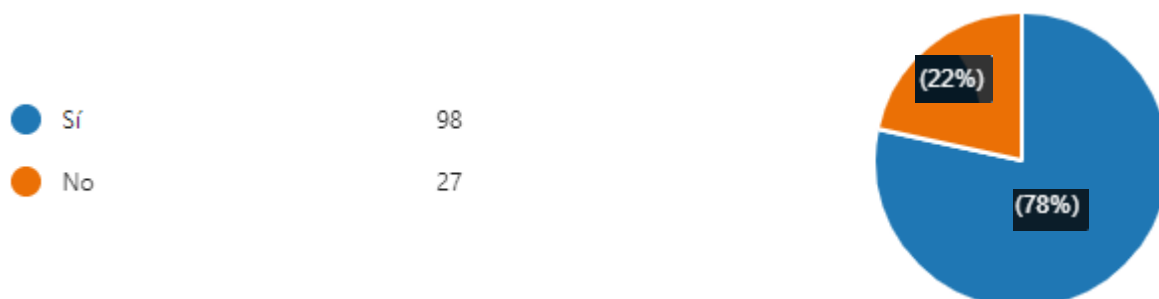


Gráfico 8. Resultados Pregunta: ¿Se responden las peticiones de forma oportuna teniendo en cuenta lo establecido por la ley?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	77%
Transparencia Pasiva		

Observaciones

Se observa una percepción positiva en general del 77% frente al componente de transparencia pasiva, lo que evidencia un cumplimiento parcial de acuerdo con la ruta de excelencia.

El 45% 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 22% consideran que los canales de atención no funcionan correctamente, de acuerdo con los comentarios a la atención telefónica se debe mejorar ya que no hay posibilidad de comunicarse con las oficinas a partir del operador de recepción.

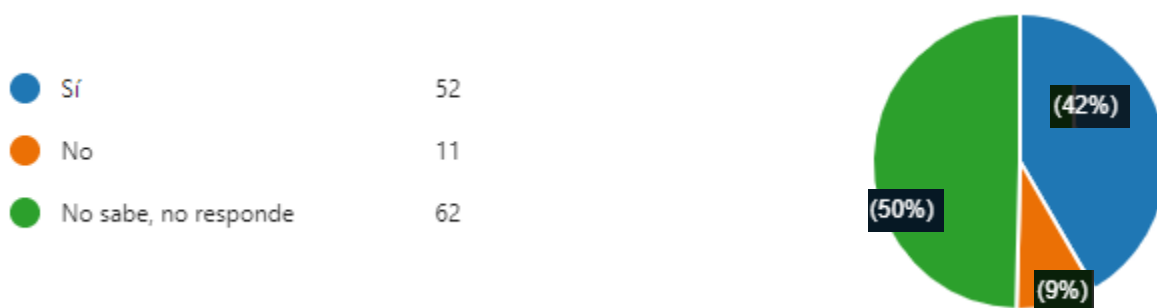
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD.

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.

Gráfico 9. Resultados Pregunta: ¿La entidad cuenta con recursos en su página web que permitan el acceso a la información a las personas con discapacidad? (ejemplo: Videos, lengua de señas, subtítulos CC)



Gráfico 10. Resultados Pregunta: ¿Los espacios físicos de la organización se han adecuado para que sean accesibles para personas en condición de discapacidad?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	49%
Criterio Diferencial de Accesibilidad		

Observaciones

Se observa una percepción positiva general del 49% 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 36% de los encuestados desconoce si se han traducido documentos de interés público para que las personas con discapacidad puedan acceder a ellos. 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.

Conforme al portal web, las personas que participaron en la encuesta tuvieron la oportunidad de contestar las siguientes preguntas:

Gráfico 11. Resultados Pregunta: ¿Usted conoce o ha visitado el portal web del Ministerio del Deporte?

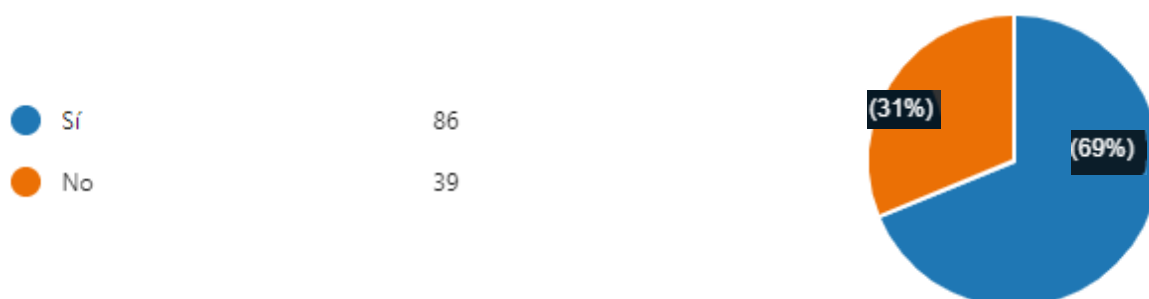


Gráfico 12. Resultados Pregunta: ¿Con qué regularidad visita el sitio web del Ministerio del Deporte?



Los resultados de las anteriores preguntas permiten realizar las siguientes recomendaciones:

El 31% de las personas encuestadas no conocen o no han visitado la página web del Ministerio del deporte, lo que permite realizar mejoras en cuanto a la divulgación por medio de redes sociales del portal web ya que es un medio en donde se puede conocer a profundidad la gestión de la entidad y los diferentes procesos en donde puede participar la ciudadanía. Además, se recomienda realizar una actualización periódica de los contenidos ya que, el 55% de las personas encuestadas mencionaron que ocasionalmente visitan la página y puede estar relacionado a la búsqueda de información y/o de procesos referentes al deporte, la recreación y actividad física que se llevan a cabo a nivel nacional o internacional.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

Nos interesa conocer comentarios o sugerencias que tenga sobre nuestro sitio web y atención por medio de canales, lo que nos permitirá mejorar la experiencia del ciudadano:

Todo está bien
Excelente
LA INFORMACIÓN COLGADA SOBRE DATOS, DEBERIAN ESTAR ACTUALIZADOS, LOS DATOS DE LAS ORGANIZACIONES DEPORTIVAS COMO DIRECCION, TELEFONOS DE CONTACTO NO ESTAN ACTUALIZADOS
no se conoce
ninguna
Es muy buena la plata forma muy fácil de usar y tos lo deja claro
Seguir mejorando a diario
Me gustaría que cuando se promocionen eventos de Intercolegiados, se realicen las actividades. El año pasado inscribí a los niños de festivales escolares, mini fútbol infantil y preinfantil y me puse a ilusionar a los niños y fuera de eso el desgaste de tiempo. Y el ente municipal dice no se va a hacer. Yo doy a conocer porque no hubo información del ministerio sobre eso y así tener un soporte para darlos a conocer a los padres muchas gracias. Con todo esto me gustaría que nos avisen antes de las inscripciones que no se va a hacer. Gracias.
La navegación es compleja.
Sitio web poco agradable, muy plano, poco color, no invita, no es amigable con el usuario

Que la atención sea de una forma más personalizada y rápida
pagina muy básica, muy aburrida, no es amigable
No volvieron hacer ciclos de capacitación de la escuela virtual del deporte
Que funcionen todas las extensiones de las diferentes GIT de Trabajo
Agradecer el espacio de la escuela virtual, realmente nos brinda las herramientas que necesitamos en nuestra labor. Admiro mucho su trabajo.
EN LA INSTITUCIONES PÚBLICAS REQUERIMOS QUE LO QUE TENEMOS AL CARGO LO SEPAMOS TRANSMITIR DE FORMA ADECUADA.
Si
Directorio de contacto con los servidores coordinadores de estrategias para gestión de información.
Hay que seguir mejorando, sin embargo muy buena herramienta digital
La página web no es agradable, no facilita la búsqueda de información siempre es necesario navegar por diferentes partes para encontrar lo que se está buscando. Nada práctica.
Excelente
Enviando información adicional a deportistas y comunidad en general
No hay documentación de los juegos Paranales desde su inicio
Ustedes responden de acuerdo a sus leyes, pero deberían mejorar unas cosas, no se puede apoyar a deportista solamente que ya sean campeones mundiales y así, ya que la mayoría de las veces hay deportistas que necesitan de apoyos económicos para llegar hasta ese punto y más porque es muy duro ser deportista de alto rendimiento, pero así mismo trabajar y estudiar, no se nos permite dar nuestro 100% en todo, así lo queramos.
Gracias
Que se trate de implementar de manera física todo el contenido proyectado
Falta manejo de la información para los ciudadanos
Mejorar la calidad del boxeo y sus jueces
Ninguna.
Todo bien
Atención oportuna. Calidad de la información. Tiempos de atención.
Actualización de la información como los juegos o participaciones con horarios y posibles medios para verlos. Info para que quienes deseen ser deportistas puedan averiguar efectivamente qué deben hacer. Convocatorias periódicas para empleos o de deportistas
Sugiero actualizar la información de la entidad con mayor periodicidad
Falta mucha información de los procesos que adelanta, no ha cohesión con los entes locales y regionales
No tengo por ahora
No
Invitar a la comunidad en distintas redes para que se visite el portal web principal del MINDEPORTE
Portal voluntariado deportivo
UN ENLACE ESPECIFICO PARA DESCARGAR LOS RECONOCIMIENTOS DEPORTIVOS VIGENTES, ASI COMO LOS ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN DE LIGAS Y FEDERACIONES.
La atención es buena
Ninguna
Dar más información completa
Si
No tengo respuesta para la pregunta
Muy bien
No tengo ninguna experiencia, pero lo que eh escucha que es buena
Esta bastante bien

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

Ok
Actualización constante de la información de la página.
Uno puede enviar sugerencias, pero no se sabe si las reciben o no.
Hasta ahora no tengo ninguna sugerencia
Si, no sabía que existía uno como tal
No lo conozco
Cada día se mejora más, y sabemos que eso es lo que hacen con el sitio web
Es buena la pagina
no responde
Una página bien estructurada
No lo conozco.
No hay sugerencias
Que tengan más información
Ninguna
TODO EXCELENTE
No aplica
Una mayor información sobre el deporte base, para que cada vez acudan más menores a su práctica
Si
que la mayoría de material sea trabajado en lengua de señas en todo el proceso
Los recursos no se entregan a quienes lo necesitan y han trabajado por ellos.
MAS INFORMACION
Actualizar la información de la página
Mejor la UX y UI para una interacción con la información más completa y detallada
No es fácil hacer una petición, los soportes como reporte de pagos no llegan oportunamente
ok
el canal de atención brinda una buena información
ninguno
El sitio web es muy bueno la verdad
En mi opinión muy personal, la página web puede mejorar en su interfaz gráfica para hacerla más agradable y facilitar el acceso a la información.
puedo decir que solo entraba a la página para ver resultados de los juegos Intercolegiados y para estar pendiente de los relacionado con el atletismo
Quisiera saber más sobre los programas de formación de escuelas deportivas y club que están haciendo en cada uno de los departamentos
Sugiero mejorar la pertinencia de los resultados obtenidos mediante la barra de búsqueda de la página web ya que muestra resultados por palabra los cuales resultan poco exactos en relación con el término buscado.
Ninguna
No se
No se
No tengo nada q sugerir
Seguir mejorando la experiencia del Ciudadano
Una información clara y oportuna sobre todo lo relacionado con el deporte colombiano. Creo que está bien así

Más publicidad para conocer el canal web
No tendría nada que comentar
Puede ser un poco más didáctica y pedagógica la presentación de la página web
Que sean visibles los documentos de los GIT, algunos no se pueden visualizar a pesar de que se ven en la página oficial.
NADA
Me gustaría que el canal de atención presencial sea más accesible y que ellos entiendan que futbol no es el único deporte
buena información publicada
Pues no he podido empezar curso de entrenador y no tengo información clara
Visibilizar más su página y las opciones que tiene
Hasta el momento me parece que funciona bien
todo está bien
no sabe no responde
Tener más información sobre los deportistas y su escogencia para los eventos nacionales
excelente, muy bueno y oportuno
No tengo
La información es escasa y no es clara. Hace falta información clara de las dependencias y los procesos de articulación con la comunidad. Deporte escolar y deporte social y comunitario no responden a las expectativas de los ciudadanos. en acceso a la información y programas ofertados.
no tengo
canal directo de comunicación con asesores
hacer promoción o divulgación de este para que se conozca realmente
Ninguna
NA
NINGUNA
que se atienda oportunamente los requerimientos
Me parece que es una herramienta muy baldosa para nosotros los usuarios
Mayor publicidad de la página web, nuevos cursos de formación gratuitos, programas de actividad física para todas las edades de acuerdo con el lema de la actual ministra, ofertas en SIMO del Mindeporte, ofertas laborales de contratistas públicas con acceso para todos.
Excelente todo