El deporte es de todos | Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

2022

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021-2022.

Servicio Integral al Ciudadano

Excelencia en el servicio

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

26 de julio

Lugar

Presencial: Centro de alto rendimiento.

Virtual: Canal Trece y de nuestras plataformas digitales YouTube (Ministerio del Deporte) y Facebook (@MindeporteCol).

Participantes

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

Organizador

Ministerio del Deporte – 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

26 de julio

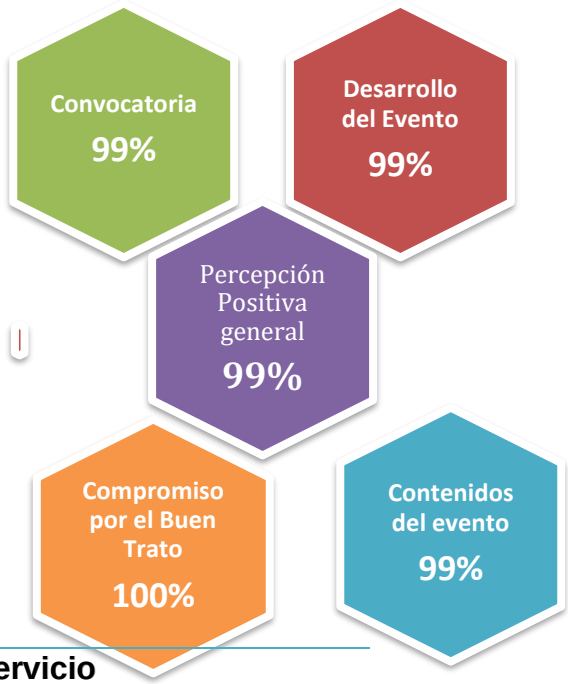
2022

RESULTADOS

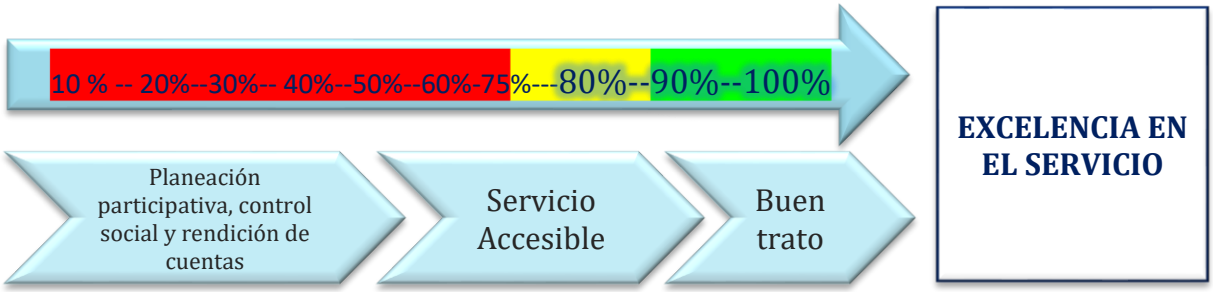
De acuerdo con el análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

99%.

MINISTERIO DEL DEPORTE



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado el 26 de julio como parte de la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas de y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la secretaria general, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, participaron 33 ciudadanos se realizó a través de una encuesta de percepción que se compartió con los participantes a través del chat del Facebook live y YouTube live. Para los asistentes presenciales se le entrego el código QR de la encuesta para que al finalizar la audiencia escanearan dicho código y diligenciaran la encuesta.

Caracterización de usuarios encuestados

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

Tabla 1. Descripción de participantes encuestados por Departamento.

Departamento	%
Bogotá D.C	69,7%
Caldas	3,0%
Huila	21,2%
Nariño	3,0%
Quindío	3,0%
Total general	**100%**

Tabla 2*. Descripción de los participantes encuestados según su edad.*

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	75,8%
Adultos mayores > 60 años	3,0%
Jóvenes De 18 a 28 años	21,2%
Total general	**100%**

Tabla 3. *Descripción de los participantes encuestados según discapacidad*.

Discapacidad	%
Ninguna	100%
Total general	**100%**

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su grupo poblacional.

Grupo poblacional	%
Ninguno	100%
Total general	**100%**

Tabla 6. *Descripción de los participantes encuestados según su sexo de nacimiento.*

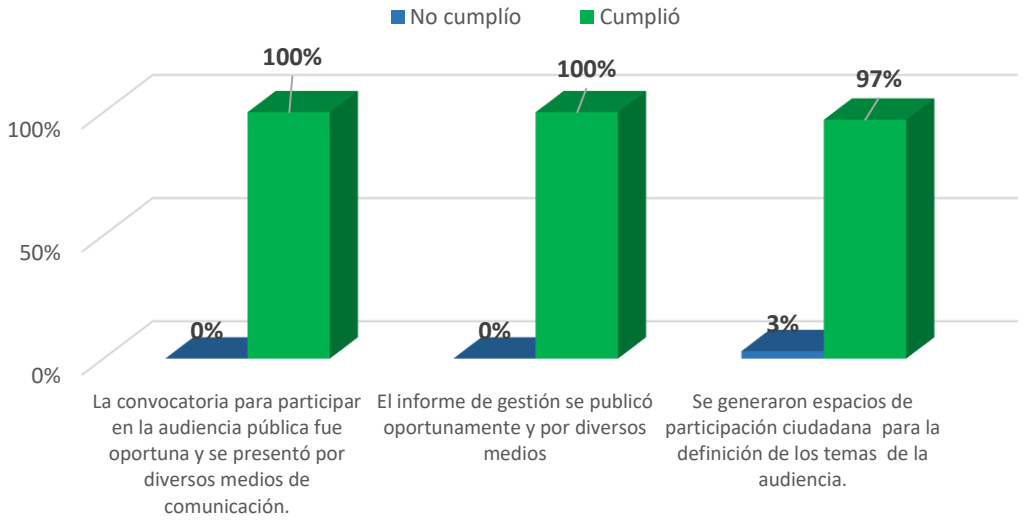
Sexo de nacimiento	%
Hombre	67%
Mujer	30%
Prefiero no decirlo	3%
Total general	**100%**

Convocatoria

La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Convocatoria		

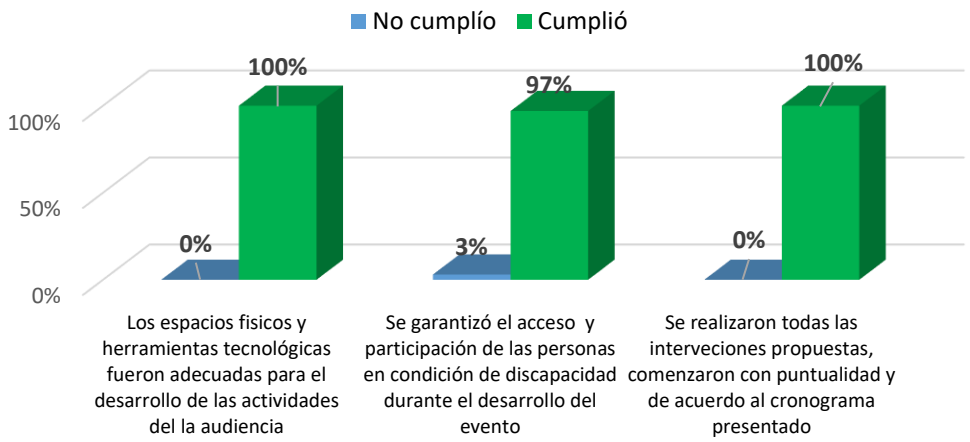
Se observa una percepción positiva en general del 99% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria de la audiencia de rendición de cuentas.

Desarrollo del evento

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo de los juegos.

Gráfico 2. *Evaluación sobre organización del evento.*



Observaciones

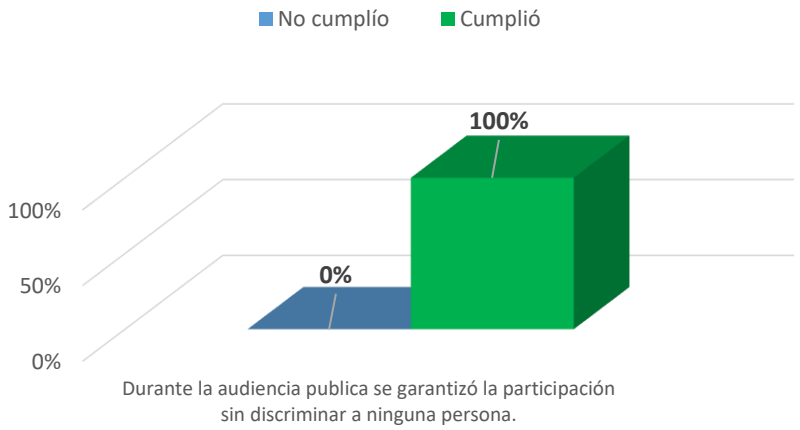
Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción positiva en general del 99% lo que evidencia un **cumplimiento** en el desarrollo del evento.

Comprometidos Con el Buen Trato

El Buen Trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con El Ministerio del Deporte, es el camino elegido para garantizarles a los ciudadanos el efectivo ejercicio de sus derechos con enfoque humano.

A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Comprometidos con el buen trato		

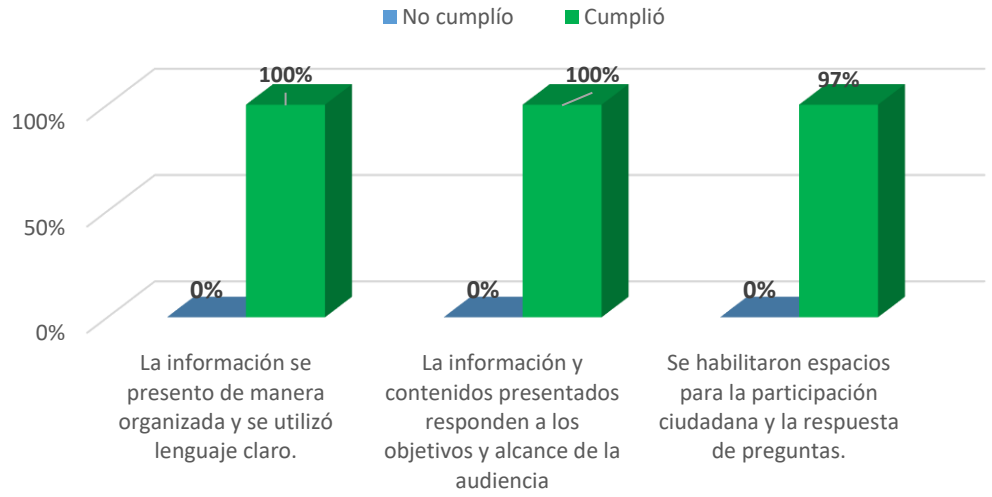
Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 100%.

Actividades Misionales de Mindeporte

El cumplimiento de las reglas de juego, la capacidad de respuesta, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales la infraestructura humana dispuesta para el evento, es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brinda elementos de análisis a los organizadores sobre el cumplimiento de los estándares en términos organizativos, logísticos y deportivos, y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del evento.

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

Gráfico 4. *Evaluación actividades realizadas.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 99%.
Se evidencia una valoración de cumplimiento, donde se resalta la valoración de los contenidos presentados y su concordancia con el objetivo de la audiencia. Se debe revisar para futuras audiencias la garantía de espacios de participación ciudadana, que permitan controvertir y aclarar preguntas que se puedan generar en el desarrollo de la audiencia, este elemento debe estar siempre presente y por diversas modalidades. En especial desde la moderación del evento se deben recalcar los espacios de participación habilitados para la interacción con los ciudadanos

ANEXOS

Se anexan los comentarios realizados por los participantes:

1. Mencione sus comentarios con relación a la Audiencia de rendicion de cuentas.

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

Información completa
Muy buena la exposición y clara
Fue claro y ordenado
Cumplió con mis espectativas
Cumplió con las expectativas
Importante los avances del ministerio
Buena presentación
Masificar la audiencia y que se amplíen las cifras de participación ciudadana.
Estuvo super buena la charla, se dan a entender muchos temas y nos informan sobre todo lo que se tiene planeado
excelente, la presentacion y los medios de divulgacion
Completa y dinámica
Felicitaciones por tan lindo trabajo
Podría incluirse a más grupos grupos poblaciones que participen en la rendición con sus aportes
Todo muy bien 👍
Mostrar una tabla con los valores para un mejor entendimiento
Excelente trabajo por parte del Ministerio del Deporte
Excelente
Bien la rendición de cuentas
Todo muy bonito
Fue clara, y precisa con la información
Excelente gestión realizada por Mindeporte en cada uno de sus componentes misionales atendiendo a la comunidad con infraestructuras deportivas
Fue clara y precisa
Clara y concisa