COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Deporte

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN 2DO SEMESTRE 2023 GIT COMUNICACIONES

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Participantes

Funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte

Organizador

Ministerio del Deporte

Despacho de la ministra

Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

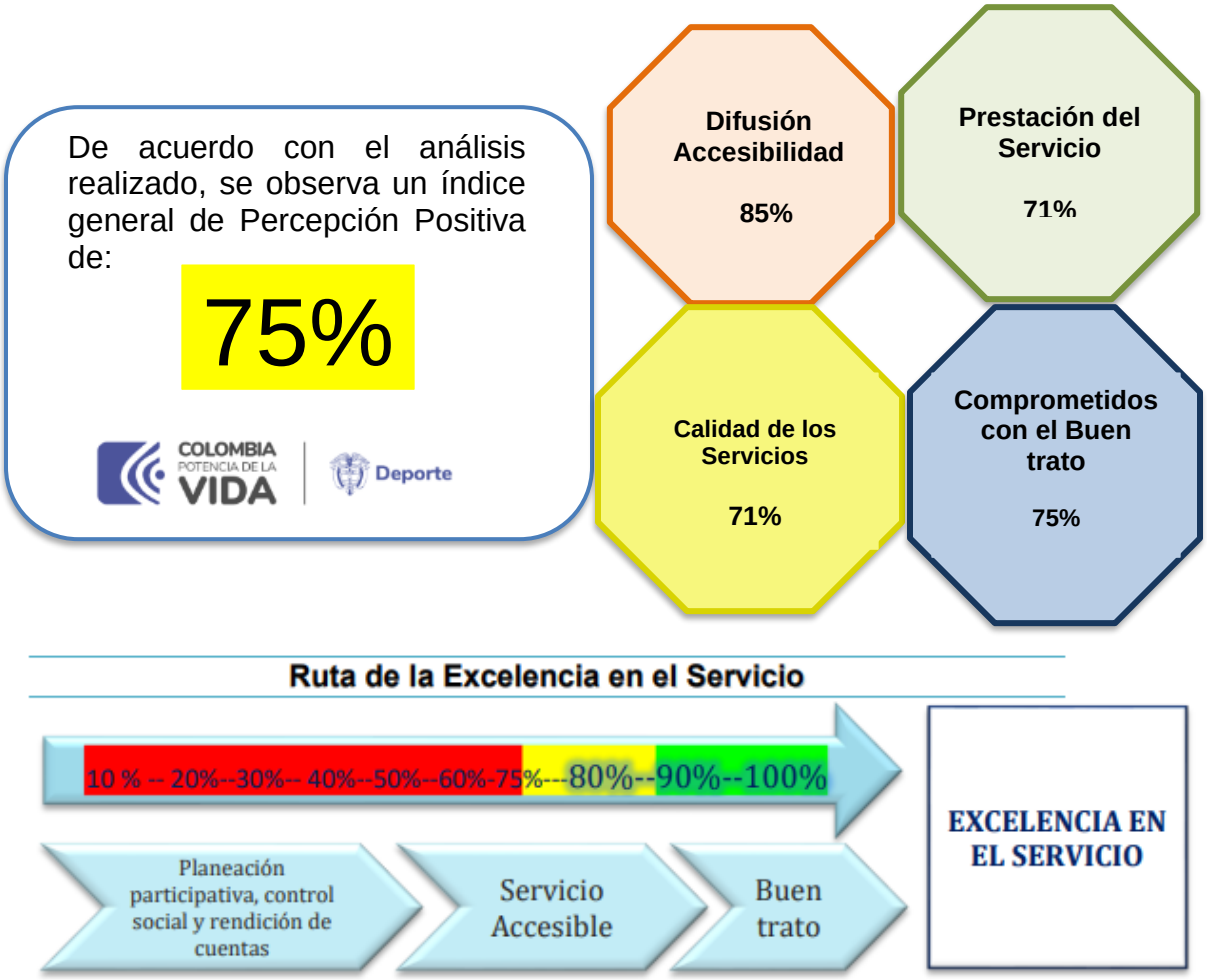
Fecha de realización del estudio

Desde el 04 al 18 de diciembre de 2023.

2023

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN- 2DO SEMESTRE 2023
GIT COMUNICACIONES

RESULTADOS



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 04 al 18 de diciembre de 2023 y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión interna.

Para el estudio se contó con la participación de 50 funcionarios y contratistas del Ministerio que diligenciaron la encuesta. El estudio, estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

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

Tabla 1. Descripción de los participantes encuestados por Dependencia

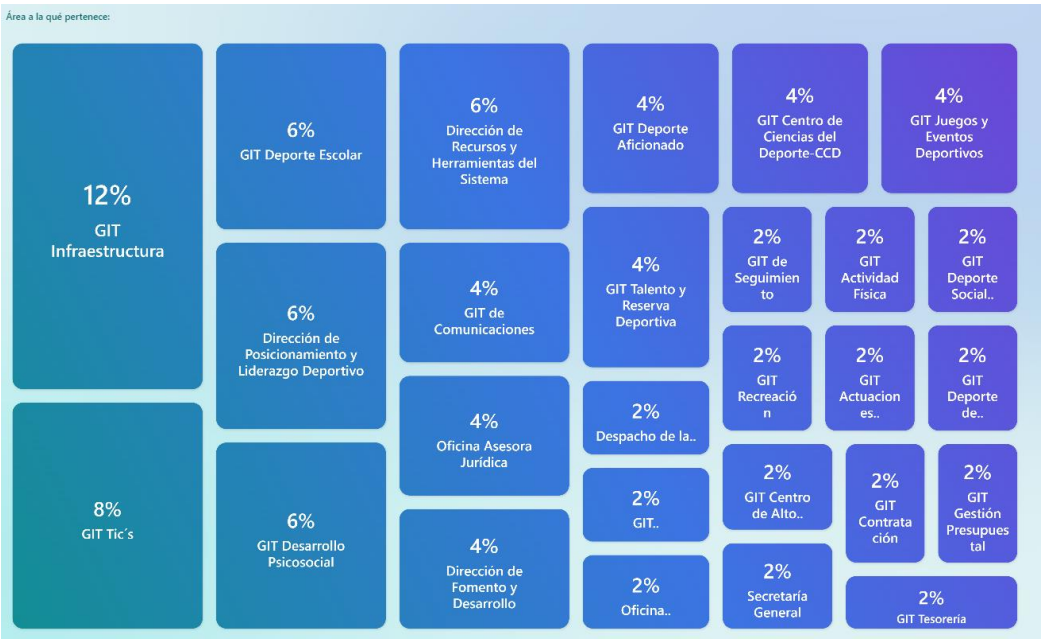
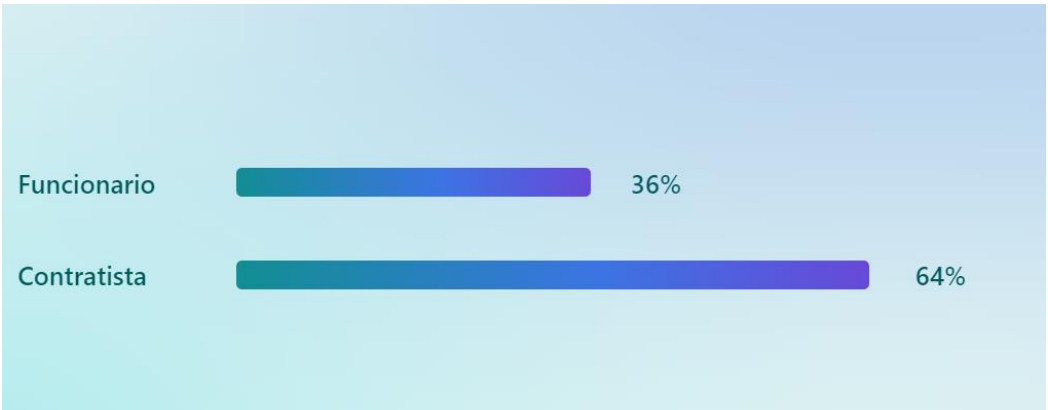


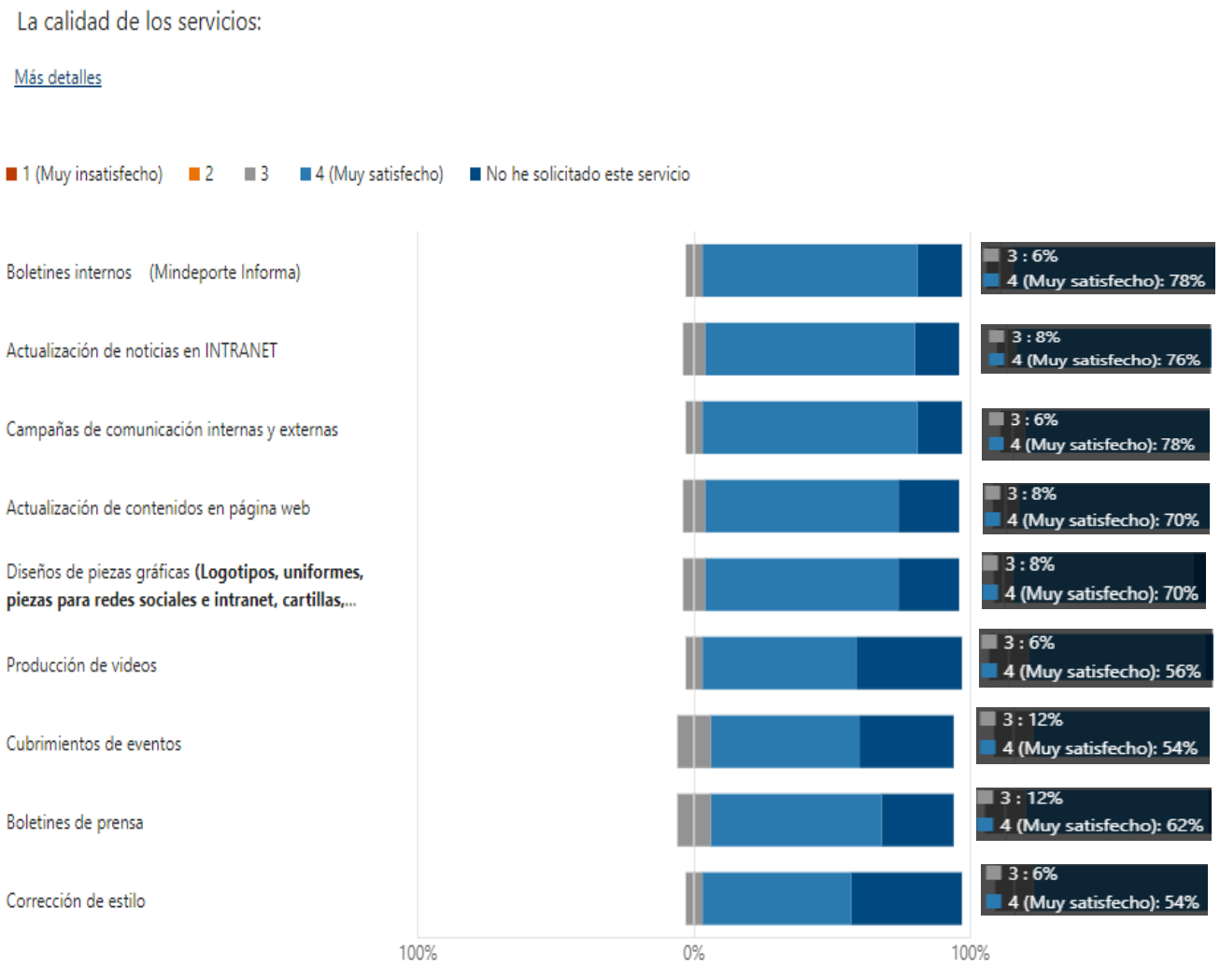
Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según el tipo de vinculación



EVALUACIÓN CALIDAD DE LOS SERVICIOS

A continuación, se presentan los resultados generales de la calidad de servicio que perciben los funcionarios y contratistas frente a los productos disponibles por el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones.

Gráfico 1.



Observaciones

Componente calidad de los servicios	
Promedio Componente	**71%**

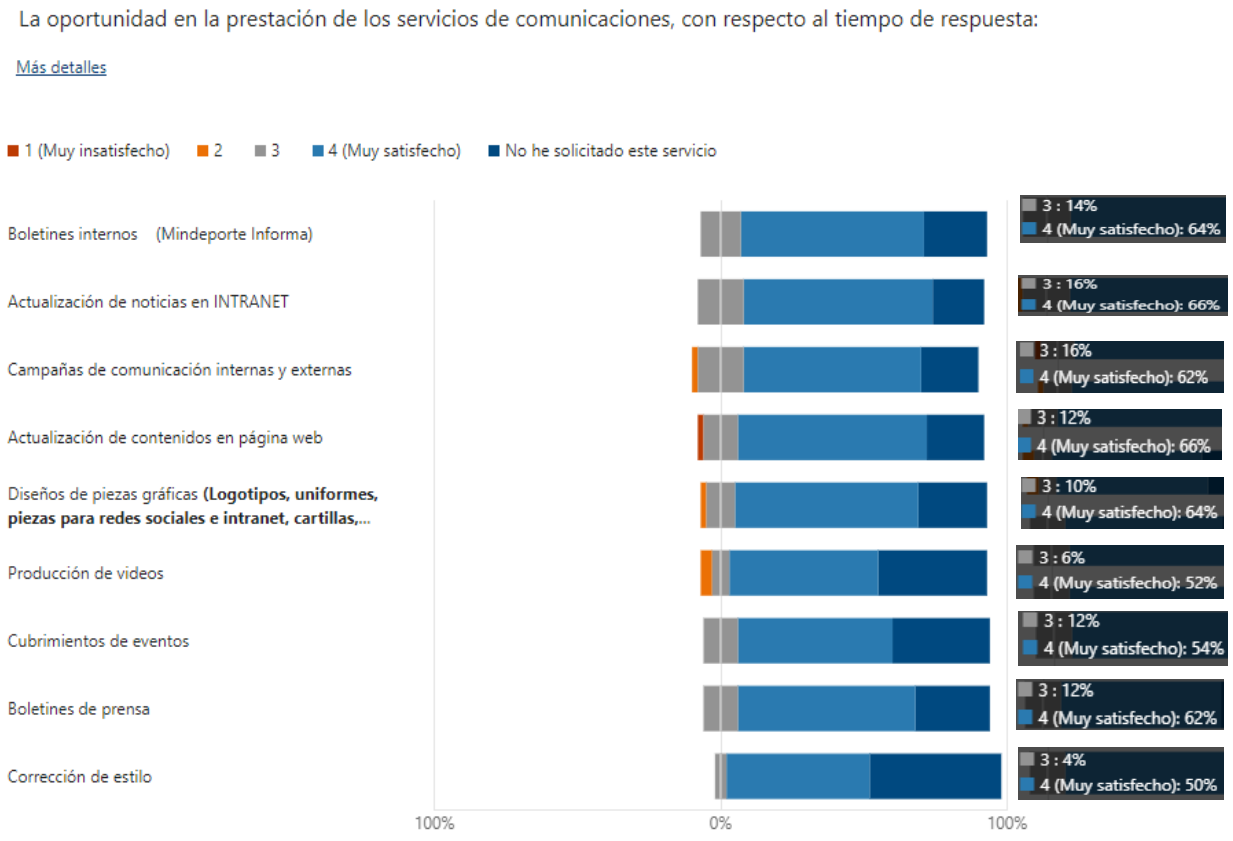
Se observa una percepción positiva en general del 71% lo que evidencia un cumplimiento parcial Como recomendación se debe seguir implementando acciones de mejora para el componente de calidad de los servicios en busca de garantizar la satisfacción por parte de los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se convierte el momento de verdad de una gestión, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los usuarios.

A continuación, se evalúan los aspectos generales sobre la prestación del servicio.

Gráfico 2.



Observaciones

Componente Prestación del Servicio	
Promedio Componente	**71%**

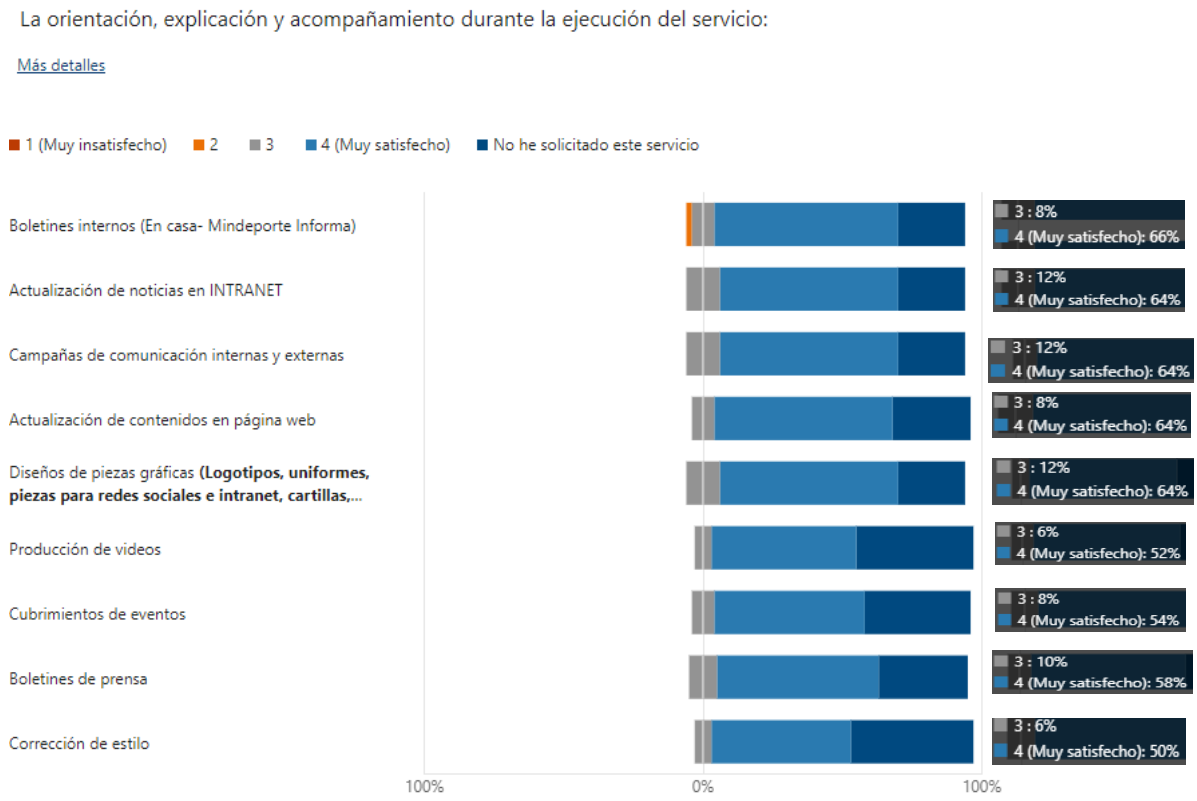
Se observa una percepción positiva en general del 71% lo que evidencia un cumplimiento parcial frente al manejo de la prestación del servicio. Sin embargo, es importante tener en cuenta los comentarios frente a este punto, para poder fortalecer y mejorar la percepción de los usuarios.

COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

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

A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada

Gráfico 3.



Observaciones

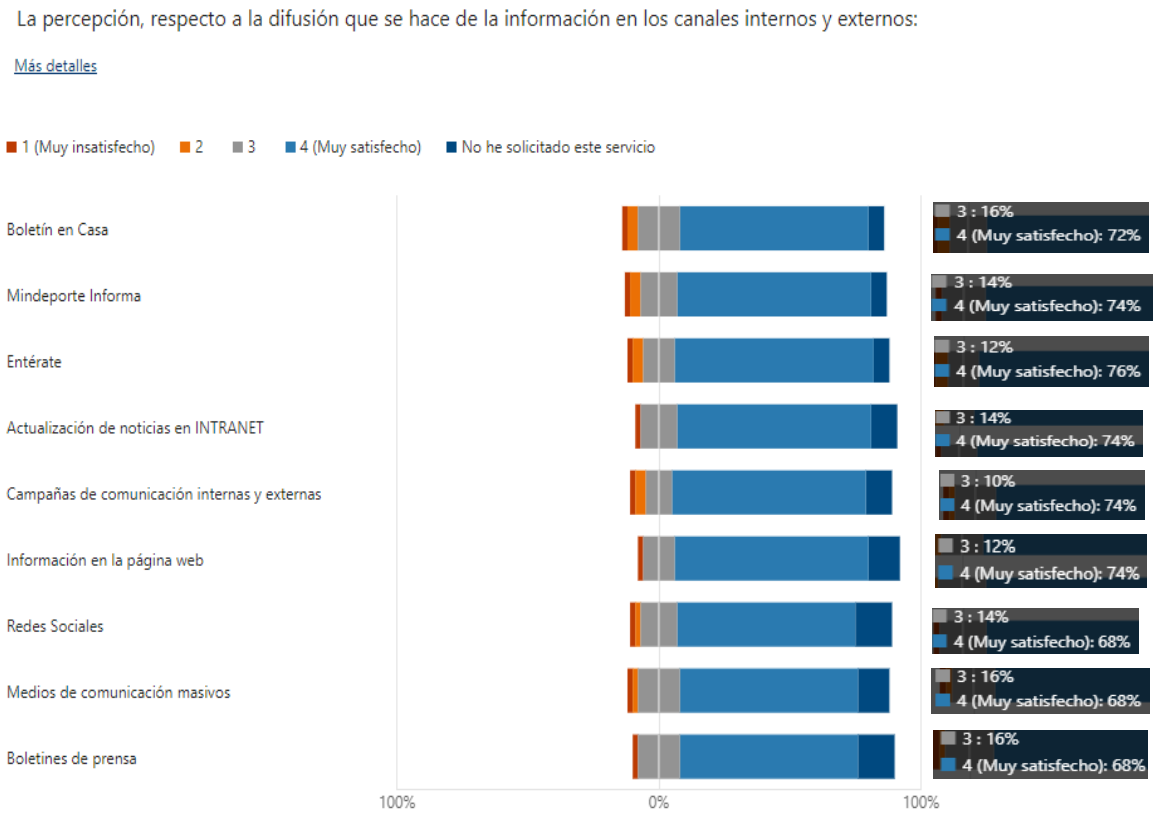
Componente Comprometidos con el Buen Trato	
Promedio Componente	**75%**

Se observa una percepción positiva en general del 75% lo que evidencia un cumplimiento parcial frente al manejo del buen trato. Como recomendación es necesario fortalecer la importancia del buen trato como práctica institucional y en este sentido, recalcar a los servidores públicos y contratistas la importancia de enmarcar la interacción con la ciudadanía externa e interna en el respeto, lenguaje claro y el reconocimiento de la diversidad.

DIFUSION Y ACCESIBILIDAD

Para conocer cuál es la percepción de los funcionaros y contratistas frente a la difusión y accesibilidad de los canales internos y externos del Ministerio, se formularon las siguientes preguntas:

Gráfico 4.



Observaciones

Componente difusión y accesibilidad	
Promedio Componente	**85%**

Se observa un 85% frente a este componente, los funcionarios y contratistas del Ministerio tuvieron una mejor percepción encontrando que los canales internos y externos permiten una mejor difusión de la información.

Gráfico 5.

¿A través de qué producto, canal interno o externo se informa sobre la gestión del Ministerio del Deporte? Marque las opciones que sean necesarias:

El 17% de los encuestados mencionan que la actualización de noticias en INTRANET es el medio de información el cual utilizan para informarse sobre los procesos internos de la entidad, seguido del 14% que utilizan el módulo entérate y un 12% que utilizan Boletín Mindeporte Informa al igual que Información en la página web de la entidad.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

1. Según su percepción: ¿Qué se debe mejorar en el servicio que presta el equipo de comunicaciones?

Las actualizaciones deben producirse de manera inmediata una vez surgen.
Considero que prestan un buen servicio, solo recomendaría más personal
Mejorar la rapidez de la red
No tengo observaciones.
¡El trabajo es excelente!, felicitaciones.
De acuerdo con mis necesidades creo que la información está siendo bien comunicada.
En el momento que me han prestado el servicio ha sido muy satisfactorio.
Realmente no tengo ninguna observación por que de manera directa nunca he solicitado los servicios
Uso de videos
Si deben seguir en el curso de dar respuestas rápidas y efectivas a los solicitudes que les lleguen.
Ninguna
Ampliar cobertura eventos
Mayor despliegue técnico antes de los eventos del Ministerio, disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes.
Aumentar el equipo de trabajo
Nada
Por el momento no tengo ninguna percepción a mejorar, porque nos mantienen al día de las noticias del Ministerio.
S/R
Creo que debería ser mayor el número de profesionales para poder dar cubrimiento a las necesidades de todas las áreas
Un mejor tiempo de respuesta con la solicitud de diseño de los "entérates"
NA
Los tiempos de respuesta suelen ser muy altos y la justificación del área es que no tienen mucho personal para el diseño de las piezas.
Mayor cobertura en campo en los eventos realizados, para poder generar un mayor volumen de contenido.
Ninguna
N/A
Mejorar constancia.

Brindar servicio y difusión con los eventos de cada uno de los seleccionados y en donde los metodólogos hacemos acompañamiento y seguimiento
Los links del entérate no abren cuando uno desea ingresar a consultar alguna información que quieren dar a conocer
Que la información y los documentos lleguen a conocimiento del personal de la Entidad de manera amigable, entendible y de fácil lectura, además, que generen sentido de pertenencia y satisfacción por el deber cumplido de los colaboradores de la Entidad.
Mayor trabajo en equipo entre las distintas áreas y el GIT Comunicaciones.
Inmediatez en respuesta
Hasta la fecha todo está muy bien. ¡Sigan así!
La página Web del Ministerio
N/A
Aumento de talento humano
Seguramente tener más personal para poder atender prontamente a todas las solicitudes que podemos generar desde Psicosocial. Otra cosa es facilitar una capacitación para unos lineamientos de cómo dentro de las propias dependencias podamos hacer nuestro material bajo su supervisión y pronto visto bueno, creo que es imposible que ustedes puedan con todo y mientras tanto nosotros tenemos muy buenas ideas que no pueden desarrollarse por un tema de apropiación de las dependencias.
Pienso, que hay cosas que sencillamente no requieren tanto esfuerzo, son más simples, pero entiendo que es algo más cultural.
Información más detallada
Salvo casos excepcionales he tenido que recurrir a para una que otra aprobación y siempre he sido atendido a tiempo, a pesar de las dificultades de personal disponible.
Más seguimiento a los resultados deportivos
No tengo observaciones al respecto
Comunicaciones externas más fuertes para dar conocimiento de las estrategias del ministerio.
No tengo sugerencias
La celeridad en la atención
Cantidad de realizadores, gráficos y audiovisuales
Para mi todo está bien.
Respuesta de solicitudes de LOGOS PARA EVENTOS
Así está bien
Socializar más su portafolio de servicios.
nada