Servicio Integral
al ciudadano
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

EVALUACIÓN SERVICIO TICS -I SEMESTRE 2021

Secretaria General

Grupo Interno de Trabajo de TICS

El deporte es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Participantes

Funcionarios

Contratistas

Organizador

Secretaria General

Grupo Interno de Trabajo de TICS

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

1 al 30 de abril

2021

INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano[1] proporcionados por el Ministerio del Deporte para gestión democrática. En este proceso misional los conceptos, percepciones y construcciones ciudadanas se convierten en los principales insumos para la planeación participativa, el control social y el proceso de mejoramiento continuo de la Entidad.
En el *gráfico 1* se observa el esquema de la gestión democrática, el cual integra los escenarios de escucha impulsados desde el proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

Gráfico 1. Esquema de la gestión democrática.

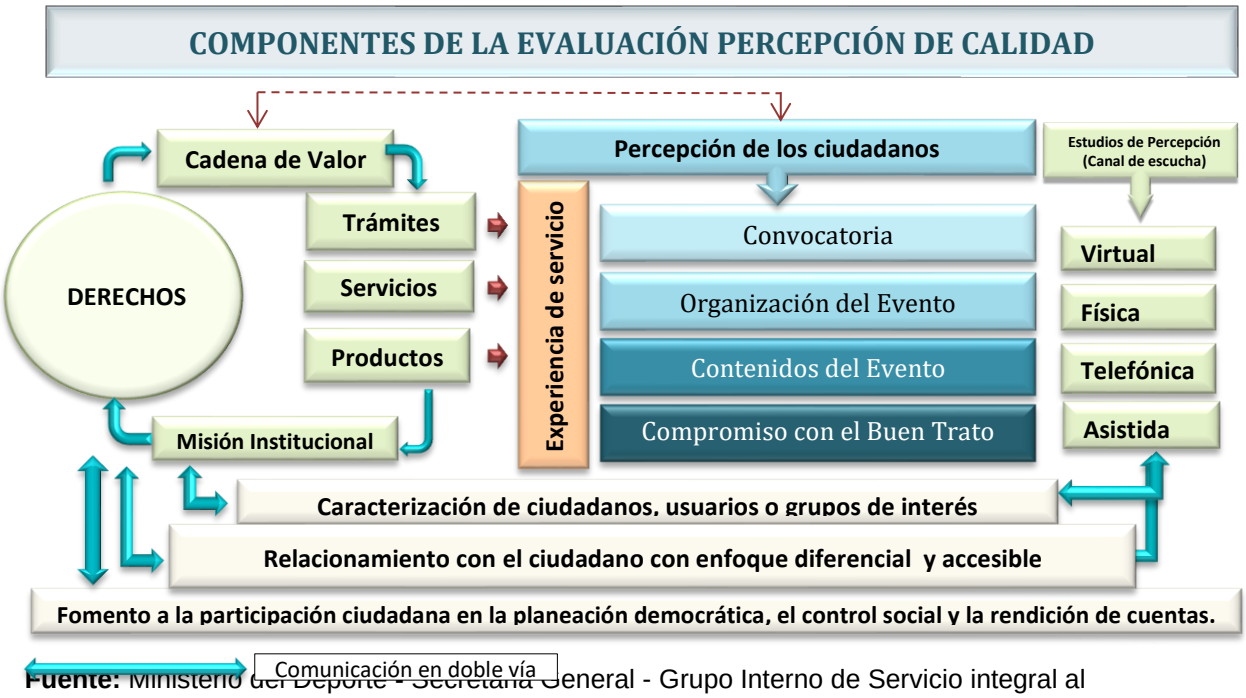
Fuente: Mindeporte **-** Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada "El Cubo".
Las encuestas de medición de la percepción de la calidad del servicio apuntan a cubrir uno de los canales de escucha propuestos por El Cubo, el cual se dirige en *la aplicación de estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio*[2]*.* En la metodología adoptada para este tipo de estudios se da un cambio de referencia, ya que se sugiere dirigir

[1] Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, al interior de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
[2] Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

las preguntas a *"la calidad* percibida*"* y no a "*la satisfacción* percibida" por el ciudadano frente al servicio. Esto, en la medida que un trámite, servicio o producto, debe cumplir la promesa de valor de la entidad "*Derechos*" y no necesariamente satisfacer los "*gustos*" de un ciudadano. (PNSC. 2014). Ver gráfico 2.

Gráfico 2: *Gráfico de la evaluación de percepción en el servicio.*



Fuente: Ministerio del Deporte - Secretaría General - Grupo Interno de Servicio integral al Ciudadano

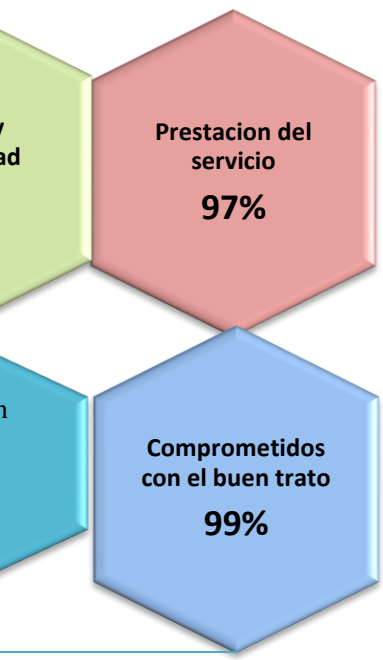
Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de sus derechos.

En este modelo, la comunicación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la entidad. La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

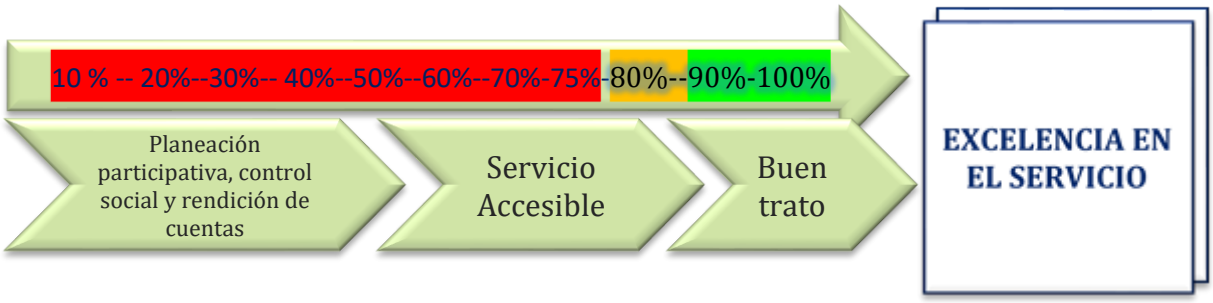
RESULTADOS

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

97%.



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 1 de abril hasta el 30 de abril evaluación al servicio TICS I y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Miniterio del Deporte en su gestión democrática.

Para el estudio se contó con 233 funcionarios y contratistas del Ministerio que diligenciaron 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 Dependencia y GIT

Dependencia Superior	**%**
Despacho del Ministro	13%
Despacho del Viceministro	1%
Dirección de Fomento y Desarrollo	24%
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	6%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	13%
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte	17%
Oficina Asesora de Planeación	4%
Secretaría General	22%
Total general	**100%**

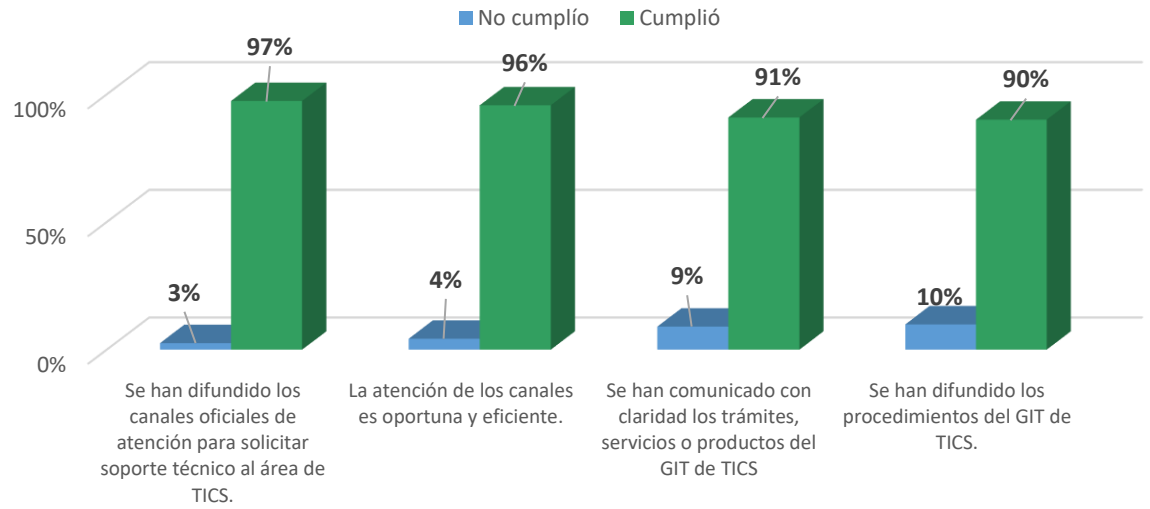
Tabla 2*. Descripción de participantes encuestados según el rol de los participantes*.

Tipo de vinculación	**%**
Contratista	71%
Funcionario	29%
Total general	**100%**

Difusión Accesibilidad

La evaluación del proceso de difusión y accesibilidad tiene como objetivo, conocer la percepción de los usuarios frente a las etapas previas a la prestación del servicio, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia y el efectivo acceso a los servicios.

Gráfico 1. *Acceso a la información y difusión de los servicios.*



Observaciones

Componente		Difusión y Accesibilidad	
Medición 2021		Medición II Semestre 2020	Tendencia
Promedio Componente	**94%**	**91%**	↑

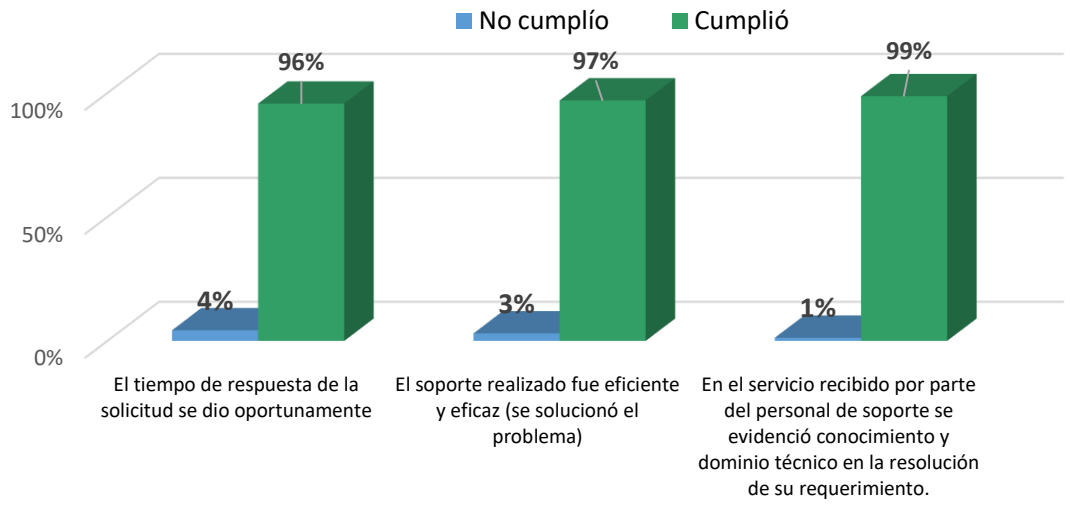
Se evidencia una percepción de **cumplimiento** en general en el componente de difusión y accesibilidad**.** Comparando con la evaluación realizada durante el II semestre del año anterior se evidencia un aumento en la percepción positiva. Como recomendación se debe seguir implementando acciones de difusión de los diferentes tramites, servicios, canales de atención y procedimientos a cargo del GIT de TICs en busca de garantizar el acceso a la información a todos 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 aspectos generales sobre la prestación del servicio.

Gráfico 2. *Pertinencia en la prestación del servicio*



Observaciones

Componente		Prestación del servicio	
Medición actual		Medición II Semestre 2020	Tendencia
Promedio Componente	**97%**	**93%**	↑

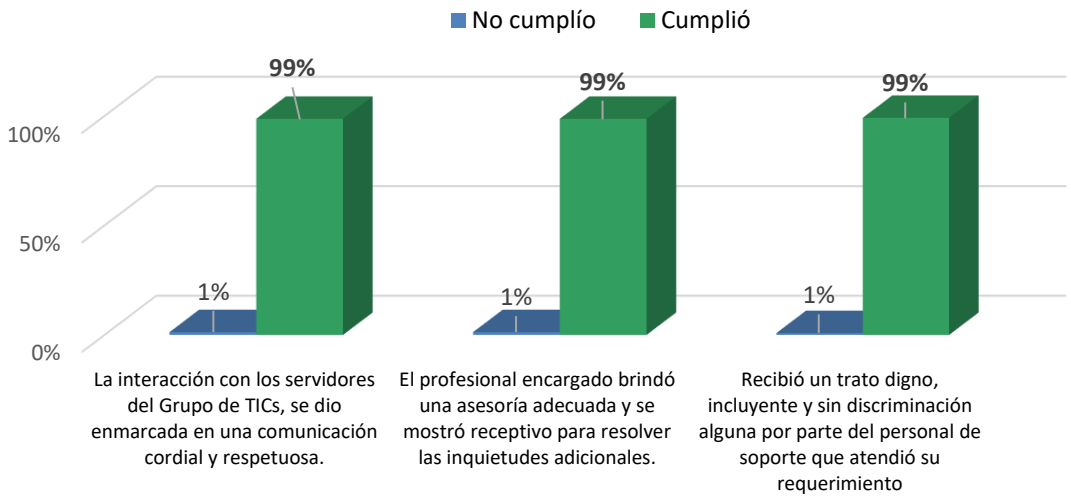
Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **4%**, pasando de **93**% en el II semestre del año anterior al **97%** en el actual. Se resalta el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los funcionarios y contratistas. se evidencia comentarios donde sugieren mayor difusión de los canales y servicios que presta el GIT de TICs y capacitaciones en las diferentes herramientas office 365

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

Gráfico 3. *Evaluación sobre el trato digno y humanizado.*



Observaciones

Componente		Comprometidos con el buen trato	
Medición actual		Medición II Semestre 2020	Tendencia
Promedio Componente	**99%**	**96%**	↑

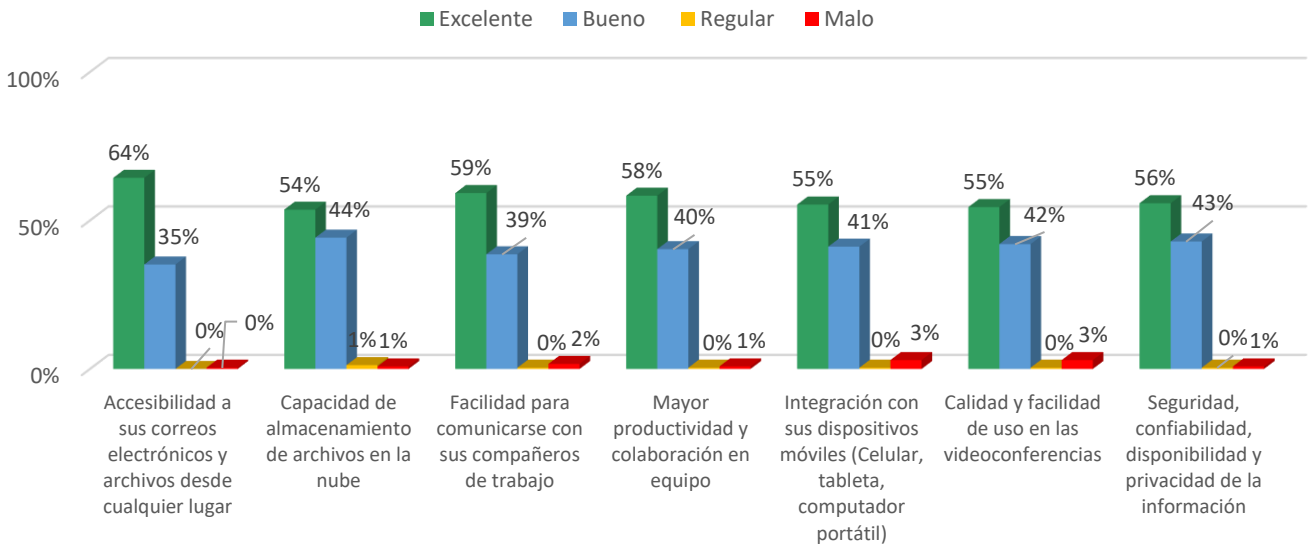
En este componente se evidencio una valoración positiva por parte encuestados. sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategia que permitan recoger las sugerencias de las personas de manera oportuna y de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.
Se evidencia una disminución en comparación con el semestre anterior.

Evaluación experiencia de servicio herramientas disponibles

A continuación, se presentan los resultados generales de la experiencia de servicio que perciben los funcionarios y contratistas frente a las herramientas disponibles por el Grupo Interno de Trabajo de TIC´s.

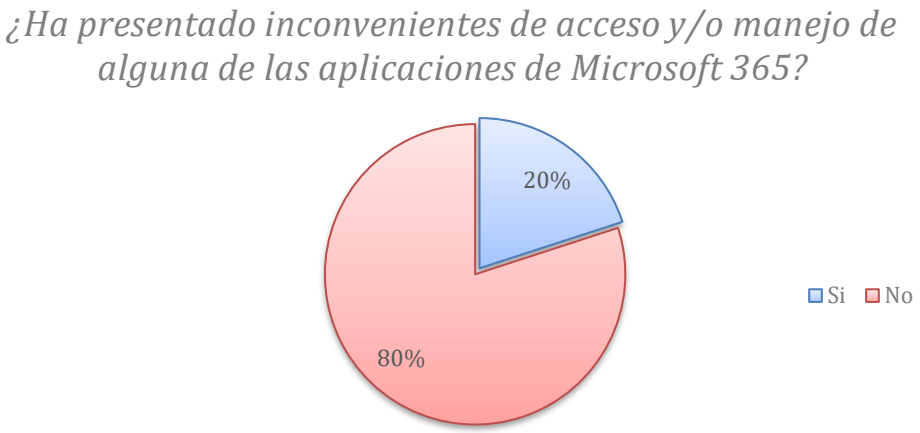
Evaluación Office 365

Gráfico 4. *Satisfacción frente a office 365*



En la evaluación general de la herramienta office 365 se evidencia una valoración positiva por parte de los encuestados del ***97%.***

Gráfico 5. *Eficiencia de las aplicaciones office 365*

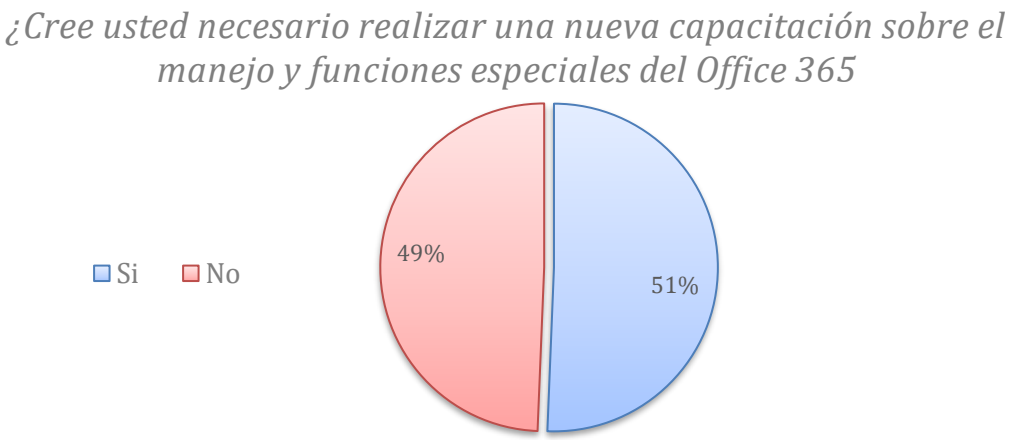


El 80% de los encuestados manifiestan que NO han presentado inconvenientes de acceso y manejo con las aplicaciones de Microsoft, mientras que el 20% SI ha presentado inconvenientes con las aplicaciones.

Para conocer cuáles son las aplicaciones con las cuales han presentado inconvenientes, se formuló la siguiente pregunta***: ¿Qué aplicaciones?***

Según el 20% de los encuestados, las aplicaciones con las que han presentado mayor inconveniente son: Team(43%), seguido por la OneDrive(26%), Outlook(17%), todas(14%) y SharePoint(3%).

Gráfico 6. *Capacitación manejo office 365*

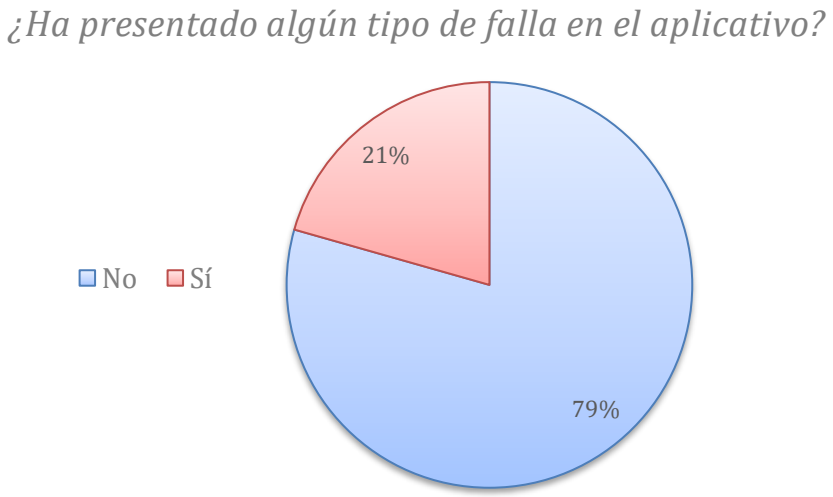


El 51% de los encuestados requieren capacitación sobre el manejo y funciones especiales de office 365, en las aplicaciones Teams, SharePoint, OneDrive, todas, forms, yammer y stream.

Evaluación Sistema de Gestión Documental – GESDOC

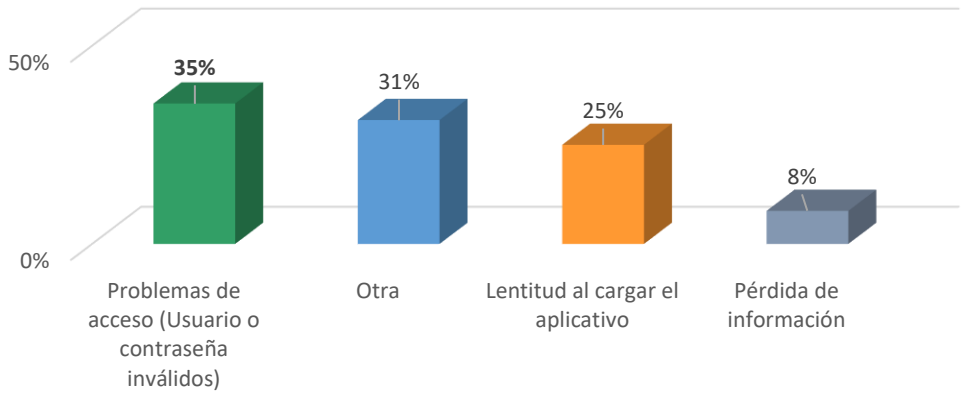
Sistema que permite gestionar y organizar eficientemente los documentos del Ministerio del Deporte

Gráfico 7. *Eficiencia de GESDOC*



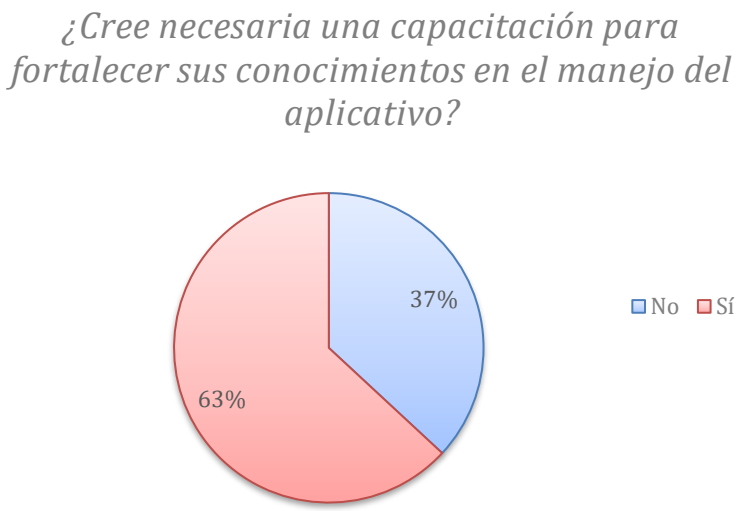
El 79% de los encuestados mencionan que GESDOC no ha presentado fallas, mientras que 21% ***SI*** *ha presentado algún tipo de falla.*

Para conocer estas fallas se presenta la siguiente pregunta: ***¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?***



El 35% señala que presentaron problemas de acceso, seguido de la opción otra con el 31%.

Gráfico 8. *Capacitación manejo de GESDOC*

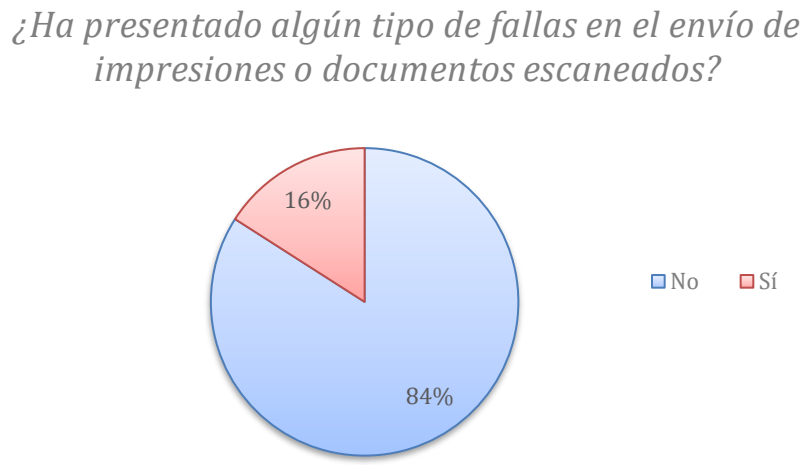


El 63% de los encuestados requieren capacitación.

Evaluación Sistema de Impresión y escáner PaperCut

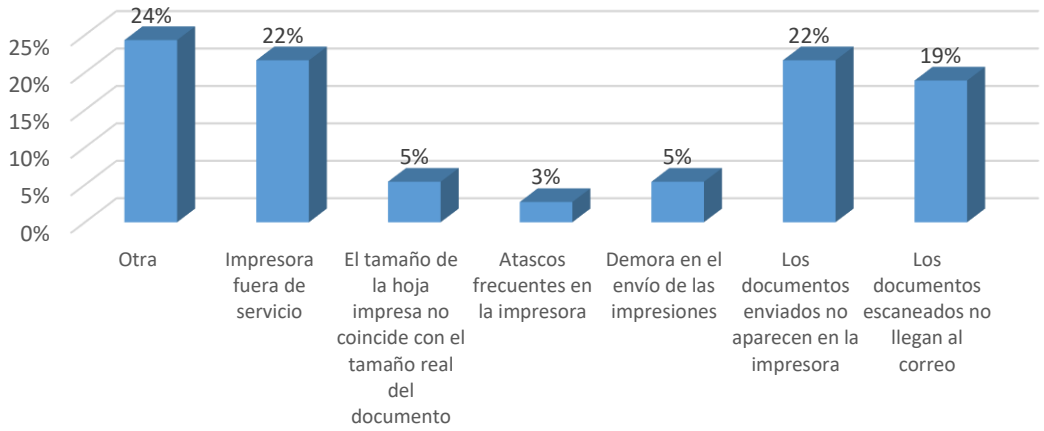
PaperCut es una herramienta de gestión de impresión implementado en el Ministerio del Deporte, que cambia la forma en que la gente piensa antes de imprimir y modifica su impacto en el medio ambiente.

Gráfico 9. *Fallas envió de impresiones.*



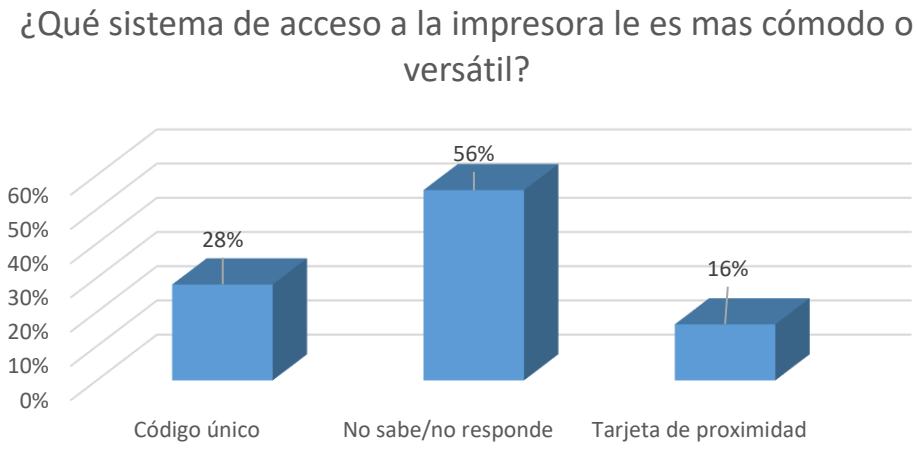
El 84% de los encuestados mencionan que no han presentado fallas en el envío de impresiones, mientras que 16% SI ha presentado fallas.

Para conocer estas fallas se presenta la siguiente pregunta: ***¿Cuál es la falla más recurrente o la que más le ha causado inconvenientes?***



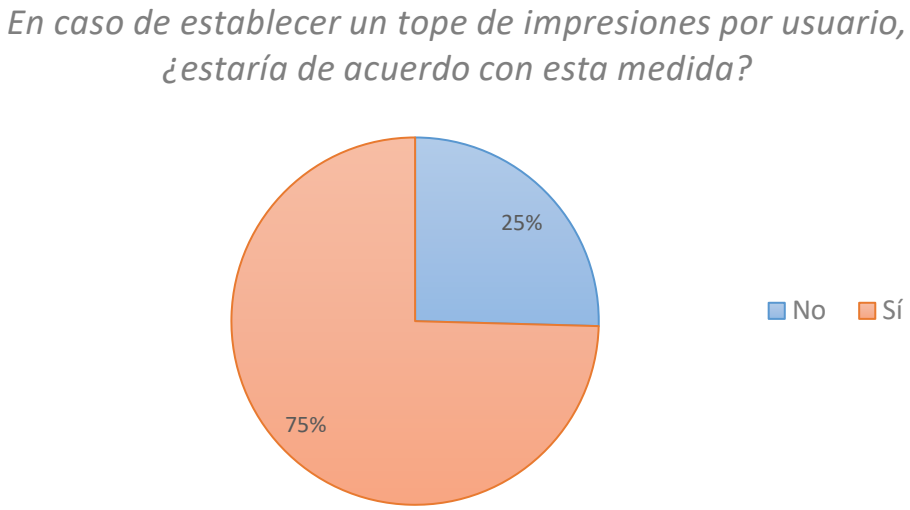
El 24% ha presentado fallas tales como: Demora en el envío de las impresiones; documentos escaneados que no llegan al correo; atascos frecuentes en la impresora; elpc no esta configurado con la impresora; atasco en documentos para escanear y perdida del documento escaneado al no permitir guardar.

Gráfico 9. Eficiencia del *sistema de acceso a la impresora*



El 56% de los encuestados no conocen los sistemas de acceso a la impresora.

Gráfico 10. *Aprobación de tope de impresión.*



ANEXOS

1. ¿Qué sugerencias y recomendaciones de mejora tiene frente al servicio ofrecido por TIC´s?

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

capacitación sobre manejo del office 365
el servicio y la atención por parte del G.I.T. es buena y efectiva
ninguna al principio no me entraban correos de afuera no institucionales
buen servicio
Continuar con las buenas practicas que se han implementado en la respuesta a requerimientos.
QUE CUMPLAN CON SU RESPONSABILIDAD DE ADMINISTRAR LA ASIGNACION DE EQUIPOS Y SU ACTUALIZACION (FORMATOS)
El servicio es ya muy bueno!
que los programas sean mas específicos
hasta el momento ninguna
Difundir los diferentes servicios que ofrece el área TICS.
Estoy satisfecha con el servicio
hasta el momento todo esta bien
Considero que se puede establecer un sistema de atención directa en el computador desde un remoto para apoyar situaciones como actualizaciones, y/o bloqueos de sistema
Socializar un poco más los canales directos de servicio técnico para los que tenemos el computador del Ministerio en la casa.
Ampliar la capacidad de cargue de documentos a través de la página WEB cuando el ciudadano radica su solicitud ya que me han dicho que les toca hacer hasta 8 radicados de un mismo tema porque no deja cargar los proyectos completos. Pues no sé, de pronto revisar a ver si es posible mejorar esta parte.
plataforma one drive para cargar y descargar documentos, la Teams, paso a paso para realizar un GESDOC interno o externo
Es oportuna. No hay recomendaciones
Mayor divulgación sobre como contactarlos
ASESORIA TELEFONICA O POR TEAMS
Mas capacitaciones
Información sobre los canales de comunicación
Capacitaciones.
Se entiende q el tema virtual es un poco complicado, el servicio debe ser mas oportuno
ninguna, muy buen servicio y calidad
Excelente servicio.
No tengo observaciones soy nueva en el ministerio
Por ahora ninguno, dadas las condiciones del trabajo en casa
No he tenido inconvenientes, y han sido más ágiles que cuando estábamos en la oficina
Fortalecer la mesa de ayuda con uno o dos técnicos especializados más de los que están actualmente
Quisiera presenta de manera breve y sucinta la siguiente sugerencia.

En cuanto a las encuestas de aprobación de solución de casos. sería óptimo que se indicará la naturaleza de la encuesta en la parte inicial del correo y no al final de la misma. lo anterior teniendo en cuenta que al recibir la solicitud de diligenciamiento, solo se requiere la calificación del servicio sin indicar el concepto. esto con el fin de obtener una respuesta asertiva ya que muchas veces los funcionarios y contratistas terminan respondiendo la encuesta sin saber cuál era el caso. el diligenciamiento se vuelve muy mecánico y al final muchas personas terminan sin leer de qué trata.
Adicionalmente, con la pregunta 14 la cual hace énfasis a limitar la cantidad de impresiones, es importante que también la entidad tenga en cuenta este punto teniendo en cuenta lo siguiente.
1) En el mes de diciembre, se solicitó imprimir los soportes de ejecución de los contratos de servicios profesionales y convenio que tuvo a cargo cada supervisor en la vigencia 2020, posteriormente radicarlos en archivo central. Es de tener en cuenta que estos soportes ascienden a una cantidad de papel considerable. por lo tanto sería óptimo que se considerara que la información se pudiese remitir de manera digital (escaneada). Esto teniendo en cuenta que el trabajo en casa ha sido determinante para demostrar que se puede cumplir con las obligaciones asignadas haciendo reducción en gran manera de impresiones.
Lo anterior para contribuir con la preservación y conservación del medio ambiente
Estoy llegando hasta ahora a la entidad entonces estoy conociendo su forma de procedimientos
mejorar la respuesta a las peticiones
Se debería atender a través de teams por llamada o video conferencia
creo que se debería enviar un correo para saber que funcionario y cual es el correo del q maneja el tema y asi poder escribir al funcionario encargado.
que se atiendan ágilmente las solicitudes de servicios
Me dicen que el problema con gesdoc es porque tengo acceso a internet como invitada, sería bueno que para quienes llevamos todos los dias nuestro propio computador nos habilitaran el punto de red por cable
"Mejorar los equipos de escaneo
Me asignaron un computador de los últimos que compró la Entidad y este no cuenta con micrófono ni cámara para las video llamadas, adicionalmente la idea era un computador más actual, más rápido y de mayor capacidad de almacenamiento con una pantalla grande y una adicional por el manejo de información, cuadros y bases de datos que se consultan paralelamente"
Recomendaría con relación al acceso de impresoras o equipos en el ministerio
Conectividad segura en el sitio de trabajo presencial
Induccion a las personas nuevas
Ninguna me parece que ha estado muy bien a pesar que estamos en virtualidad
Todo excelente
el personal responde a solicitudes después de un día de requerirlos.
No desmejorar el servicio
Mejorar el tema de las contraseñas de Isolucion y Gesdoc porque frecuentemente impiden el acceso y pide cambio de contraseña pero no se deja cambiar.
Capacitar a los servidores del Ministerio en la Importancia del almacenamiento de las bases de datos de sus programas.
En general el servicio es bueno, sin embargo, podrían mejorar en la continuidad y solución rápida a los requerimientos.
Ninguna. He recibido atención oportuna y con calidad.
El soporte brindado es bueno y eficaz.
que continuen con el excelente servicio
Ha sido un excelente servicio
Mayor capacitación en el sentido que sea más de tipo práctico.
Soy nueva en el Despacho y hasta el momento me han ayudado y colaborado de forma oportuna y eficiente
Hasta el momento ninguna

satisfecho con el servicio ofrecido.
Mejorar el servicio de Impresora.
mejorar la comunicación de las solicitudes de servicios entre los diferentes actores de TICs para canalizarlas mejor
No tengo por el momento ninguna recomendación.
Capacitaciones más dinámicas, por favor, sintéticas y sin demasiados tecnicismos.
Acelerar las capacitaciones para personal nuevo, especialmente por esta época de pandemia con gran parte del trabajo remoto
Las pocas veces que he necesitado ayuda por parte del grupo TIC´s ha sido efectivo, eficiente y eficaz.
Extender la protección antivirus a los equipos de computo personales utilizados por los funcionarios y contratistas en cumplimiento de sus actividades y/o funciones.
ninguna
En ocasiones , después de un muy buen servicio en el cual solucionan las inquietudes o requerimientos, envían en más de una ocasión la misma encuesta de percepción del servicio y lo que puede ser tedioso e infundir la perdida de interés en revisar las nuevas encuestas.
Mejorar el servicio de las impresoras, están en mal estado
Ninguna
"1. eliminar el saldo de impresion ya que por indicacion de 4/72 se debe entregar todo impreso
2. habilitar al menos una impresora por GIT de trabajo, debido al volumen de informacion que maneja cada profesional."
Ninguna
Mejorar el almacenamiento para archivos grandes de los GIT. Contar con un servidor de gran capacitad en la nube donde se pueda almacenar este tipo de archivos y acceder desde cualquier lugar para tener a mano la información.
Hasta el momento todo es excelente.
Reforzar uso de algunos aplicativos no se les da el uso y buen aprovechamiento.
ninguna, hasta el momento todo perfecto.
Personalmente deberian realizar campaña de sincronia actualizacion y uso de claves de acceso con los equipos fijos del ministerio para cuando por algun motivo vamos a la sede
Buen servicio por parte de TICS - Respuesta oportuna
Servicio oportuno
Es eficiente
Capacitación a los funcionario y contratistas nuevos
Buen servicio y atención
Excelente servicio
Felicitación: A la actitud cordial de los Ingenieras e Ingenieros, Coordinador
Continuar con el apoyo a traves del chat el cual es muy bueno.
Capacidad de almacenamiento en la nube. Se tuvo inconveniente para recuperación de información dado que fué deshabilitado el correo al finalizar año.
MAYOR ACCESO A MANUALES DE MANEJO DE LAS APPS.
Esta mejorando mucho, era muy importante contar con un punto central donde se tramiten todo tipo de solicitud de servicios de TICS. La mesa de ayuda es lo mejor que ha podido pasar en la entidad.
Me encuentro satisfecho con el apoyo brindado hasta el momento, por lo cual sugiero continuar brindando el apoyo como hasta el momento.
Buen servicio
En lo que he necesitado el servicio me parece excelente

Particularmente tenemos en el GIT., con el centro de investigación y documentación para el fútbol, una inconformidad con el servicio de TIC´s, en razón a una solicitud de apoyo para el diseño de un formulario de recolección de información la cual se viene solicitando desde agosto del año 2020 y a la fecha no ha sido posible concretar dicha ayuda, a pesar de las solicitudes y compromisos acordados en reuniones llevadas a cabo.
Revisar accesos remotos para tener información desde la oficina
mejorar la interacción con los grupos o dependencias para conocer las necesidades o servicios requeridos
la comunicacion deberia ser mas eficiente
Ofrecer capacitación a los nuevos compañeros ya que esta no ha sido dada por TIC´s sino por los mismos integrantes antiguos de la dirección
No tengo sugerencias, me parece muy bueno el apoyo y uno se siente acompañado en los procesos.
Capacitaciones más permanentes
Ninguna por ahora
Que sea un solo usuario y una sola contraseña para ingresar a todos los canales
Dejar en la intranet datos de contacto, gracias
Capacitaciones por oficinas
remota para los equipos que tenemos para disposición de nuestro trabajo y entidad
Hasta el momento el servicio a sido favorable.
hasta el momento ninguna
muy buen servicio
Que algunos mensajes enviados por Teams no responden
A la fecha el servicio ofrecido y prestado por TICS ha cumplido con las necesidades y expectativas.
Mas capacitaciones en el uso de 365, a diferentes niveles
Un número de telefono de contacto
Mayor interacion con el personal de soporte de TIC´S
Acompañamiento aplicativo SIIF
Desde mi experiencia particular, los servicios ofrecidos así como las solicitudes formuladas al GIT TICS se han resuelto de manera oportuna y con altos niveles de excelencia y calidad. Por tanto, mi única sugerencia es que se continúe prestando el soporte con los mismos estándares de calidad y de compañerismo
Por el momento ninguna
capacitaciones de ingreso a los nuevos funcionarios y contratistas de los aplicativos
Por ahora ninguno e recibido toda la asesoría del caso
Que continúen con calidad en el servicio como hasta el momento se ha realizado.
estar atentos a cualquier inquietud del talento humano recién ingresado para ofrecer de manera permanente capacitaciones y demás respuestas.
Este tipo de encuesta es muy interesante; por que? Por que, de acuerdo a los aplicativos y herramientas que nos proporciona el MIndeporte y sus Direcciones; ustedes hacen una pregunta valiosa; es, si aprendimos, si quedamos a gusto o desean repetir el manual de conocimiento. Gracias.
Por ahora ninguno
no sugerencias por momento
Capacitación sobre temas que podamos manejar de manera inmediata sin necesidad de acudir al soporte informatico
HASTA EL MOMENTO NO TENGO NINGUNA
Todo bien
El servicios que prestan es excelente y oportuno, lo que hay que mejorar es el estado de los equipos como actualización del escáner

En cuanto a las impresiones, en caso de colocar topes, se debe tener en cuenta la tablas de retención documental, no se han actualizado y se encuentra establecido el físico de los documentos, los cuales se manejan digitalmente a causa de la pandemia, pero por las tablas de retención se debe imprimir.
la entidad debe actualizar algunos equipos que ya cuentan con muchos años de uso y se egneran problemas para su operatividad
Realmente llevo muy poco tiempo como contratista y por ahora no tengo ninguna sugerencia.
que debe mejorar y procurar asignar las claves al personas de apoyo a la gestión documental de cada grupo, dado que por ejemplo de mi grupo la señora Milena Amezquita no tiene clave para imprimir y ya lleva un año trabando en el Ministerio, y debido a eso yo le presto mi usuario para imprimir, reporte que dejaría como si las cosas que ella imprime fueran a mi cargo. En conclusión, deben velar por que el personal de apoyo a la gestión documental tengan habilitados todos los servicios de usuarios y claves para desarrollar a plenitud sus funciones.
generar espacios de compartir experiencias por medio de las capacitaciones.
Hasta el momento todo el servicio de TIC´s ha sido bueno y oportuno.
Llevo poco tiempo en la entidad, por ende mi trabajo lo he desarrollado en la virtualidad por la pendemia, y en micaso he trabajdo con mi PC, pero no se si tienen considerado un plan de asistencia virtual o remota permante, teniendo en cuenta que muchos trabajamos con nuestros equipos.
Agilidad en la respuesta del correo de soporte
Actualmente se está prestando un excelente servicio.
"Mas agilidad en la respuestas.
Explicaf un poco mas didaactico"
Recordar continuamente los canales por los cuales prestan el servicio
Por ser relativamente nueva en la institución solo he tenido una oportunidad para usar los servicios TICS
Capacitar nuevamente a los funcionarios y contratistas sobre todas las funcionalidades de los sistemas de información administrados.
Sin novedad
Ampliar el almacenamiento de las carpetas en el drive de GIT recreación
seguir capacitando y socializando
Hasta el momento todo ha funcionado muy bien.
Es lamentable que las áreas no tengan sistemas de información adecuados a sus necesidades y las bases de datos tengan que seguirse gestionando por las ¡muy inseguras! hojas de cálculo. Una persona colaca unos datos y otra los extropea.
En mi entender las Capacitaciones de ser por áreas, para ser mas puntualizada estas capacitaciones
Hasta ahora a sido bueno. prestan un servicio oportuno
El servicio es oportuno, no tengo sugerencias
En esta encuesta deben adaptar algunas preguntas y opciones de respuestas a la época de pandemia, teniendo en cuenta que las labores se están desarrollando en casa.
Responder las solicitudes e inquietudes
Hasta el momento el servicio ofrecido por las Tics ha sido oportuno.
Atención más oportuna de las solicitudes
No tengo ninguna sugerencia.
es rápido y eficiente
La capacitación para el manejo del GESDOC es muy rápida
por el momento ninguna, la atención y el soporte que me han brindado ha sido oportuno y efectivo
El soporte Técnico deberia ser mas vesatil en cuanto todas las herrmientas que son del Ministerio y las que No.
Ninguna
Continuar con la difusión por medio del correo electrónico en cuanto al uso de los aplicativos

Es importante el tema de las impresiones y cuidado del medio ambiente, pero aun los lineamientos institucionales de carpetas contractuales nos exigen tener los documentos en físico, lo que genera una necesidad de imprimir. Seria bueno evaluar este lineamiento.
Mejorar la plataforma Teams para reuniónes y Outlook en el buscador de los correo recibidos y enviados
Mayor capacitación
Aun no cuento con el tiempo necesario con la entidad para emitir una respuesta amplia sobre este aspecto.
Por el momento todo está muy bien.
Considero que prestan un buen servicio.

2. ¿Cuál ha sido el mayor obstáculo o problema en el desempeño de sus labores desde casa?

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

es muy buena pero se podría optimizar sabiendo manejar la herramienta de la mejor manera
a la fecha no he tenido problemas,
la velocidad del internet en casa.
El cambio de espacios
NO HAY ACTUALIZACION DE EQUIPÓS ASIGNADOS, NO ENVIO DE FORMATOS AL ALMACEN POR PARTE DE TICS
Conectividad
Ninguno hasta el momento.
en algunos momentos se solicita información y las personas que están designadas para cumplir con esta actividad tardan un poco de tiempo mas de lo esperado y destinado y por esto se retrasan y dificultan las actividades a desarrollar
fue necesario conseguir la herramienta de unir PDF Y dividir PDF
La interrupción a través de los dispositivos móviles, por la mayor interacción que se ha generado al trabajar desde la virtualidad, lo cual puede afectar en algunas ocasiones el desarrollo de asuntos determinados a cargo.
Hasta ahora ninguno
Lenta conexión a internet
el no tener la silla adecuada para permanecer largas horas sentado en el puesto de trabajo
Algunas fallas con la configuración del equipo
Ninguno, siempre he tenido buen internet, me comunico fácil con mis compañeros y estoy muy cómoda. Mi lugar de trabajo en la casa es ergonómico y apto para desarrollar mis actividades.
plataforma one drive para cargar y descargar documentos, la Teams, paso a paso para realizar un GESDOC interno o externo
Hasta el momento no he tenido obstáculo o problema en el desempeño de mis labores
Conexión eficiente a internet.
Acceso remoto a los equipos analíticos del laboratorio
LA BUSQUEDA DE ARCHIVOS QUE REPOSAN EN EL GIT
Dificultades en el envío de correos a externos
No tener solución de los requerimientos con celeridad, aclarando que el tema virtual hace un poco mas lento los procesos
Por el momento ninguna
Ninguno.

Señal de Internet
Las conexiones de red en el hogar, pese a que no le corresponde a la entidad, el operador de red de internet a veces tiene falencias que desmejoran la conectividad y también por el tema de saturación de señal de red debido a que son muchas las personas que se conectan al mismo tiempo.
Comunicarnos con compañeros de trabajo, aunque la mayoría que he llamado a sus teléfonos personales, han contestado.. El mayor problema de trabajo en casa es el ruido cuando los vecinos remodelan sus aptos., Pero rinde más el tiempo porque no hay que desplazarse para ir a la oficina, a almorzar lejos, los trancones . En términops generales me ha gustado el trabajo en casa.,
no se me ha presentado ninguno
Ninguno.
hasta ahora ninguno
Hasta ahora estoy conociendo sus procedimientos
el internet
Falta de comunicación con los demás funcionarios y contratistas del Ministerio porque no utilizan las herramientas instaladas como el teams, lo que no permite una atención eficiente al ciudadano
trabajo por anydex y es muy lento
la señal de internet
tengo mayores inconvenientes en la oficina, por la conexión a internet, en casa el inconveniente es el acceso a gesdoc
Hasta el momento ninguno
"El computador asignado y que tengo en casa ha sido imposible configurarle la impresora en red.
El escáner que me fue asignado y tengo en casa, después de un número de escaneos empieza a molestar la bandeja automática, atascado los documentos
"
Cuando inicie mi contrato se me dificultaba la conectividad, ahora pues a veces se me satura mi equipo de información y se pone muy lento.
La comunicación, considero que es importante tener una capacitación de lo que se debe hacer y con quien voy a trabajar, ademas esto genera demoras en todos los procesos, desde los procesos internos de cada área como procesos personales.
El equipo se pone lento
Como soy nueva, desconozco varios mecanismos
LA INTERACCION
la señal de Internet pero con el operador …..
Conectividad con la red
Todo excelente
Conectividad (internet del hogar)
La accesibilidad a SOA
La falta de cámara del equipo de cómputo que me asignó el ministerio.
Desconocimiento de herramientas y su potencial para mejorar y agilizar el trabajo en casa
No he tenido , a la fecha, ninguno.
No he tenido inconvenientes.
conexión de internet
no
El uso de GESDOC por el inconveniente que informe en punto atrás.
"- Yo utilizo mi portátil personal de pronto no esta actualizado el software y por eso algunos formatos se me cambian
- El internet a veces molesta"

Hasta el momento ninguno
a veces el acceso a carpetas compartidas en Onedrive de forma individual
No he tenido por el momento ningún obstáculo.
acceso a informacion
Ninguno, ya que los documentos necesarios para nuestra labor, se encuentran actualizados en la nube, por la misma coordinaciòn.
Aspectos asociados a la conectividad con proveedores de servicio de internet
Conocimiento de la ubicación de alguna información en los aplicativos que maneja el Mindeporte
Esporádicamente es difícil ingresar a las video llamadas programadas por otros o uno mismo.
El acceso a plataformas de información del Ministerio, conocimiento de protocolos de los procesos y formatos oficiales para el desarrollo de las actividades
Hasta la fecha no he tenido inconvenientes
Aceptación por parte del Coordinador
la conectividad, el servicio de internet es intermitente, de uso familiar
No tener soporte en el hardware personal.
Fallas en la conexión de internet, acceso a cierta informacion que no esta digitalizada y el dividir entornos/espacios/ tiempos de trabajo y familiar
Acceso a la información con que se cuenta en la oficina
La lentitud del internet.
El tiempo no alcanza.
El Internet lento, interrupción de reuniones.
Que al principio no tenia servicio de internet
La conexion a internet
El servicio de internet desde casa no siempre es eficiente
Internet
No he tenido obstáculo hasta ahora.
A veces teams se cae
Ninguno.
En ocasiones problemas de conectividad.
EN OCASIONES TEAMS NO ABRE EL LINK DE LAS REUNIONES APESAR DE TENER BUENA SEÑAL DE INTERNET.
Calidad de conectividad por parte del operador.
Apenas inicio a usar la aplicación
FALLAS EN LA CONEXION A INTERNET
Escanear documentos
En ocasiones el internet
Ninguno.
la conexión
Problemas con la conectividad
Configuración del audio para reunión por plataforma virtual
La conectividad con el servicio de Internet del Hogar. Se cae periódicamente la conectividad.
"Por lo regular siempre dicen que el problema es de la red que se tiene en casa , no me parece porque lo que me sucedio fue mucho despues es decir cuando me reintegre de vacaciones nome funcionaba el call center y el contratista que hizo el trabajo ya no labora en la entidad
"
No he tenido inconvenientes.

Falta de inducción
Calidad del servicio de internet
Cada aplicativo tiene un usuario y una contraseña
en el tamaño de los archivos que debo de enviar o recibir. Sería bueno contar con un programa para comprimir archivos y enviarlos para trámite
Acceso a documentacion fisica que está en el Ministerio
La red
Asistencia técnica a nuestros equipos
Acceso a alguna información para el desarrollo de mis actividades.
se me cae mucho las llamadas por teams por temas de mi coexion a internet
El internet
La conexión a Internet y problemas con el operador del servicio.
Internet lento
La calidad del Internet, mala señal o cobertura
Inestabilidad de conexión a a internet
el internet brindado por la entidad operadora
No poder comunicarse via telefonica
La velocidad de cargue y descarga de archivos
Conectividad
El acceso a la consulta de expedientes físicos, teniendo en cuenta que la mayoría de los mismos no se encuentran digitalizados.
En ocasiones la conexión a la red, pero es ocasional
internet
fallas en el internet
en algunas oportunidades la comunicacion
Algunas veces mi conexión al Wi Fi, depende claro esta de mi operador
El incremento en el valor de los servicios de internet y energía.
Generalmente ninguno, en ocasiones la señal de internet
el manejo del tiempo.
Por ahora no; si en algún momento lo requiero acudo a ustedes Ingenieros TIC´S.
En ocasiones la conectividad
La conectividad desde el WIFI por lo que a veces debo hacerlo desde mis datos, los cuales se consumen rápidamente
NO HE TENIDO NINGUN PROBLEMA PARA DESEMPEÑAR MI LABOR EN CASA
Fallas en internet
En algunas ocasiones la comunicación por el aplicativo teams es deficiente, porque se caen las llamadas o hay interferencia por ruidos
la capacidad de mi equipo personal para conectarse a team y otras applicaciones
El mayor obstáculo es la falta de conocimiento de los roles al interior de la entidad, por el poco tiempo que llevo trabajando con el Ministerio
El que gestión documental no maneje la política de cero papel y exija que el archivo se maneje de manera física, toda vez que el manual que manejan no sido actualizado a la política de cero papel
el internet
Hasta hoy todo me lo ha resuelto
A veces la conexión y la ergonomía.
A la fecha en términos de tecnología e informática considero no he tenido obstáculo ni problemas.

En general no he tenido mayores problemas, sin embargo, de un tiempo para acá para ingresar a la página del Ministerio y luego a la intranet, me dice que no es un sitio seguro, genera error, y no me permite accesar si no escribo de manera completa la dirección, y no es de configuración del navegador, ya revisé.
Algunas veces la lentitud del sistema
La conexion WiFi
La velocidad del Internet
Conexión a internet
Conectividad
Todo se ha podido desarrollar dentro de los parámetros normales.
El internet
la conectividad, fallas en internet
No he trabajado desde la casa, he venido a la oficina a desarrollar mis labores
Cuando me quedo sin internet por problemas con el servicio
la red de internet publica
La ausencia de sistemas de información.
Es el Tema del Interne ya que se sale del sistema
Hasta hora ninguno
OneDrive Consolidación de información que varios usuarios trabajamos en un mismo archivo (matriz)
No he tenido problemas desde casa
En ocasiones la conectividad.
Datos.
Hasta la fecha ningún obstáculo.
Fallas en la conexión a internet
en algunas ocasiones, el tema de la conectividad del internet.
Fallas en el ingreso a gesdoc
No he tenido ningún obstáculo o dificultad de desempeño.
en ocasiones se pone lento internet
INTERNET
Manejo del tiempo
Ampliación de jornadas laborales. La conectividad en ocasiones falla por diversos factores y limita el cargue y envío de archivos o mantenerse adecuadamente en las reuniones.
Fallas en las reuniones en Teams
Hasta ahora no he presentado inconvenientes que revistan obstaculos.
Hasta el momento ninguno.
En pocas oportunidades he tenido inconvenientes de acceso pero con la asesoría del GIT Tics se ha solucionado.

3. ¿Según su experiencia con el manejo de la nueva versión de Office, qué opinión tiene al respecto negativa o positiva en cuanto a las funciones y accesos de productividad en la nube, correo electrónico entre otros?.

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

si
si
si, me han colaborado en todo lo que he requerido.
Si
TICS NO CUMPLE!!! (ENVIO PARA ACTUALIZACION DE FORMATOS)
Si
Si
Si ha cumplido facilitando parte de la información para poder trabajar virtualmente.
Falta el archivo digital de algunos expedientes, para el desarrollo de la actividad
Si. Se ha visto reflejada la colaboración por parte del equipo de soportes tics ante la dificultades que se derivan al acceder y manejar plataformas como Isolucion, Intranet, por ejemplo.
Si ha cumplido
si
si
Si, han sido las adecuadas
Sí.
magnéticamente
Si
Si
Falta establecer conexión de red a los equipos analíticos del Laboratorio de Control al dopaje, para poder hacer acceso remoto
A VECES
si
Si
Es importante que en el ministerio se cuente con un espacio y un equipo de computo propio de Ministerio,
Si
Si
Si, ha cumplido sobre todo en el soporte del acceso remoto y en la resolución de cambio de contraseñas y actualizaciones de las aplicaciones utilizadas en el desarrollo de las funciones a cargo.
hasta ahora he tenido que trabajar con mi computador, cuando se daña tengo que hacerlo arreglar de un técnico externo porque como el equipo no es del Ministerio, va por mi cuenta. hace poco me tocó comprar la licencia de Office 365 que se venció porque el Ministerio no lo concede a los contratistas y que además el equipo es mio, sin embargo he trabajado toda la pandemia con él.Me tocó comprar silla ergonómica y escritorio.
si
Sí.
si
Hasta ahora sí
si

En cuanto a las herramientas si, pero en cuanto a la atención de canales internos no
si
si
la mayor parte del trabajo la estoy haciendo en la oficina
Si
Si, aunque los equipos disponibles están desactualizados lo cual no ayudan a avanzar con las tareas (escaner) designadas
no
Si
Si
Tecnológicamente ha funcionado, pero me falta información sobre las herramientas disponibles. Gracias
SI
Si perfecto...
Si
Si
Considero que no se ha tenido en cuenta si los funcionarios poseen los elementos necesarios (escritorio, iluminación, conectividad, silla adecuada, etc) lo cual debería haberse evaluado.
Si
Se pueden mejorar suministrando cámaras a los equipos de cómputo, para facilitar la comunicación.
si
No ha sido necesario.
Se me ha entregado las herramientas necesarias para ejercer mi labor.
si totalmente
si
SI
Estoy recién llegada y pues la verdad no tengo conocimiento acerca de estas herramientas, además he estado mas tiempo trabajando presencial
si
si
A satisfacción.
si
Si
No
Si
Sí
No
Si
Si
SI
no alcanza a cubrir todas las necesidades
La única herramienta brindada, son las que contienen office 365, que aportan básicamente un canal de comunicación y un medio de almacenamiento y de compartir informacion (Si bien hay más herramientas en office 365 , estas son las mas utilizadas desde mi percepción)
si, han prestado gran apoyo
Faltaría ese servidor de gran capacidad para guardar los archivos audiovisuales producidos por el GIT de Comunicaciones.

Si
NO
Todavia falta mejorar
Si
En algunas ocasiones
Si
Si, con excelente servicio
Si, en términos de TICS, sin embargo es necesario que se brinden herramientas que permitan el manejo del RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO
Si
Si se solucionan inquietudes oportunamente.
SÍ.
Totalmente
Si
SI
Se usa el computador, impresora e internet personal,
SI
Si.
si
Me parece que ha cumplido dado que habilito aplicativos para realizar el trabajo en casa y las veces que se ha requerido a permitido usar los equipos de la entidad desde casa para prestar el servicio
si
No. Se trabaja con el Internet del Hogar, no hay elementos ergonómicos que garanticen la SST, etc.
no
Si, definitivamente.
Si
EN general sí. Creo que se debería generar un apoyo para mejora del ancho de banda,
Si
si
si
sí
considero que sí
Si, ha implementado plataformas que facilitan el trabajo desde casa.
si
Si
Totalmente.
Si
si
Si, pero falta capacitación en 365 a diferentes niveles
si
si
NA
Faltan algunos de SG-SST
Realmente los instrumentos de trabajo (puesto de trabajo, computador) los he asumido a mi costa. Frente al funcionamiento de las plataformas tecnológicas (Teams, GESDOC, I SOLUCION, correo institucional)

funcionan en términos generales de forma adecuada, con algunas intermitencias y fallas ocasionales en el servicio que afortunadamente no han repercutido a la fecha de manera negativa en el cumplimiento de las funciones asignadas
Sí, gracias a este tipo de herramientas como el office las labores se pueden realizar sin contratiempo alguno
si
si
si
Si, sin embargo al depender del envío de archivos digitalizados, el proceso por parte de archivo en digitalizar dichos expedientes tarda mucho tiempo.
He recibido las herramientas físicas y ha sido de gran apoyo en este sentido.
Si, se ha contado con el apoyo para contar con las herramientas requeridas para el desarrollo de las actividades a cargo.
si.
Si. Por ahora todo lo han proporcionado. Gracias
La mayor parte del tiempo si
Si aunque hay cosas que requieren mejorar o implementación de procesos más útiles y que estén al alcance de todos los funcionarios para nuestro trabajo diario
SI, COMPLETAMENTE
Si
Si
estoy pendiente de cambio de equipo de trabajo
En el momento no he tenido dificultar para desempeñar el trabajo.
Parcialmente, muchas veces que se necesita un soporte, no es posible localizar a los ingenieros, o en su defecto si contamos con el numero de celular de ellos, no contestan o nos dejan en visto los mensajes de wp, obligándonos a generar gastos por consultas externas.
si.
Hasta hoy todo me lo ha resuelto
Totalmente
Si, el aplicativo teams es demasiado útil.
Soy contratista, por lo tanto desconozco qué herramientas tendría a disposición para mi trabajo desde casa, además de los usuarios de acceso asignados.
¡¡¡¡ABSOLUTAMENTE!!!!
Si . Si ha cumplido kis expectativas
Podría colaborarnos con un mejor internet
Por el momento el acceso a aplicaciones ha sido sencillo, lo cual facilita las labores diarias.
Si
Si
si
si
No aplica en mi caso
Si, en mi caso me permitió traer el portátil y ha facilitado todo para que el trabajo fluya de manera virtual
si
Dentro de lo existente sí, entendiendo las falencias que son injustificadas para un Ministerio.
Si
hasta hora si