



Deporte



Informe de Percepción de la Calidad del Servicio

**Encuesta Interna Segundo Semestre
2025
GIT TIC'S**

Servicio Integral al Ciudadano

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

2

Fecha de realización del evento

Del 2 de diciembre al 16 de diciembre del 2025.

Lugar

Virtual- Ministerio del Deporte.

Organizador

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo TIC'S

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

Del 2 de diciembre al 16 de diciembre del 2025.

2025

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

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA..... | 6 |
| CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPANTES..... | 7 |
| DIFUSIÓN..... | 10 |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 12 |
| COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO | 17 |
| EVALUACIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO HERRAMIENTAS DISPONIBLES.... | 21 |
| COMPARACIÓN | 27 |
| CONCLUSIONES GENERALES | 28 |
| RECOMENDACIONES | 31 |

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

4

- Gráfica 1.** Distribución de Participantes por Rol
Gráfica 2. Respuestas Pregunta de Política de Seguridad
Gráfica 3. Respuestas Pregunta de Solicitud de Soporte
Gráfica 4. Respuestas Pregunta de Solicitud Oportuna
Gráfica 5. Respuestas Pregunta Soporte Eficaz y Eficiente
Gráfica 6. Respuestas Pregunta Conocimiento y Dominio Personal de Soporte
Gráfica 7. Respuestas Pregunta Interacción Cordial, Clara y Respetuosa
Gráfica 8. Respuestas Pregunta Asesoría Adecuada
Gráfica 9. Respuestas Pregunta Trato Digno
Gráfica 10. Comparativo I semestre

Lista de tablas

- Tabla 1.** Distribución por Grupo Interno de Trabajo
Tabla 2. Porcentaje de Conocimiento de Trámites y Servicios de TIC'S
Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión
Tabla 4. Respuestas Escritas Pregunta de Solicitud Oportuna
Tabla 5. Respuestas Escritas Pregunta Soporte Eficaz y Eficiente
Tabla 6. Respuestas Escritas Pregunta Conocimiento y Dominio Personal de Soporte
Tabla 7. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio
Tabla 8. Respuestas Escritas Pregunta Interacción Cordial, Clara y Respetuosa
Tabla 9. Respuestas Escritas Pregunta Trato Digno
Tabla 10. Evaluación Cuantitativa del Componente comprometidos con el buen trato
Tabla 11. Respuestas Office 365
Tabla 12. Respuestas Escritas Office 365
Tabla 13. Respuestas GESDOC
Tabla 14. Respuestas Escritas GESDOC
Tabla 15. Respuestas SISEG
Tabla 16. Respuestas Escritas SISEG
Tabla 17. Respuestas Herramienta PaperCut
Tabla 18. Respuestas Escritas PaperCut
Tabla 19. Respuestas Página Web
Tabla 20. Respuestas Escritas Página Web

INTRODUCCIÓN

La opinión de la ciudadanía es crucial para identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del Ministerio del Deporte, especialmente en lo que respecta al servicio que este ofrece. Para lograrlo, es fundamental medir de manera constante las percepciones y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y a responder de manera efectiva a sus necesidades.

5

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) establece que las entidades públicas deben implementar procesos continuos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión. Además, es necesario monitorear la percepción ciudadana sobre el cumplimiento de sus funciones. En este contexto, resulta esencial disponer de herramientas prácticas que orienten la medición de la percepción ciudadana y la implementación de metodologías adecuadas para estos procesos.

Con este objetivo, **la Política Institucional de Servicio al Ciudadano** del Ministerio del Deporte incorporó una línea estratégica centrada en fortalecer los procesos de percepción ciudadana, titulada: "*Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad*". Esta línea estratégica busca no solo identificar oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el servicio, sino también promover una cultura de calidad en los diversos servicios y productos ofrecidos por la entidad.

Para materializar este objetivo, se incluyeron actividades en la **Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025**, cuyo propósito fue desarrollar ejercicios de medición de la percepción de calidad en los diferentes momentos de interacción con los grupos de valor, en coordinación con las distintas dependencias del Ministerio.

Este documento presenta la ejecución de una de las actividades de medición de la experiencia ciudadana realizadas durante el año 2025. Asimismo, se detallan los datos, cifras y estadísticas del ejercicio, se identifican los aspectos a mejorar, y se destacan las buenas prácticas en medición de percepción ciudadana.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

6

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

91%

Promedio Difusión:

94%

Promedio Prestación del Servicio:

94%

Promedio Comprometidos con el Buen Trato:

96%

Promedio Servicio Herramientas Disponibles:

82%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El presente análisis corresponde al estudio de percepción sobre la calidad de los servicios y herramientas tecnológicas ofrecidas por el Grupo Interno de Trabajo TIC'S. Su propósito principal es evaluar la satisfacción de los funcionarios y contratistas de la Entidad frente a los servicios brindados por dicho grupo.

La Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, lideró el desarrollo del estudio, en el cual se establecieron conclusiones específicas para cada componente evaluado.

Para su ejecución, se convocó a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, obteniendo un total de 49 respuestas al cuestionario aplicado.

CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPANTES

Con el fin de contextualizar los resultados del estudio, a continuación, se presenta la caracterización de los participantes, considerando tanto el área o dependencia a la cual están adscritos dentro del Ministerio del Deporte, como su rol en la Entidad, ya sea en calidad de funcionario de planta o contratista. Esta información permite comprender mejor la diversidad de perspectivas que nutren el análisis y otorgan validez a las conclusiones obtenidas.

Del total de 66 participantes, se observa una amplia representación de diferentes áreas y grupos internos de trabajo de la Entidad (*Tabla 1*), lo que garantiza diversidad de perspectivas en el estudio.

Tabla 1. Distribución por Grupo Interno de Trabajo

| Grupo Interno de Trabajo | Conteo | Porcentaje |
|--|---------------|-------------------|
| GIT Deporte Social Comunitario | 2 | 3% |
| GIT Tics | 6 | 9% |
| Control Interno Disciplinario | 4 | 6% |
| Despacho del viceministro | 3 | 5% |
| Dirección de Inspección, Vigilancia y Control | 1 | 2% |
| Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo | 1 | 2% |
| GIT Actuaciones Administrativas | 5 | 8% |

| | | |
|--|-----------|-------------|
| GIT Centro de Ciencias del Deporte CCD | 1 | 2% |
| GIT Contratación | 1 | 2% |
| GIT de Seguimiento | 3 | 5% |
| GIT Deporte de Rendimiento Paralímpico | 1 | 2% |
| GIT Deporte Escolar | 2 | 3% |
| GIT Planeación y Gestión | 1 | 2% |
| GIT Infraestructura | 3 | 5% |
| GIT Recreación | 13 | 20% |
| GIT de Comunicaciones | 2 | 3% |
| Despacho de la ministra | 1 | 2% |
| Dirección de Fomento y Desarrollo | 5 | 8% |
| GIT Tesorería | 1 | 2% |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 | 2% |
| GIT Talento y Reserva Deportiva | 3 | 5% |
| Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema | 3 | 5% |
| GIT Deporte de Rendimiento Olímpico | 2 | 3% |
| GIT Laboratorio Control al Dopaje | 1 | 2% |
| Total | 66 | 100% |

Los grupos con mayor participación fueron el GIT recreación con 13 respuestas (20%) y el GIT TIC'S con 6 respuestas (9%), seguidos por el GIT Actuaciones Administrativas y la Dirección de Fomento y Desarrollo, cada uno con 5 respuestas (8%). Estos cuatro grupos concentran en conjunto el 37% del total de respuestas, lo que refleja un nivel significativo de involucramiento en comparación con otras dependencias.

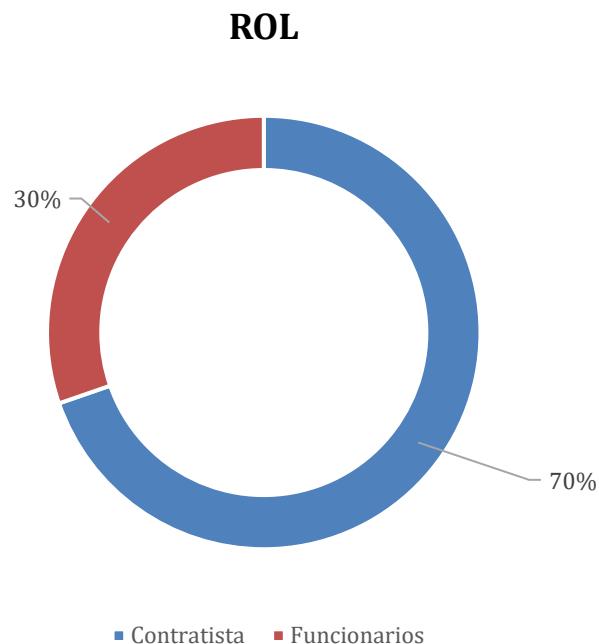
En un nivel intermedio de participación se encuentran Control Interno Disciplinario con 4 respuestas (6%), así como un bloque de dependencias con 3 respuestas (5%): Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema, GIT Talento y Reserva Deportiva, GIT Infraestructura.

Por su parte, diez dependencias reportaron una sola respuesta (2%), lo que evidencia una participación reducida de áreas como Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, GIT Contratación, GIT Planeación y Gestión entre otras.

Por ende, la distribución de respuestas muestra un alto grado de heterogeneidad, con mayor representación en algunos grupos estratégicos y baja participación en otros.

Además de identificar la distribución de los participantes según el área a la que pertenecen dentro del Ministerio del Deporte, resulta igualmente relevante analizar su rol en la Entidad (*Gráfica 1*), diferenciando entre funcionarios de planta y contratistas. Esta clasificación permite comprender con mayor precisión el alcance de la percepción recogida, así como identificar posibles variaciones en la valoración de los servicios en función del tipo de vinculación laboral. De los 66 encuestados, la mayoría corresponde a contratistas, con 46 respuestas (70%), mientras que los funcionarios de planta aportaron 20 respuestas (30%).

Gráfica 1. Distribución de Participantes por Rol



La distribución evidencia una participación más alta de los contratistas, lo cual resulta coherente con la estructura organizacional de la Entidad, donde este grupo mantiene mayor permanencia. Sin embargo, la representación de los funcionarios de planta también es significativa, pues supera el 20%, lo que garantiza que las percepciones recogidas reflejen tanto la visión institucional de largo plazo como la experiencia operativa y de apoyo técnico que aportan los contratistas.

DIFUSIÓN

La evaluación del proceso de difusión y accesibilidad busca conocer la percepción de los funcionarios y contratistas respecto a las etapas previas a la prestación del servicio, con énfasis en el cumplimiento de una comunicación bidireccional que garantice la transparencia y el acceso oportuno a los servicios ofrecidos. A continuación, se presentan los componentes evaluados en este aspecto:

Ante la pregunta “¿Conoce los procedimientos de la mesa de servicio y los trámites o servicios del GIT TIC'S?” (Ver *Tabla 2*), la gran mayoría de los participantes manifestó una respuesta afirmativa: 62 personas (94%), frente a solo 4 personas (6%) que indicaron no conocerlos.

Tabla 2. Porcentaje de Conocimiento de Trámites y Servicios de TIC'S

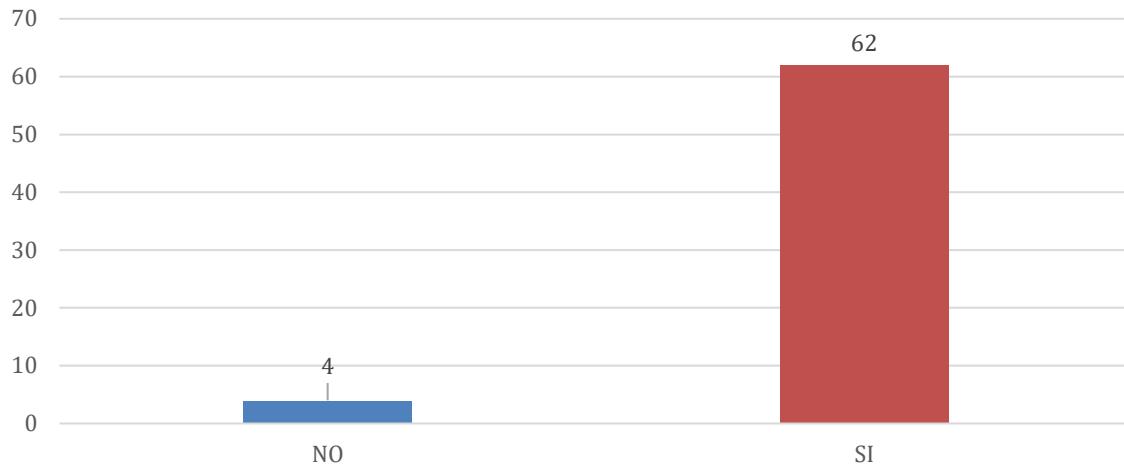
| ¿Conoce los procedimientos de la mesa de servicio y los trámites o servicios del GIT-TIC's? | Conteo | Porcentaje |
|---|-----------|-------------|
| NO | 4 | 6% |
| SI | 62 | 94% |
| Total | 66 | 100% |

Este resultado refleja un alto nivel de apropiación y conocimiento por parte de los funcionarios y contratistas frente a los procesos de la mesa de servicio y los trámites asociados al GIT TIC's, lo cual constituye un aspecto positivo para la gestión del área. Sin embargo, la existencia de un 6% de desconocimiento evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de socialización y comunicación, con el fin de garantizar que la totalidad de los usuarios tenga acceso a información clara, actualizada y disponible sobre los procedimientos y servicios ofrecidos.

Ahora bien, frente a la pregunta “¿Se han comunicado y aplicado los lineamientos de la Política de Seguridad de la Información en la Entidad?” (Ver *gráfica 2*), los resultados muestran que 62 participantes (94%) respondieron afirmativamente, mientras que 4 participantes (6%) manifestaron que no.

Gráfica 2. Respuestas Pregunta de Política de Seguridad

¿Se han comunicado y aplicado los lineamientos de la Política de Seguridad de la información en la entidad?



Estos datos evidencian un alto nivel de avance en la socialización y aplicación de la política, lo que refleja un cumplimiento generalizado en la Entidad. No obstante, la presencia de casi una quinta parte de los encuestados que perciben ausencia o desconocimiento en este aspecto, señala la importancia de reforzar los mecanismos de divulgación y capacitación en torno a la Política de Seguridad de la Información. Esto contribuiría no solo a garantizar una mayor cobertura, sino también a consolidar una cultura organizacional alineada con los estándares de protección y seguridad de los datos.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **94%**.

Evaluación cuantitativa del componente “Difusión”

PROMEDIO **94 %**

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio constituye el momento de verdad de la gestión, ya que es allí donde se configura la experiencia de los funcionarios y contratistas y se refleja la efectividad de los procesos de planeación y comunicación desarrollados. En este apartado se evalúan los aspectos generales relacionados con la prestación del servicio ofrecido por el GIT TIC'S:

A la pregunta “¿Ha solicitado soporte al GIT TIC's?” (Ver gráfica 3), la mayoría de los participantes respondió de manera afirmativa, con 66 personas (94%), mientras que únicamente 4 personas (6%) señalaron no haberlo hecho.

Gráfica 3. Respuestas Pregunta de Solicitud de Soporte



Estos resultados indican que el servicio de soporte del GIT TIC's es ampliamente utilizado por funcionarios y contratistas, lo cual demuestra su relevancia en la gestión cotidiana de la Entidad. El bajo porcentaje de quienes no han solicitado soporte puede deberse a que no han enfrentado necesidades tecnológicas específicas o que han resuelto sus requerimientos por otros medios.

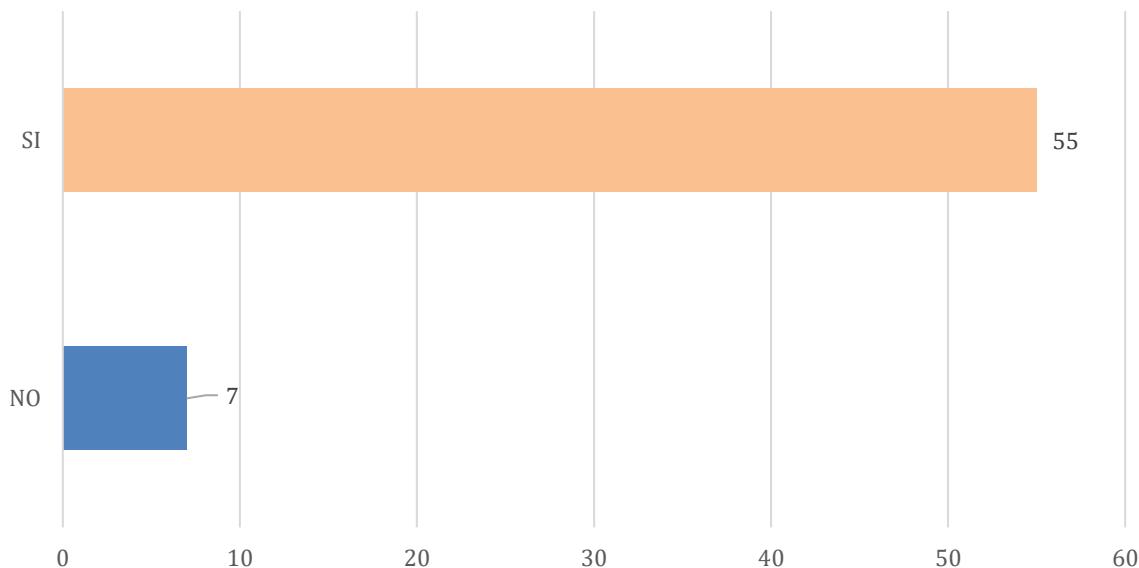
En términos generales, este hallazgo refleja que el GIT TIC's cumple un papel fundamental en la operatividad y el acompañamiento tecnológico, consolidándose como un punto de apoyo clave para garantizar la continuidad de los procesos institucionales.

En continuidad con la alta demanda de soporte evidenciada en la pregunta anterior, donde el 94% de los funcionarios y contratistas manifestó haber solicitado apoyo al GIT TIC's, resulta pertinente analizar la percepción sobre la oportunidad en los tiempos de respuesta.

Ante la pregunta “¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuno?” (Ver gráfica 3), la mayoría de los encuestados respondió de manera afirmativa, con 55 personas (89%), mientras que 7 personas (11%) consideraron que la atención no fue oportuna.

Gráfica 4. Respuestas Pregunta de Solicitud Oportuna

¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuno?



Estos resultados reflejan que, en términos generales, el GIT TIC's mantiene un buen nivel de eficiencia en la atención de solicitudes, dado que más de cuatro quintas partes de los encuestados perciben que los tiempos de respuesta son adecuados. Sin embargo, el 11% que expresó insatisfacción (Ver tabla 4) constituye una señal de alerta sobre posibles casos de demora o falta de seguimiento oportuno.

Tabla 4. Respuestas Escritas Pregunta de Solicitud Oportuna

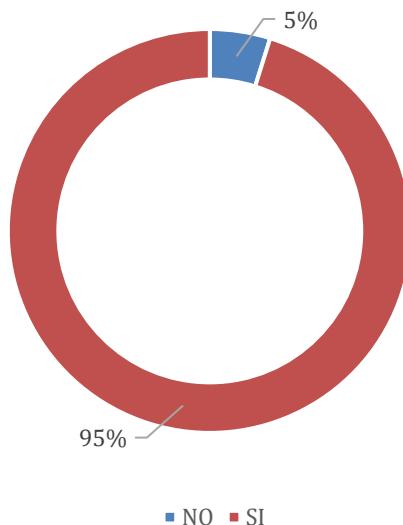
| Respuesta |
|---|
| Se ha realizado solicitud de soporte técnico en varias oportunidades y no fue atendido de forma oportuna. Una vez se atendió fue solucionado por parte de Leonardo. |
| Nunca realizaron la visita técnica de soporte realizada. |
| Se demoran mucho en contestar y atender un requerimiento |
| LAMENTABLEMENTE Y DE MANERA PARTICULAR, HE TENIDO QUE INSISTIR EN VARIAS OPORTUNIDADES PARA RECIBIR APOYO, DESEABLE QUE SE ATIENDAN LAS SOLICITUDES DE MANERA MÁS ÁGIL, O QUE POR LO MENOS BRINDEN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES, INDICANDO UN MOMENTO PRUDENCIAL PARA ATENDER LOS APOYOS. GRACIAS. |
| Tardan en atender solicitudes |
| Se demoran demasiado |

En síntesis, si bien el área goza de una alta cobertura y uso en cuanto a la prestación del soporte, es necesario fortalecer los mecanismos de gestión y control de tiempos de respuesta para garantizar que todos los funcionarios y contratistas reciban atención en condiciones de oportunidad y eficiencia.

Dando continuidad a la valoración sobre la oportunidad en el tiempo de respuesta, donde el 89% de los participantes consideró que la atención fue adecuada, se preguntó si el soporte recibido solucionó el problema de forma eficiente y eficaz (*Ver gráfica 5*). En este caso, 59 personas (95%) respondieron afirmativamente, mientras que 3 personas (5%) manifestaron lo contrario.

Gráfica 5. Respuestas Pregunta Soporte Eficaz y Eficiente

¿El Soporte recibido solucionó su problema de forma eficiente y eficaz?



Este resultado complementa el hallazgo anterior, mostrando que no solo la mayoría percibe tiempos de respuesta oportunos, sino que también reconoce que el soporte prestado cumple con criterios de calidad y efectividad en la solución de los requerimientos. No obstante, el 5% que expresó insatisfacción (*Ver Tabla 5*) indica la necesidad de revisar posibles casos en los que, pese a atenderse la solicitud, la solución no resultó suficiente o no respondió de manera integral a la necesidad planteada.

Tabla 5. Respuestas Escritas Pregunta Soporte Eficaz y Eficiente

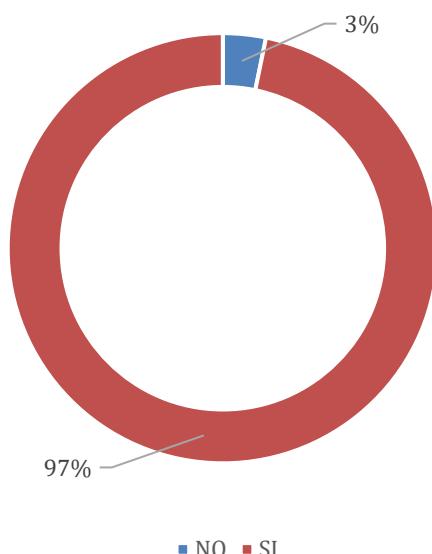
| Respuesta |
|--|
| Nunca se realizó la visita de soporte técnico. |
| Mi computador sigue molestando y así se escriba a soporte, hacen unas preguntas y no dan una respuesta. |
| Pedí cambio de contraseña de GESDOC y se tardaron y pedí respuesta del correo de PAZ Y SALVO para liquidación y llevo 3 días esperando respuesta y aún no recibo la misma. |

En conjunto, los datos de ambas preguntas evidencian que el GIT TIC's mantiene un nivel de desempeño positivo en términos de oportunidad y calidad, pero también resaltan la importancia de ajustar protocolos de seguimiento y retroalimentación para cerrar las brechas que aún generan percepción de inefficiencia en algunos funcionarios y contratistas.

En línea con la percepción sobre la eficiencia y eficacia en la solución de los problemas, donde el 95% de los encuestados señaló estar satisfecho, se consultó acerca del conocimiento y dominio técnico del personal de soporte (Ver Gráfica 6). Los resultados muestran que 60 participantes (97%) respondieron afirmativamente, frente a 2 participantes (3%) que manifestaron lo contrario.

Gráfica 6. Respuestas Pregunta Conocimiento y Dominio Personal de Soporte

¿El personal de soporte demostró conocimiento y dominio técnico en la solución de su requerimiento?



Este hallazgo reafirma que la calidad técnica del equipo del GIT TIC's constituye una de sus principales fortalezas, ya que la mayoría de los funcionarios y contratistas reconoce en el personal las competencias necesarias para atender y resolver los requerimientos. La baja proporción de respuestas negativas (3%) puede estar asociada a casos puntuales de complejidad técnica o a la percepción de falta de profundidad en algunas soluciones (Ver Tabla 6).

Tabla 6. Respuestas Escritas Pregunta Conocimiento y Dominio Personal de Soporte

| Respuesta |
|---------------------------------------|
| No porque nunca se realizó la visita. |

A veces pareciera que no conocieran, aun siendo unos profesionales. Van preguntan a otras personas y se queda ahí sin solucionar en ocasiones el inconveniente.

En conjunto con la pregunta anterior, los resultados reflejan que la eficacia en la solución de problemas está directamente respaldada por el conocimiento técnico del equipo de soporte, lo cual fortalece la confianza de los funcionarios y contratistas en el servicio. No obstante, se recomienda continuar con procesos de capacitación y actualización permanente, de manera que se mantenga y potencie este nivel de satisfacción.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **94%**.

Evaluación cuantitativa del componente “Prestación del Servicio”

PROMEDIO 94 %

Tabla 7. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio

COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

El buen trato como enfoque de atención constituye una estrategia orientada al principio de dignidad, respeto y humanización en las relaciones, basada en el compromiso de servir con excelencia a los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte. Este enfoque busca garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos desde una perspectiva humana y cercana, fortaleciendo la confianza y la calidad en la interacción con el GIT TIC's.

A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada:

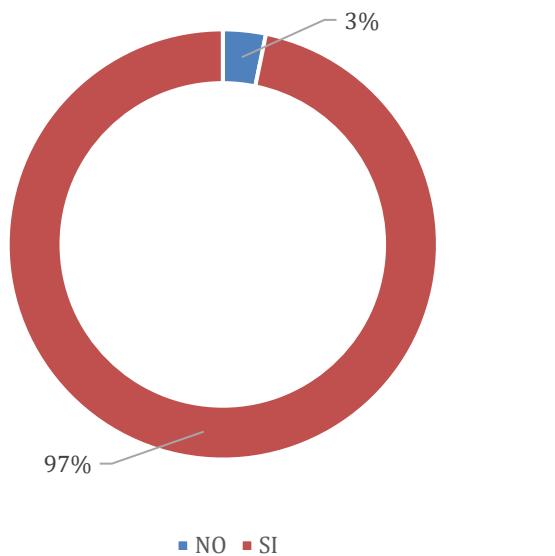
Frente a la pregunta “¿La interacción con los colaboradores del GIT TIC's fue cordial, clara y respetuosa?” (Ver Gráfica 7), la gran mayoría de los participantes respondió afirmativamente, con 43 personas (93%), mientras que solo 3 personas (7%) manifestaron lo contrario.

Estos resultados reflejan que los funcionarios y contratistas perciben en el equipo del GIT TIC's un alto nivel de disposición, respeto y claridad en la atención, lo que constituye un aspecto fundamental para fortalecer la confianza y la satisfacción en la relación con el área.

Gráfica 7. Respuestas Pregunta Interacción Cordial, Clara y Respetuosa

18

¿La interacción con los colaboradores del GIT TIC's fue cordial, clara y respetuosa?



La baja proporción de respuestas negativas sugiere que, aunque el balance es muy positivo, aún existen casos puntuales (*Ver Tabla 8*) en los que es necesario reforzar las competencias comunicativas y relaciones del equipo, con el fin de garantizar que la totalidad de los contactos con el GIT TIC's se desarrolle bajo el principio de buen trato.

Tabla 8. Respuestas Escritas Pregunta Interacción Cordial, Clara y Respetuosa

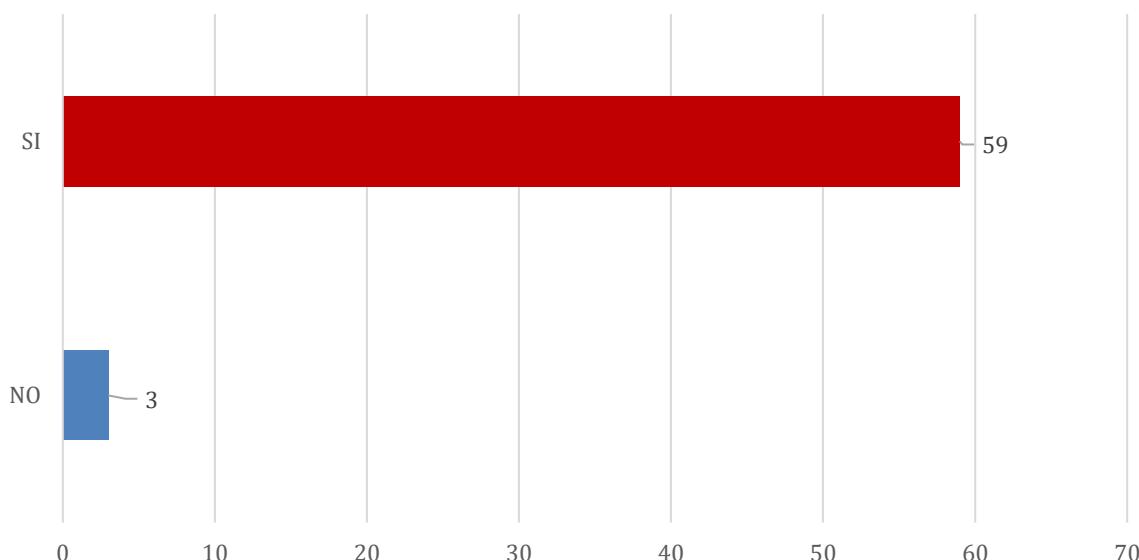
| Respuesta |
|---|
| Algunas veces se da cordial otras no |
| No se atendió de manera oportuna. |
| No han acudido a los llamados para soporte técnico, por lo tanto, no se resolvió el problema de fondo |

Conforme a “¿El profesional encargado brindó asesoría adecuada y fue receptivo ante inquietudes adicionales?” (*Ver Gráfica 8*), los resultados muestran que 59 participantes (95%) respondieron afirmativamente, mientras que 3 participantes (5%) señalaron lo contrario.

Este hallazgo confirma la percepción positiva identificada en la pregunta anterior sobre cordialidad y respeto, y añade que la asesoría y la capacidad de escucha del personal del GIT TIC's son reconocidas como fortalezas en la prestación del servicio. La gran mayoría de funcionarios y contratistas perciben a los profesionales como receptivos y dispuestos a atender dudas adicionales, lo cual aporta valor al proceso de atención.

Gráfica 8. Respuestas Pregunta Asesoría Adecuada

¿El profesional encargado brindó asesoría adecuada y fue receptivo ante inquietudes adicionales?



No obstante, el 5% que no se sintió plenamente respaldado en la asesoría o en la disposición para resolver inquietudes adicionales sugiere la necesidad de fortalecer la empatía, la escucha activa y la profundización técnica en ciertos casos, con el fin de cerrar las brechas en la percepción de la calidad del servicio.

Ante la pregunta “¿Recibió un trato digno, incluyente y sin discriminación alguna por parte del personal de soporte?” (Ver Gráfica 9), los resultados fueron altamente favorables: 60 participantes (97%) respondieron afirmativamente, mientras que únicamente 2 participantes (3%) manifestaron lo contrario.

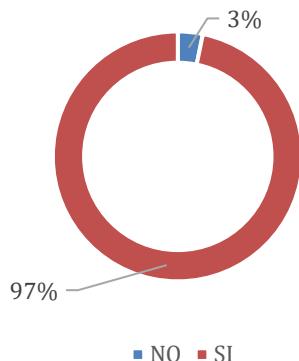
Este resultado constituye un indicador muy positivo, ya que muestra que el principio de trato digno e incluyente se encuentra sólidamente

incorporado en la atención que brinda el GIT TIC's. La percepción casi unánime de respeto y no discriminación fortalece la confianza de funcionarios y contratistas en los servicios del área y refuerza el enfoque de atención humanizada promovido por la Entidad.

Gráfica 9. Respuestas Pregunta Trato Digno

20

Recibió un trato digno, incluyente y sin discriminación alguna por parte del personal de soporte



Si bien el porcentaje negativo es mínimo (Ver *Tabla 9*), es importante darle seguimiento a estos casos aislados para garantizar que la totalidad de las interacciones se desarrollen bajo un marco de igualdad, inclusión y respeto.

Tabla 9. Respuestas Escritas Pregunta Trato Digno

| Respuesta |
|---------------------------------------|
| No porque nunca se realizó la visita. |
| N/A |

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **96%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
“Comprometidos con el buen trato”**

PROMEDIO 96 %

Tabla 10. Evaluación Cuantitativa del Componente comprometidos con el buen trato

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

EVALUACIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO HERRAMIENTAS DISPONIBLES

A continuación, se presentan los resultados generales de la evaluación de la experiencia de servicio en relación con las herramientas tecnológicas disponibles por parte del Grupo Interno de Trabajo TIC's. Este componente busca identificar el nivel de satisfacción de los funcionarios y contratistas frente a la funcionalidad, accesibilidad y utilidad de dichas herramientas, entendidas como recursos clave para el desarrollo eficiente de las actividades laborales.

El análisis de este aspecto resulta fundamental, ya que permite valorar no solo la calidad técnica de las soluciones implementadas, sino también su impacto en la facilitación de procesos, la optimización del tiempo y la mejora de la productividad. Asimismo, posibilita identificar oportunidades de fortalecimiento en términos de actualización tecnológica, capacitación de los funcionarios y adecuación de las herramientas a las necesidades específicas de la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas:

Ante la pregunta “¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta Office 365?” (Ver *Tabla 11*), la mayoría de los participantes indicó no haber tenido dificultades: 54 personas (82%), mientras que 12 personas (18%) señalaron que sí.

Este resultado evidencia que, en general, los funcionarios y contratistas cuentan con un buen nivel de manejo y acceso a la herramienta, lo que permite su uso efectivo en las labores cotidianas. No obstante, el 18% que manifestó haber tenido inconvenientes constituye un indicador relevante, ya que puede estar asociado a falta de capacitación, problemas de conectividad, limitaciones técnicas de los equipos o desconocimiento de algunas funcionalidades avanzadas.

Tabla 11. Respuestas Office 365

| ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta Office 365? | Conteo | Porcentaje |
|--|--------|------------|
| NO | 54 | 82% |
| SI | 12 | 18% |
| TOTAL | 66 | 100% |

En términos generales, los datos reflejan una adopción favorable de Office 365 dentro de la Entidad, aunque se recomienda implementar acciones de refuerzo como capacitaciones específicas, guías prácticas o espacios de soporte pedagógico, que permitan reducir el porcentaje de dificultades y garantizar un aprovechamiento integral de la herramienta. (Ver *Tabla 12*)

22

Tabla 12. Respuestas Escritas Office 365

| Respuesta |
|---|
| Acceso al correo, dificultades en el uso de Teams. |
| ninguna |
| Espacio en el aplicativo SharePoint |
| El equipo de cómputo se queda pensando, en blanco en varias ocasiones. |
| Cambios de contraseña |
| INTERMITENCIAS OCASIONALES EN EL SERVICIO DE INTERNET, GESDOC, E IGUALMENTE, LENTITUD EN DICHAS HERRAMIENTAS. |
| Espacio en SharePoint y en ocasiones es demasiado lento al cargar. |
| Cambio de contraseña sin previo aviso |
| Ninguna |
| Contraseña |
| temas de contraseñas que pide cambios |
| Tuve inconveniente, acceso restringido para ingresar a mi correo el día 14 y 15 de diciembre, pero fue solucionado por TICS en 24 horas |

Frente a la pregunta “¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta GESDOC?” (Ver *Tabla 13*), los resultados muestran que 41 participantes (62%) respondieron que no han tenido dificultades, mientras que 25 participantes (38%) manifestaron haber presentado inconvenientes.

En comparación con los resultados obtenidos sobre Office 365, se observa que en el caso de GESDOC existe un porcentaje más elevado de funcionarios y contratistas que reportan dificultades, lo cual puede estar relacionado con la complejidad de la herramienta, limitaciones en su usabilidad, fallas técnicas recurrentes o falta de capacitación especializada.

Tabla 13. Respuestas GESDOC

| | | |
|--|--------|------------|
| ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta GESDOC? | Conteo | Porcentaje |
|--|--------|------------|

| | | |
|-------|----|------|
| NO | 41 | 62% |
| SI | 25 | 38% |
| TOTAL | 66 | 100% |

Si bien la mayoría de los encuestados indica un uso sin mayores problemas, el hecho de que más de una tercera parte haya señalado inconvenientes constituye una alerta significativa (*Ver Tabla 14*), que refleja la necesidad de fortalecer los procesos de acompañamiento técnico, soporte oportuno y formación en el uso de GESDOC, con el fin de garantizar su apropiación y mejorar la experiencia de servicio.

Tabla 14. Respuestas Escritas GESDOC

| Respuesta |
|---|
| No permitía ingresar al aplicativo Gesdoc y el inconveniente fue que era necesario realizar cambio de contraseña y al hacerlo se solucionó el problema. |
| Se están activando documentos gesdoc que ya se habían archivado cuando estaba en otras dependencias y están en mi bandeja sin saber el motivo. |
| CAIDA DE LA PLATAFORMA Y/O RED |
| En ocasiones es muy lento, suele pedir cambio de clave |
| La función de filtros no reporta de manera fidedigna la información solicitada. |
| Entonces se debe recurrir a la búsqueda página por página. |
| el clave caduco |
| EN ALGUNAS OPORTUNIDADES EL SISTEMA NO HA FUNCIONADO ÁGILMENTE, TRABAJA LENTO O TE SACA DEL MISMO. |
| Bloqueos, problemas con la clave de acceso |
| Plantillas q no deja corregir por ejemplo |
| No reconocía usuario o clave |
| LENTITUD Y EN OPORTUNIDADES SIN ACCESO |
| Acceso, error salida oficios |
| Algunas veces no funciona de la manera correcta la plataforma |
| cambios frecuentes de clave. |
| Acceso |
| Contraseña |
| EL ACCESO ES BLOQUEADO MUY SEGUIDO Y ES OBKIGADO CAMBIAR LA CLAEV, ESO IMPIDE CONSULTAR EL GESDOC ALGUNOS FINES DE SEMANA. |
| La contraseña se tuvo que cambiar |
| bloqueos |
| Se cayó el servicio con mucha frecuencia |
| temas de contraseñas que pide cambios |
| A veces la página no se puede acceder sino desde incognito. |
| EL INGRESO NO ES VALIDO YA ME HA PASADO 3 OCASIONES |

| |
|--|
| Se bloqueo en varias ocasiones |
| Tuve inconveniente, acceso restringido para ingresar a mi correo el día 14 pero fue solucionado por TICS en 12 horas |

la pregunta “¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta SISEG?” (Ver *Tabla 15*), los resultados fueron altamente favorables: 61 participantes (92%) respondieron que no han tenido dificultades, mientras que únicamente 5 participantes (8%) señalaron que sí.

24

Este hallazgo refleja que SISEG se percibe como una herramienta estable, accesible y de fácil manejo para los funcionarios y contratistas de la Entidad. El bajo porcentaje de respuestas negativas evidencia que los inconvenientes reportados corresponden a casos aislados, posiblemente asociados a situaciones técnicas puntuales o a limitaciones individuales en el manejo de la plataforma.

Tabla 15. Respuestas SISEG

| ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta SISEG? | Conteo | Porcentaje |
|---|-----------|-------------|
| NO | 61 | 92% |
| SI | 5 | 8% |
| TOTAL | 66 | 100% |

En comparación con otras herramientas evaluadas, como GESDOC (con un 38% de reportes de inconvenientes), SISEG muestra un desempeño mucho más sólido, consolidándose como una de las plataformas con mejor experiencia de uso dentro del Ministerio. (Ver *Tabla 16*)

Tabla 16. Respuestas Escritas SISEG

| Respuesta |
|--|
| En algunas ocasiones cuando hay cambios de supervisor |
| Contraseña varias veces |
| Se cayó el servicio con mucha frecuencia |
| Ninguna |
| Tuve inhabilitado la opción de supervisor, pero fue solucionado por TICS en 12 horas |

En la pregunta “¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la herramienta PaperCut – Servicio de impresión?” (Ver *Tabla 17*), los resultados muestran que 53 participantes (80%) manifestaron no haber

tenido problemas, mientras que 13 participantes (20%) señalaron haber presentado inconvenientes.

Este resultado indica que, aunque la mayoría de los funcionarios y contratistas perciben un funcionamiento adecuado del servicio de impresión, existe un tercio de la muestra que reporta dificultades. Este porcentaje es considerable y evidencia que el sistema de impresión presenta retos importantes de usabilidad, accesibilidad o estabilidad técnica, que afectan la experiencia de servicio.

Tabla 17. Respuestas Herramienta PaperCut

| ¿Ha Presentado Inconvenientes de Acceso y/o Manejo de la Herramienta PaperCut? "Servicio de impresión"? | Conteo | Porcentaje |
|---|--------|------------|
| NO | 53 | 80% |
| SI | 13 | 20% |
| TOTAL | 66 | 100% |

En comparación con otras herramientas evaluadas, PaperCut registra un nivel de dificultades mayor que SISEG (8%) y Office 365 (13%), y se acerca más al nivel de inconvenientes reportados con GESDOC (38%). Esto lo ubica como una de las herramientas con mayor necesidad de mejora, especialmente si se considera que el servicio de impresión es un recurso de apoyo fundamental para la gestión administrativa. (Ver Tabla 18)

Tabla 18. Respuestas Escritas PaperCut

| Respuesta |
|---|
| No funciona la impresora en red |
| Se desconfigura la impresora. |
| NUNCA SIRVE LA IMPRESORA. |
| es lento la recepción del pdf cuando se escanea un documento a veces el documento puede tardar en llegar a la bandeja del correo unos tres a cinco minutos. |
| No cuento con ese servicio. |
| Cuando se escanea un documento las imágenes salen torcidas. |
| La impresora presentó inconvenientes, aunque fue solucionado. La asignada no está en línea, sino se utiliza una USB para poder imprimir. |
| Desconexión recurrente |

| |
|---|
| La impresora fuera de línea casi siempre. |
| DESCONFIGURACION DE DICHA HERRAMIENTA. |
| Se desconecta cada que falla el internet que es ocasionalmente. |
| No me permitió impresión desde el equipo de cómputo asignado |
| Avances se desconecta la impresora del pc |

Respecto a la pregunta “¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la Página Web?” (Ver *Tabla 19*), los resultados muestran que 63 participantes (95%) respondieron que no han tenido problemas, mientras que solo 3 participantes (5%) indicaron haber presentado inconvenientes.

Estos datos reflejan que, en términos generales, la Página Web del Ministerio del Deporte es percibida como una herramienta estable, accesible y de fácil manejo, con un nivel de aceptación muy alto por parte de los funcionarios y contratistas. El bajo porcentaje de respuestas negativas sugiere que los inconvenientes reportados corresponden a situaciones específicas, posiblemente relacionadas con aspectos de conectividad, navegabilidad en ciertos dispositivos o desconocimiento de algunas secciones.

Tabla 19. Respuestas Página Web

| ¿Ha presentado inconvenientes de acceso y/o manejo de la Página Web? | Conteo | Porcentaje |
|--|--------|------------|
| NO | 63 | 95% |
| SI | 3 | 5% |
| TOTAL | 66 | 100% |

En comparación con otras herramientas, la Página Web se ubica en un nivel de satisfacción cercano al de SISEG (92% sin inconvenientes), superando ampliamente a GESDOC (62%) y PaperCut (80%), y consolidándose como una de las plataformas con mejor experiencia de uso dentro de la Entidad. (Ver *Tabla 20*)

Tabla 20. Respuestas Escritas Página Web

| Respuesta |
|---|
| CAIDA DE LA RED |
| SE HAN PRESENTADO INTERMITENCIAS Y/O DIFICULTADES |
| OCASIONALMENTE DIFICULTADES DE ACCESO. |

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **82%**.

Evaluación cuantitativa del componente “Evaluación experiencia de servicio herramientas disponibles”

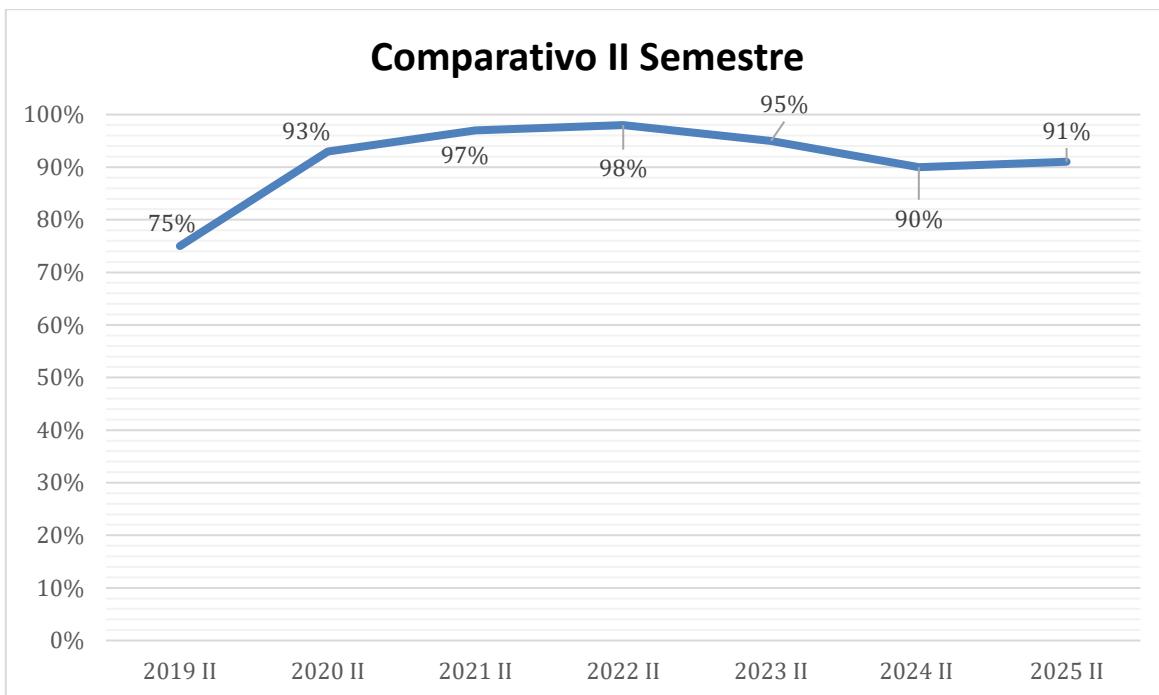
PROMEDIO **82%**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

COMPARACIÓN

Entre el segundo semestre de 2020 y el de 2025 se evidencia una equilibrada percepción y experiencia ciudadana frente a los procesos de TIC'S en el Ministerio del Deporte (*Ver Gráfica 10*), pasando de un 75% en 2020-2021 a un 91% en 2025. Aunque los niveles de satisfacción se mantienen altos, la tendencia descendente refleja la necesidad de fortalecer aspectos clave como la difusión de lineamientos, la oportunidad y eficacia en la atención de solicitudes, así como la optimización en el uso de las herramientas tecnológicas.

Gráfica 10. Comparativo I semestre



28

Este comportamiento señala la importancia de revisar y ajustar las estrategias de soporte y acompañamiento, con el fin de recuperar los altos estándares alcanzados en años anteriores y garantizar un servicio sostenible y de calidad para funcionarios y contratistas.

CONCLUSIONES GENERALES

El análisis integral de la percepción y experiencia de los funcionarios y contratistas frente a la gestión del GIT TIC's del Ministerio del Deporte permite identificar resultados ampliamente favorables en diferentes dimensiones, al tiempo que señala oportunidades de mejora para fortalecer la calidad del servicio.

En primer lugar, la caracterización de los participantes evidenció la diversidad de áreas internas que interactúan con el GIT TIC's, con mayor representación de dependencias como el GIT recreación seguidos por el GIT Actuaciones Administrativas y la Dirección de Fomento y Desarrollo. Asimismo, se resalta la mayor participación de contratistas (70%) frente a funcionarios (30%), lo que asegura una visión entre los dos principales roles de la Entidad.

En cuanto a la difusión de la información, los resultados reflejan un conocimiento consolidado de los procedimientos y servicios del GIT TIC's (94%), y una apropiación positiva de los lineamientos de la Política de Seguridad de la Información (94%). Esto evidencia un nivel adecuado de comunicación, aunque se identifican brechas en un grupo minoritario que requiere un refuerzo en procesos de sensibilización y divulgación.

Respecto a la prestación del servicio, se observa una alta demanda de soporte (94%) y una valoración positiva del tiempo de respuesta (89%), la eficacia en la solución de problemas (95%) y el dominio técnico del personal (97%). Estos indicadores demuestran la capacidad del equipo TIC's para atender las necesidades institucionales con pertinencia, aunque los casos en que el tiempo o la solución no fueron percibidos como óptimos deben ser revisados para asegurar la homogeneidad del servicio.

En el componente de buen trato, los resultados son altamente positivos, con niveles superiores al 90% en cordialidad, respeto, asesoría adecuada, receptividad y trato digno, incluyente y sin discriminación. Esto ratifica el compromiso del GIT TIC's con un enfoque humanizado y orientado a la satisfacción de quienes solicitan el servicio, consolidando la confianza y cercanía con funcionarios y contratistas.

La evaluación de la experiencia con las herramientas disponibles muestra un panorama mixto: mientras plataformas como SISEG (92%) y la Página Web (95%) presentan un excelente desempeño en términos de accesibilidad y usabilidad, otras como GESDOC (62%) y PaperCut (80%) reflejan mayores niveles de dificultad, lo cual sugiere la necesidad de estrategias de mejora técnica y pedagógica para optimizar su manejo.

No obstante, al revisar la evolución histórica de los resultados en los segundos semestres de cada año, se observa una tendencia estable: del 93% en 2020 y 2021 al 97% en 2025. Aunque los indicadores actuales continúan siendo favorables, esta tendencia estable y progresiva constituye una señal de alerta sobre la necesidad de reforzar los procesos de comunicación, difusión de lineamientos y acompañamiento en el uso de herramientas como GESDOC y PaperCut, que presentaron mayores niveles de dificultad.

En síntesis, los resultados reflejan fortalezas significativas en la dimensión del buen trato y en la disposición del personal técnico, lo que fortalece la confianza institucional; sin embargo, se identifican áreas de mejora en la

optimización de tiempos de respuesta, la eficiencia en la solución de solicitudes y el fortalecimiento de la estrategia de difusión de políticas y procedimientos. Avanzar en estas líneas de acción permitirá no solo detener la tendencia descendente, sino recuperar y superar los altos niveles de satisfacción alcanzados en años anteriores, consolidando al GIT TIC's como un referente en calidad de servicio dentro del Ministerio del Deporte.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que el GIT TIC's ha logrado consolidar una gestión con altos niveles de aceptación y satisfacción, sustentada en la calidad técnica, el trato digno y la eficiencia en la prestación del servicio. No obstante, resulta necesario reforzar los procesos de difusión de lineamientos, mejorar la uniformidad en los tiempos de respuesta y focalizar esfuerzos en el fortalecimiento de herramientas específicas que presentan mayores retos en su uso.

RECOMENDACIONES

| Respuesta |
|---|
| Que se atienda de una manera oportuna los requerimientos y de ser posible se tenga en la sede CAR a una persona técnica para atender estos casos de forma urgente. |
| MODERNIZAR TODOS LOS SERVIDORES Y EQUIPOS DE LA ENTIDAD, ASÍ COMO, INSTALAR PROGRAMAS EMPRESARIALES COMO PDF, YA QUE LAS ADQUIRIDAS O DESCARGADAS POR GOOGLE SON LIMITADAS. |
| Cumplir con las fechas de visitas técnicas que indican desde el mismo GIT-TICS. |
| El servicio de internet presenta intermitencias y, en ocasiones, baja velocidad. Adicionalmente, el espacio en SharePoint se alcanza con mucha frecuencia, lo que afecta la gestión de la información. |
| Si he hecho uso, pero la información que brinda es imprecisa en relación con temas jurídicos disciplinarios. De otra parte, esta oficina requiere espacio permanente en SHAREPOINT como fuente de información, el cual es limitado. |
| Atender con mayor rapidez el soporte. En el caso de la Intranet capacitar a una persona para brindar soporte, ya que en este momento no existe. No existe un Manual de uso de esta aplicación. |
| AGILIDAD EN LA ATENCION DE LAS SOLICITUDES. GRACIAS. |
| Que se permita el uso de los equipos de cómputo que se encuentran sin asignación o que se encuentren arrimados en las oficinas o sin uso |
| QUE UNA VEZ SE REQUIERA EL SERVICIO TICS SE ATIENDA MÁS AGILMENTE |
| Dar celeridad a las respuestas |