



Deporte



Medición de percepción y experiencia del servicio

Servicios internos - GIT TIC'S

GIT Servicio Integral al Ciudadano

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización de la medición

Del 26 de junio al 17 de julio del 2026.

2

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 26 de junio al 17 de julio del 2026.

2026

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
DIFUSIÓN	7
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO	12
EVALUACIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO HERRAMIENTAS DISPONIBLES.....	14
COMPARACIÓN	21
CONCLUSIONES GENERALES	22

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

- Gráfica 1.** Respuestas Pregunta calidad general
- Gráfica 2.** Respuestas Pregunta atención prestada
- Gráfica 3.** Respuestas Pregunta tiempo
- Gráfica 4.** Respuestas Pregunta satisfacción de servicios
- Gráfica 5.** Respuestas Pregunta actitud del personal
- Gráfica 6.** Respuestas Pregunta disponibilidad y funcionamiento de los sistemas
- Gráfica 7.** Respuestas Pregunta herramienta PaperCut
- Gráfica 8.** Comparativo I semestre

Lista de tablas

- Tabla 1.** Evaluación Cuantitativa del Compomente Difusión
- Tabla 2.** Evaluación Cuantitativa del Compomente Prestación del Servicio
- Tabla 3.** Evaluación Cuantitativa del Compomente comprometidos con el buen trato
- Tabla 4.** Respuestas Pregunta aplicaciones Microsoft 365
- Tabla 5.** Respuestas Pregunta herramientas más utilizadas
- Tabla 6.** Evaluación Cuantitativa del Compomente contenidos del evento

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 Relacionamento con la Ciudadanía 2026**, 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 2026. 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

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

92%



6

**Promedio
Difusión:**

92%

**Promedio Prestación
del Servicio:**

86%

**Promedio
Comprometidos con
el Buen Trato:**

96%

**Promedio Servicio
Herramientas
Disponibles:**

95%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



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

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.

7

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.

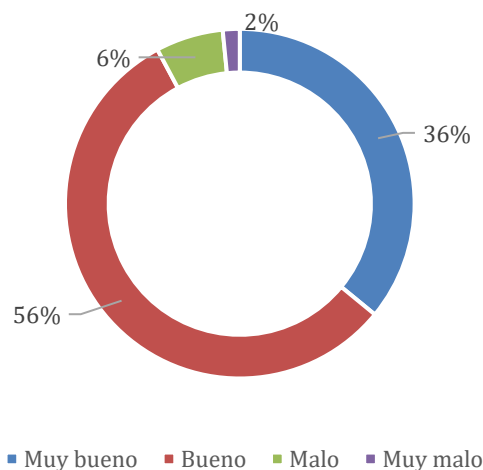
Para su ejecución, se convocó a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, obteniendo un total de 64 respuestas al cuestionario aplicado.

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:

Gráfica 1. Respuestas Pregunta calidad general

¿Cómo califica la calidad general de los servicios prestados por el GIT TIC's?



Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente a la calidad general de los servicios prestados por el GIT TIC's. De los 64 funcionarios y contratistas que participaron en la medición, el 92% calificó el servicio de manera positiva, distribuido entre las opciones "Bueno" (56%) y "Muy bueno" (36%), mientras que únicamente el 8% manifestó una percepción negativa, representada por las categorías "Malo" (6%) y "Muy malo" (2%). Estos resultados reflejan un alto nivel de aceptación de los servicios prestados y sugieren que las acciones implementadas por el GIT TIC's responden de manera adecuada a las necesidades de sus usuarios internos.

Desde la perspectiva del componente de Difusión, estos hallazgos permiten inferir que las estrategias de comunicación y divulgación de los servicios contribuyen a generar una percepción positiva sobre la calidad de la atención recibida. No obstante, la existencia de un 8% de valoraciones desfavorables evidencia la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de comunicación bidireccional, promoviendo espacios que permitan identificar las causas de insatisfacción y retroalimentar continuamente los procesos de difusión. De esta manera, será posible consolidar una experiencia homogénea para todos los funcionarios y contratistas, favoreciendo el acceso oportuno a la información y el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por el GIT TIC's.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **92%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Difusión"

PROMEDIO 92 %

Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión

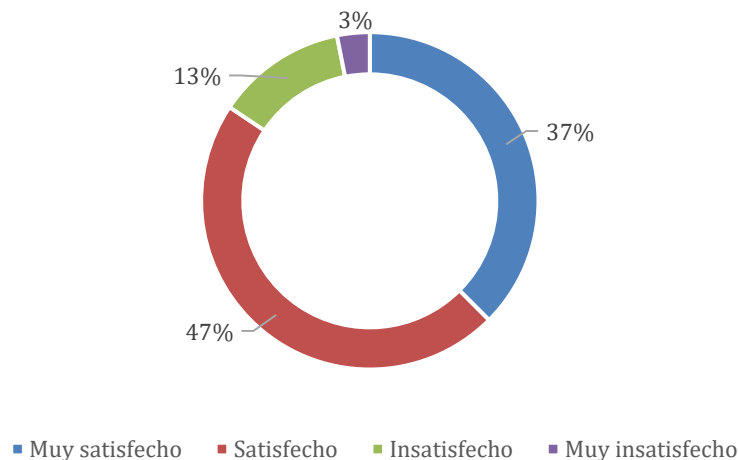
PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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:

9

Gráfica 2. Respuestas Pregunta atención prestada

¿La atención brindada por el GIT TIC's responde oportunamente a sus solicitudes o requerimientos?



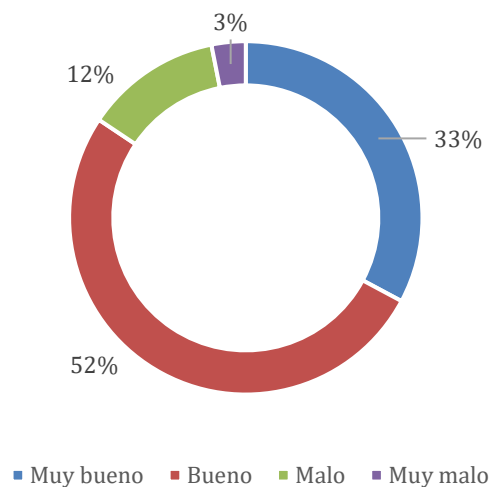
Los resultados obtenidos evidencian una percepción favorable respecto a la oportunidad en la atención brindada por el GIT TIC's. De los 64 funcionarios y contratistas encuestados, el 85% manifestó una percepción positiva, al calificar este aspecto como "Satisfecho" (47%) o "Muy satisfecho" (38%). En contraste, el 16% expresó algún nivel de insatisfacción, correspondiente a las categorías "Insatisfecho" (13%) y "Muy insatisfecho" (3%). Estos resultados indican que, para la mayoría de los usuarios internos, las solicitudes y requerimientos son atendidos dentro de tiempos que responden a sus expectativas.

Desde la perspectiva de la prestación del servicio, la alta proporción de respuestas favorables refleja una gestión eficiente en los tiempos de respuesta y una capacidad institucional para atender los requerimientos

de manera oportuna. Sin embargo, el porcentaje de percepciones negativas sugiere la necesidad de revisar aquellos casos en los que los tiempos de atención no fueron satisfactorios, identificando posibles factores asociados a la complejidad de las solicitudes, la capacidad operativa o los canales de atención utilizados. El análisis de estas situaciones permitirá implementar acciones de mejora orientadas a optimizar la oportunidad del servicio y fortalecer la experiencia de los funcionarios y contratistas en su interacción con el GIT TIC's.

Gráfica 3. Respuestas Pregunta tiempo

¿Cómo califica el tiempo de respuesta para la atención y solución de incidentes o solicitudes de servicio del GIT TIC's?



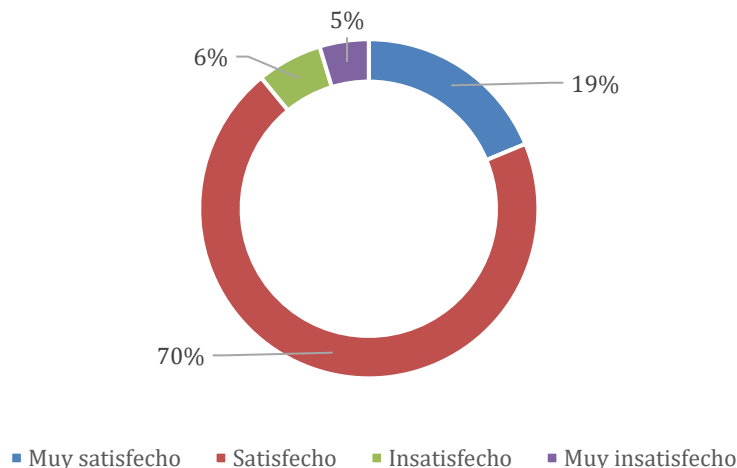
Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva frente al tiempo de respuesta para la atención y solución de incidentes o solicitudes de servicio del GIT TIC's. Del total de 64 participantes, el 85% otorgó una valoración favorable, representada por las categorías "Bueno" (52%) y "Muy bueno" (33%). Por su parte, el 16% calificó este aspecto de manera desfavorable, distribuyéndose entre "Malo" (13%) y "Muy malo" (3%). Estos resultados evidencian que la mayoría de los funcionarios y contratistas considera que los tiempos de atención son adecuados y responden de forma satisfactoria a sus necesidades.

En el contexto de la prestación del servicio, este comportamiento refleja una percepción positiva sobre la capacidad de respuesta del GIT TIC's para gestionar incidentes y solicitudes, aspecto que constituye un factor

determinante en la experiencia de los usuarios internos. No obstante, el porcentaje de valoraciones negativas evidencia oportunidades de mejora relacionadas con la reducción de los tiempos de atención en determinados casos, especialmente aquellos que, por su complejidad o volumen, pueden generar mayores tiempos de espera. En este sentido, resulta pertinente fortalecer el seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio (SLA), optimizar la priorización de requerimientos y analizar las causas de las demoras reportadas, con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios y consolidar una prestación del servicio cada vez más eficiente.

Gráfica 4. Respuestas Pregunta satisfacción de servicios

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios prestados por el GIT TIC's?



La percepción general sobre los servicios prestados por el GIT TIC's presenta un comportamiento altamente favorable. De los 64 funcionarios y contratistas encuestados, el 89% manifestó un nivel de satisfacción positivo, representado por las categorías "Satisfecho" (70%) y "Muy satisfecho" (19%), mientras que el 11% expresó una percepción negativa, distribuida entre "Insatisfecho" (6%) y "Muy insatisfecho" (5%). Aunque la mayor concentración de respuestas se ubicó en la categoría "Satisfecho", lo que evidencia una valoración positiva de la experiencia con los servicios, existe una menor proporción de usuarios que percibe un nivel de excelencia reflejado en la categoría "Muy satisfecho", aspecto que representa una oportunidad para fortalecer la calidad de la atención.

En el marco del componente de prestación del servicio, estos resultados permiten concluir que el GIT TIC's mantiene un nivel elevado de satisfacción entre sus usuarios internos, lo que demuestra que los servicios ofrecidos cumplen, en términos generales, con las expectativas de los funcionarios y contratistas. Sin embargo, la presencia de un 11% de respuestas desfavorables sugiere la conveniencia de profundizar en los factores que limitan una experiencia plenamente satisfactoria, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad, la resolución de requerimientos y la calidad percibida del servicio. Fortalecer estos elementos contribuirá no solo a incrementar el porcentaje de usuarios muy satisfechos, sino también a consolidar una cultura de mejora continua orientada a la excelencia en la prestación de los servicios tecnológicos.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **86%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Prestación del Servicio"

PROMEDIO 86 %

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio

COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

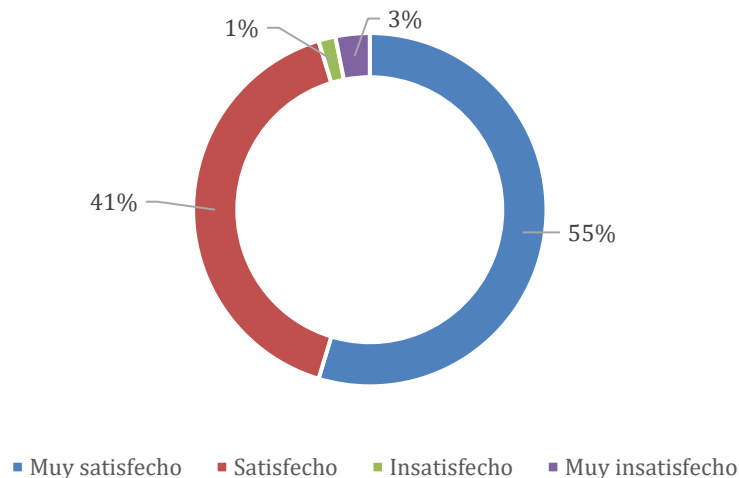
El buen trato como enfoque de atención constituye una estrategia orientada al principio de dignidad, respeto y humanización en las relaciones, basada en el compromiso de servir con excelencia a los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte. Este enfoque busca garantizar el ejercicio efectivo 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:

Gráfica 5. Respuestas Pregunta actitud del personal

¿Cómo evalúa la amabilidad, disposición y actitud de servicio del personal del GIT TIC's durante la atención recibida?

13



Los resultados evidencian una percepción altamente positiva frente a la amabilidad, disposición y actitud de servicio del personal del GIT TIC's durante la atención recibida. De los 64 funcionarios y contratistas que participaron en la encuesta, el 95% calificó este aspecto de manera favorable, distribuido entre las opciones "Muy satisfecho" (55%) y "Satisfecho" (41%). En contraste, únicamente el 5% manifestó una percepción negativa, representada por las categorías "Insatisfecho" (2%) y "Muy insatisfecho" (3%). La mayor concentración de respuestas en la categoría "Muy satisfecho" demuestra que el trato brindado por el personal constituye uno de los principales atributos valorados por los usuarios internos.

Desde la perspectiva del componente Comprometidos con el buen trato, estos resultados reflejan el compromiso del GIT TIC's con una atención basada en el respeto, la empatía y la disposición de servicio, elementos que fortalecen la confianza de los funcionarios y contratistas y contribuyen positivamente a su experiencia durante la interacción con el área. Si bien las valoraciones desfavorables representan un porcentaje reducido, resulta pertinente analizarlas para identificar situaciones puntuales que puedan afectar la percepción del servicio y continuar promoviendo acciones de fortalecimiento en competencias de atención al usuario.

Mantener estos estándares permitirá consolidar una cultura organizacional centrada en la humanización del servicio y en el mejoramiento continuo de la experiencia de los usuarios internos.

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

14

**Evaluación cuantitativa del componente
"Comprometidos con el buen trato"**

PROMEDIO **96 %**

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Compomente comprometidos con el buen trato

**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.

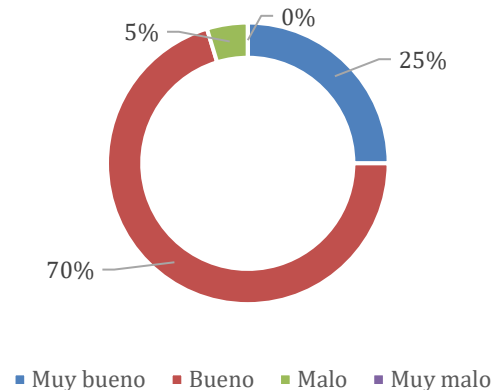
El análisis de este aspecto resulta fundamental, ya que permite valorar no solo la calidad técnica de las soluciones implementadas, sino también su impacto en la facilitación de procesos, la optimización del tiempo y la mejora de la productividad. Asimismo, posibilita identificar oportunidades de fortalecimiento 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:

Gráfica 6. Respuestas Pregunta disponibilidad y funcionamiento de los sistemas

¿Cómo evalúa la disponibilidad y funcionamiento de los sistemas, aplicaciones y herramientas tecnológicas utilizadas en la entidad?

15



Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable sobre la disponibilidad y el funcionamiento de los sistemas, aplicaciones y herramientas tecnológicas utilizadas en la entidad. De los 64 funcionarios y contratistas encuestados, el 95% otorgó una valoración positiva, distribuida entre las categorías "Bueno" (70%) y "Muy bueno" (25%). En contraste, únicamente el 5% calificó este aspecto como "Malo", mientras que no se registraron respuestas en la categoría "Muy malo", lo que refleja un nivel muy bajo de insatisfacción frente al desempeño de las herramientas tecnológicas institucionales.

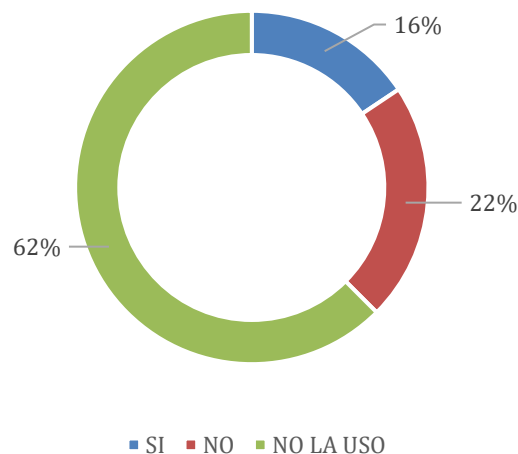
Desde la perspectiva de la experiencia de servicio respecto a las herramientas disponibles, estos resultados indican que las soluciones tecnológicas implementadas por el GIT TIC's cumplen de manera satisfactoria con las necesidades de la mayoría de los usuarios internos, facilitando el desarrollo de sus actividades y contribuyendo a la continuidad de los procesos institucionales. No obstante, el predominio de la categoría "Bueno" sobre "Muy bueno" sugiere que existen oportunidades para fortalecer aspectos relacionados con el rendimiento, la disponibilidad o la experiencia de uso de algunas herramientas, con el propósito de incrementar los niveles de excelencia percibida. En este sentido, resulta recomendable mantener procesos de monitoreo permanente, actualización tecnológica y acompañamiento a los usuarios,

orientados a consolidar una infraestructura cada vez más eficiente, confiable y alineada con las necesidades de la Entidad.

Gráfica 7. Respuestas Pregunta herramienta PaperCut

¿Durante el primer trimestre, ha presentado inconvenientes con la herramienta PaperCut utilizada para la gestión de servicios de impresión?

16



Los resultados muestran que la herramienta PaperCut presenta un nivel de uso limitado entre los funcionarios y contratistas que participaron en la encuesta. Del total de 64 encuestados, el 63% manifestó que no utiliza esta herramienta, mientras que el 22% indicó que la utiliza y no ha presentado inconvenientes durante el primer trimestre. Por su parte, el 16% reportó haber experimentado algún tipo de inconveniente en su funcionamiento. Estos resultados evidencian que la percepción sobre PaperCut está condicionada por su bajo nivel de utilización, por lo que los resultados deben interpretarse principalmente sobre la población que hace uso de esta solución tecnológica.

Desde la perspectiva de la experiencia de servicio respecto a las herramientas disponibles, el elevado porcentaje de personas que no utilizan PaperCut sugiere que su uso está focalizado en determinados procesos o dependencias de la Entidad, lo que limita la posibilidad de realizar una valoración general sobre su desempeño. No obstante, entre quienes hacen uso de la herramienta (24 funcionarios y contratistas), el 58% (14 usuarios) indicó no haber presentado inconvenientes, mientras

que el 42% (10 usuarios) sí reportó dificultades durante el período evaluado. Este comportamiento evidencia la conveniencia de profundizar en el análisis de los incidentes reportados para identificar si corresponden a fallas técnicas, problemas de configuración o necesidades de capacitación, permitiendo implementar acciones de mejora que incrementen la confiabilidad de la herramienta y optimicen la experiencia de los usuarios que dependen de ella para la gestión de los servicios de impresión.

¿Cuáles son las aplicaciones de Microsoft 365 que utiliza con mayor frecuencia para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la Entidad?

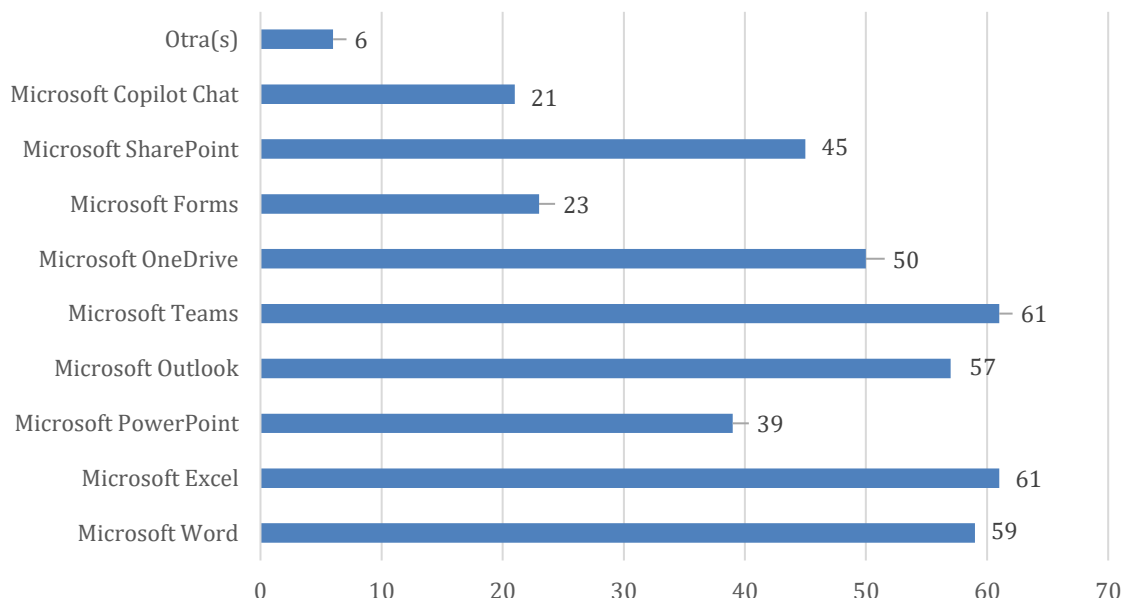


Tabla 4. Respuestas Pregunta aplicaciones Microsoft 365

Los resultados evidencian que las herramientas de Microsoft 365 constituyen un recurso fundamental para el desarrollo de las actividades laborales de los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte. Al tratarse de una pregunta de selección múltiple, los porcentajes corresponden a la frecuencia de uso de cada aplicación y no suman el 100%. Las aplicaciones con mayor nivel de utilización fueron Microsoft Excel y Microsoft Teams, ambas con 61 menciones (14%), seguidas por Microsoft Word con 59 menciones (14%), Microsoft Outlook con 57 menciones (14%), Microsoft OneDrive con 50 menciones (12%) y Microsoft SharePoint con 45 menciones (11%). En contraste,

herramientas como Microsoft PowerPoint (39 menciones; 9%), Microsoft Forms (23 menciones; 5%), Microsoft Copilot Chat (21 menciones; 5%) y otras aplicaciones (6 menciones; 1%) registraron una menor frecuencia de uso.

Desde la perspectiva de la experiencia de servicio frente a las herramientas tecnológicas disponibles, los resultados muestran que las aplicaciones orientadas a la productividad, la comunicación, el trabajo colaborativo y la gestión documental concentran la mayor demanda por parte de los usuarios internos, lo que evidencia su papel estratégico en la operación diaria de la Entidad. Asimismo, el menor uso de herramientas como Microsoft Forms y Microsoft Copilot Chat representa una oportunidad para fortalecer su apropiación mediante estrategias de capacitación y divulgación de sus funcionalidades, especialmente considerando el potencial que ofrecen para optimizar procesos, automatizar tareas y mejorar la productividad institucional. Estos hallazgos constituyen un insumo relevante para orientar futuras acciones de adopción tecnológica y focalizar los esfuerzos del GIT TIC's en aquellas soluciones con mayor impacto para los usuarios internos.

Basado en las siguientes aplicaciones o herramientas utilizadas para el desarrollo de sus actividades laborales, durante el primer trimestre, ¿con qué frecuencia ha presentado inconvenientes o dificultades en su funcionamiento?			
Herramienta	Diariamente	Ocasionalmente	Nunca he presentado inconvenientes
Correo Institucional	3%	52%	45%
Gesdoc	2%	75%	23%
Isolucion	0%	34%	66%
Microsoft 365	0%	30%	70%
Portal Web Institucional	2%	20%	78%
SARA	1%	8%	91%
SISEG	2%	23%	75%
SOA WEB	0%	6%	94%

Tabla 5. Respuestas Pregunta herramientas más utilizadas

Los resultados evidencian que, en términos generales, las aplicaciones y herramientas tecnológicas utilizadas por los funcionarios y contratistas presentan un comportamiento estable, aunque con diferencias importantes entre plataformas respecto a la frecuencia de inconvenientes

reportados. Las herramientas con mejor desempeño fueron SOA WEB, donde el 94% de los encuestados indicó no haber presentado inconvenientes, seguida de SARA con 91%, Portal Web Institucional con 78%, SISEG con 75%, Microsoft 365 con 70% e Isolución con 66% de respuestas en la categoría "Nunca he presentado inconvenientes". En contraste, el Correo Institucional registró un 45% de usuarios sin inconvenientes y Gesdoc apenas un 23%, siendo estas las herramientas con mayor frecuencia de dificultades percibidas. En la mayoría de los casos, los inconvenientes se presentan de manera ocasional, destacándose Gesdoc con 75% y el Correo Institucional con 52%, mientras que la ocurrencia de problemas diarios fue baja en todas las aplicaciones, con valores entre 0% y 3%.

Desde la perspectiva de la experiencia de servicio frente a las herramientas tecnológicas disponibles, estos resultados permiten concluir que la infraestructura tecnológica de la Entidad presenta un nivel adecuado de estabilidad para la mayoría de las plataformas utilizadas en la operación institucional. No obstante, los hallazgos evidencian la necesidad de priorizar acciones de mejora sobre Gesdoc y el Correo Institucional, debido a que concentran la mayor proporción de usuarios que experimentan inconvenientes, aunque estos se presenten principalmente de forma ocasional. La optimización del desempeño de estas herramientas, mediante actividades de mantenimiento, actualización tecnológica y fortalecimiento del soporte técnico, contribuirá a reducir las interrupciones en los procesos de trabajo y a mejorar la experiencia de los funcionarios y contratistas en el desarrollo de sus actividades diarias.

A la pregunta abierta: ¿Qué nuevos servicios, herramientas o acompañamientos tecnológicos considera necesarios para apoyar sus actividades? Los funcionarios y contratistas de la Entidad mencionaron lo siguiente:

Foto shop
SOA
IA
Microsoft Power BI para la visualización y análisis de datos mediante indicadores y tableros de control.

El tema de los servidores en el laboratorio de control al dopaje es clave en nuestro proceso y llevamos varios meses solicitando el acompañamiento del cual aún no se ha logrado respuesta.
Power BI, SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN, Software especializado para juegos
Power Bi
pago de plataformas con inteligencia artificial
Power BI
Power BI
La aplicación o herramienta SARA tiene varias funcionalidades que, al parecer no se están utilizando o no fueron adquiridas al proveedor propietario, las cuales serían de mucha ayuda y aplicación en la Entidad para el GIT Talento Humano.
Aprovechar lo que COPILOT brinda para el trabajo
Mayor capacidad de almacenamiento, rendimiento de equipos y capacitación en utilización de la IA en el desarrollo de actividades laborales
M365 en general
Power Bi
Power BI
AutoCAD
IA
Programas específicos dependiendo la profesión o área.
No Aplica
I.A.
Considero fundamental gestionar capacitación y uso de IA acorde las actividades desarrolladas por las áreas técnicas.
Power BI
Capacitación en las herramientas de Microsoft 365 disponibles ya no se si tenga una herramienta como MIRO o mentimeter que permiten un trabajo colaborativo y creativo más dinámico.
Power BI
Pues que a la hora del bloqueo de las claves ya sea de correo o de Gesdoc, sea un poco más pronta
Microsoft To do
Power bi
Claude
Power BI
IA
Power bi
power b

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **95%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Evaluación experiencia de servicio herramientas disponibles"

PROMEDIO **95%**

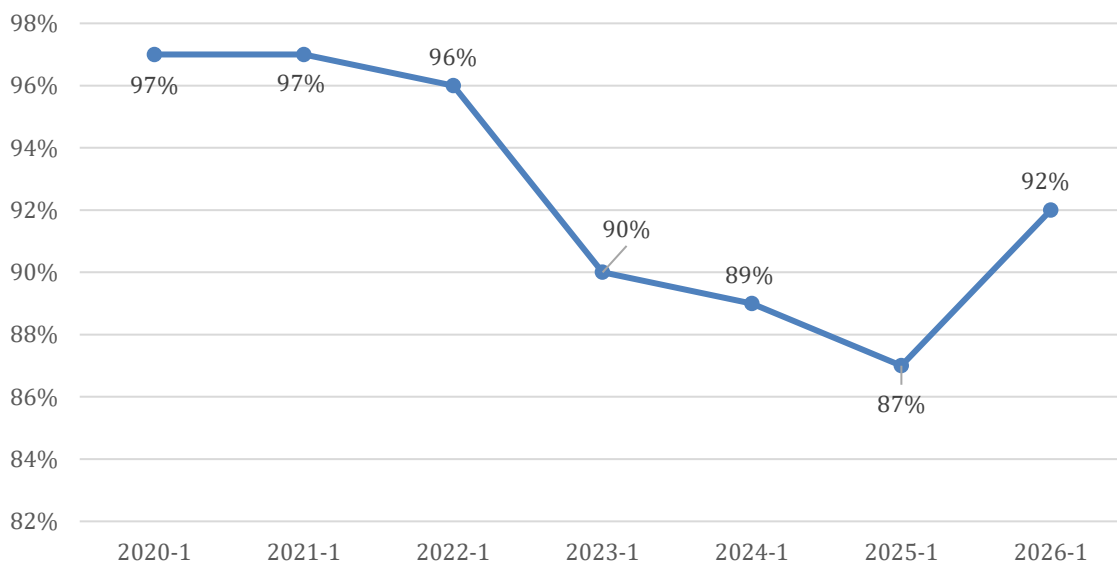
21

Tabla 6. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

COMPARACIÓN

Entre el primer semestre de 2020 y el de 2026 se evidencia una disminución progresiva en la percepción y experiencia ciudadana frente a los procesos de TIC'S en el Ministerio del Deporte (*Ver Gráfica 8*), pasando de un 97% en 2020-2021 a un 87% en 2025. Sin embargo, en el periodo 2026-1 se evidencia un aumento significativo de 5 puntos porcentuales en la percepción positiva. 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 8. Comparativo I semestre



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

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

22

Los resultados del estudio evidencian una percepción ampliamente favorable frente a los servicios prestados por el Grupo Interno de Trabajo TIC's, reflejando una experiencia positiva por parte de los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte en los diferentes componentes evaluados. En términos generales, las dimensiones relacionadas con la difusión, la prestación del servicio, el buen trato y la experiencia con las herramientas tecnológicas obtuvieron niveles de percepción positiva superiores al 85%, destacándose especialmente la amabilidad, disposición y actitud de servicio del personal, que alcanzó un 96% de satisfacción, consolidándose como la principal fortaleza del proceso. Asimismo, la calidad general del servicio, la oportunidad en la atención y los tiempos de respuesta registraron resultados favorables, lo que evidencia una gestión orientada al cumplimiento de las necesidades de los usuarios internos.

En relación con las herramientas tecnológicas, los resultados muestran que las soluciones implementadas por el GIT TIC's constituyen un soporte fundamental para el desarrollo de las actividades institucionales, siendo Microsoft Teams, Excel, Word y Outlook las aplicaciones de mayor uso entre los funcionarios y contratistas. De igual manera, herramientas como SOA WEB, SARA, el Portal Web Institucional, Microsoft 365 e Isolución registraron altos niveles de estabilidad, mientras que aplicaciones como Gesdoc y el Correo Institucional concentraron una mayor proporción de inconvenientes ocasionales, identificándose como aspectos prioritarios para el fortalecimiento de la gestión tecnológica. Adicionalmente, el bajo nivel de utilización de herramientas como PaperCut y Microsoft Copilot Chat evidencia oportunidades para promover su apropiación mediante estrategias de divulgación y capacitación.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que el GIT TIC's mantiene un desempeño favorable en la prestación de sus servicios, respaldado por una atención con enfoque humano, una adecuada capacidad de respuesta y una infraestructura tecnológica que satisface las necesidades de la mayoría de los usuarios internos. No obstante, el estudio también

identifica oportunidades de mejora orientadas a incrementar los niveles de excelencia percibida, mediante la optimización de los tiempos de atención en casos específicos, el fortalecimiento de la estabilidad de algunas plataformas críticas y la promoción del uso eficiente de herramientas tecnológicas disponibles. Estas acciones contribuirán a consolidar una cultura de mejoramiento continuo, fortaleciendo la experiencia de servicio y la transformación digital al interior de la Entidad.