



**III Curso Nacional Teórico Práctico de
Actividad Física Dirigida Musicalizada del
Programa Hábitos y Estilos de Vida
Saludables.**

**INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO - AÑO 2015**



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización

25 de Junio de 2015 al 29 de Junio de 2015

Lugar

Club Militar Las Mercedes – Melgar, Tolima - Colombia

Participantes

Gestores departamentales y municipales de los programas HEVS
Monitores HEVS
Monitores VAS

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Actividad Física

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre – COLDEPORTES

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

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

Año 2015



CONTENIDO

INTRODUCCION

RESULTADOS

Descripción de los participantes encuestados

Convocatoria

Desarrollo del evento

Contenidos del evento

Comprometidos con el Buen Trato

Fomento a la Participación Ciudadana

Análisis preguntas abiertas

INTRODUCCION

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano¹ establecidos por Coldeportes para el desarrollo de una 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: Coldeportes - Secretaría 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”. En ésta se establece la estrategia dirigida a generar valor en todo el proceso de relacionamiento de las Entidades con los diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

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

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 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: Coldeportes - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención 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.

² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

RESULTADOS

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

86,6%.

Convocatoria
86,4%

Desarrollo del Evento
75,5%

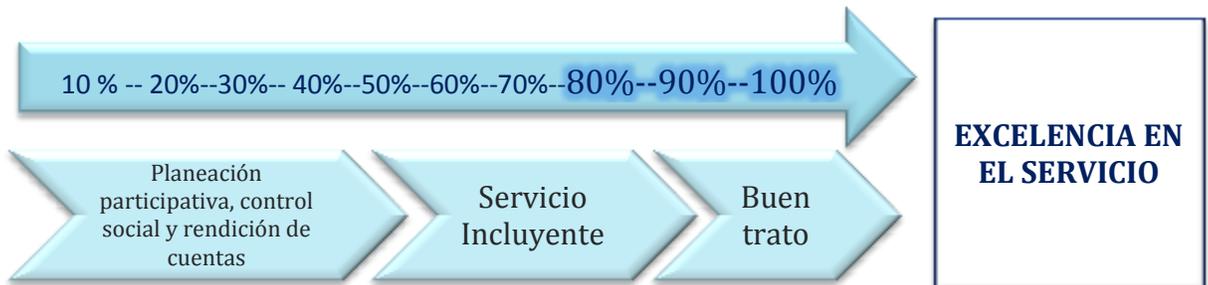
Percepción Positiva general
86,6%

Contenidos del evento
88,0%

Fomento a la Participación Ciudadana
94,4%

Compromiso por el Buen Trato
89,7%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado el 29 de Junio de 2015 en el Marco del III Curso de Actividad Física Musicaliza y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Coldeportes en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, si tiene desea ampliar sobre el proceso de medición de calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la Entidad.



Caracterización de los participantes 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. A continuación se presentan las principales características identificadas de la población encuestada:

En la tabla 1 se presenta la distribución por departamento y programa de los encuestados, se resalta la participación de los 32 departamentos y el distrito capital.

Tabla 1. Descripción de participantes encuestados por departamento y programa.

Departamento	Nombre del programa:	Cantidad
Arauca	A Moverse Camarita	10
Atlántico	Atlántico en Movimiento Más Activo Y Saludable	17
Bolívar	Actívate Por Tú Salud	12
	Por Tú Salud Ponte Pilas	7
Boyacá	Boyacá Más Activa	9
Caldas	Muévete Muévete Caldas	5
Caquetá	Caquetá Activo y Saludable	4
Casanare	Casanare en Movimiento	5
Cauca	Cauca en Movimiento	8
	Muévete Patojo	2
Cesar	Muévete por tú Salud Valledupar	8
Córdoba	Por tú Salud Muévete Cordobés	7
Cundinamarca	Cundinamarca Siempre Activa, un Estilo de Vida	1
	Recreovía	3
Guainía	Guainía se Mueve Activa	1
Guajira	Guajira Viva y Activa	7
Huila	Huila Activo y Saludable	7
Nariño	Sistema Nacional de Monitoreo	1
	Zarandéate Nariño	17
	Zarandéate Pasto	11
Norte de Santander	Cúcuta Para Grandes Cosas "Hágale Toche"	11
	Por Un Norte Activo Y Saludable Hágale Toche	14
Putumayo	Putumayo Saludable en Movimiento	2
Quindío	Armenia Un Paraíso Para Moverse	3
	Palpita Quindío	10
Risaralda	Pereira Activa Y Saludable	11
	Risaralda Vive	9
San Andrés	Muévete Isleño	3
Santander	Santander Vive Saludables y Feliz	6
Sucre	Sucre Activa y Saludable	9
Tolima	Ibagué Activa Y Saludable	5
	Tolima Activa	7
Vaupés	Vaupés Activo Y Saludable	1
Total general		233

A continuación se presenta la descripción de los participantes de acuerdo a la información recolectada en la encuesta:

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados de acuerdo a su rol.

Rol del Participante	Cantidad
Coordinador de Programa	1
Director Ente Deportivo	1
Gestor	24
Monitor no Profesional	86
Monitor Profesional	113
Monitor VAS	5
Otros	3
Total general	233

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados de acuerdo sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	Cantidad	Porcentaje
Femenino	92	39,48%
Masculino	141	60,52%
Total general	233	100%

Tabla 4. Descripción de participantes encuestados de acuerdo identidad de género.

Identidad de Género	Cantidad	Porcentaje
Bisexual	1	0,43%
Femenino	4	1,72%
Gay	1	0,43%
Heterosexual	3	1,29%
Hombre	21	9,01%
Lesbiana	2	0,86%
Masculino	7	3,00%
Mujer	20	8,58%
No reporta	174	74,68%
Total general	233	100,00%

Tabla 5. Descripción de encuestados de acuerdo al grupo étnico con el cual se identifica.

Grupos Étnicos	Cantidad	Porcentaje
Comunidades campesinas	2	0,87%
Comunidades Indígenas	3	1,30%
Población Afro, Negra, Raizal y/o Palanquera	18	7,83%
Mestizos	2	0,00%
Ninguna	208	90,00%
Total general	233	100 %

En el proceso de caracterización no se identificó ninguna persona con discapacidad y 8 personas correspondientes al 3,43% se identificaron como víctimas de la violencia o del desplazamiento.

Convocatoria

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

A continuación se presentan los componentes evaluados:

- **Acceso a la información y planeación participativa**

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.

La estrategia de convocatoria permitió conocer por diversos medios los temas, alcance y formas de participación en el evento.

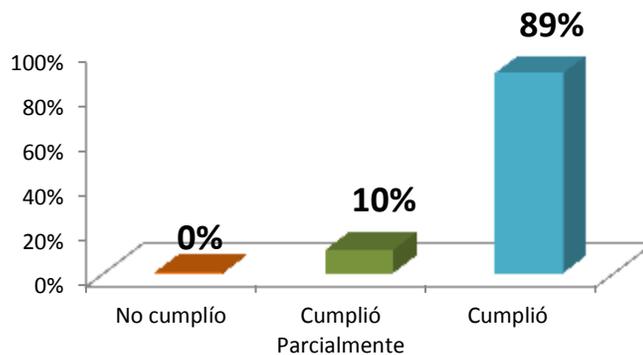


Gráfico 2. Eficiencia del canal de comunicación.

El canal de comunicación utilizado para la convocatoria al evento fue eficiente.

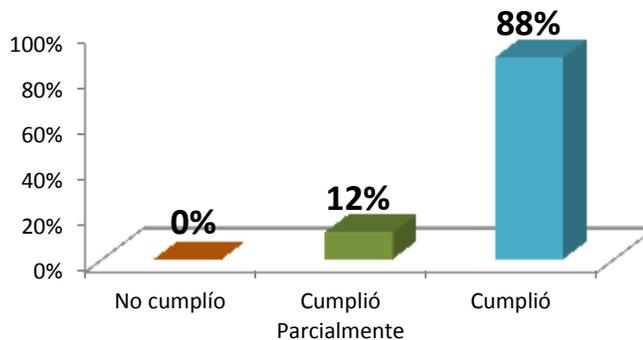


Gráfico 3. Oportunidad invitación al evento.

El envío de la invitación al evento se realizó eficaz y oportunamente.

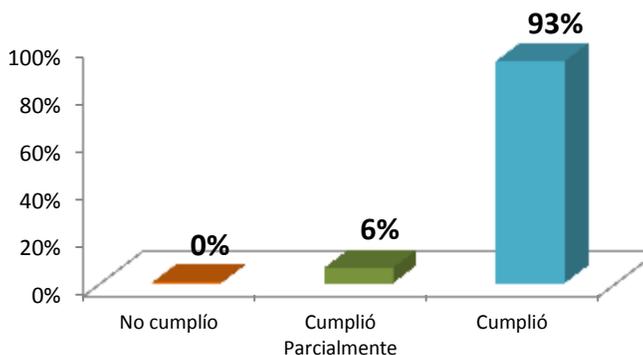


Gráfico 4. Oportunidad en la transmisión de la información.

Se dieron a conocer oportunamente los objetivos y programación del evento

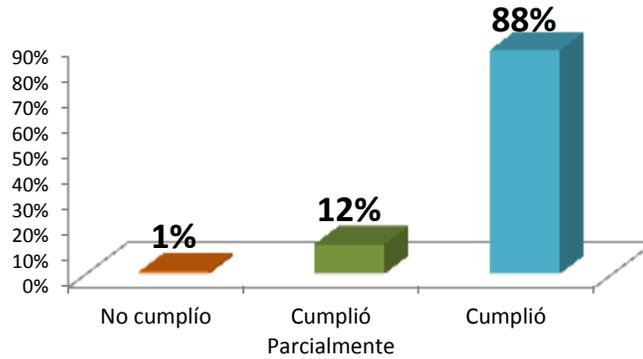
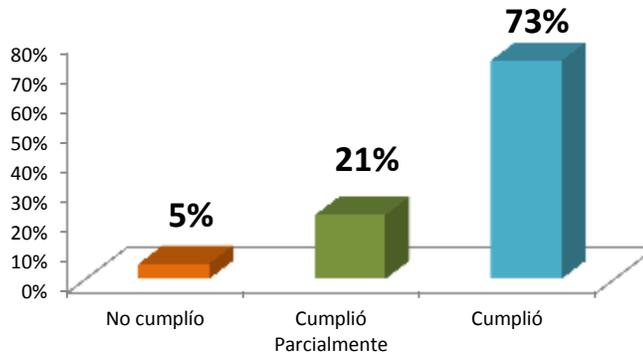


Gráfico 5. Fomento a la planeación participativa.

Se generaron espacios de participación para la construcción de los temas, objetivos y alcance del evento.



Observaciones

Componente	Promedio	86 %
Convocatoria		

Lograr procesos de comunicación permanente y de doble vía que faciliten la participación de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, es uno de los principales retos de la administración pública. En este sentido se evidencia una percepción positiva alta por parte de los participantes. Sin embargo, se sugiere fortalecer las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación en los procesos de planeación de los eventos.

Como elemento para mejorar el proceso planeación participativa se sugiere realizar un ejercicio de participación para la construcción de los objetivos y contenidos de próximos eventos, esto enfocado en generar mayor cercanía con ciudadanos y grupos de interés.

Desarrollo del Evento

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

A continuación se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento.

Gráfico 6. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.

Los espacios físicos (auditorios, salones) fueron adecuados para el desarrollo de las actividades del evento.

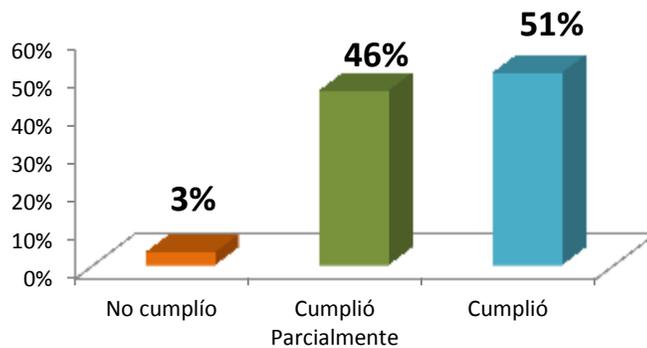


Gráfico 7. Pertinencia de las herramientas tecnológicas utilizadas para el cumplimiento del objetivo.

Las herramientas tecnológicas utilizadas para las actividades permitieron un óptimo desarrollo del evento.

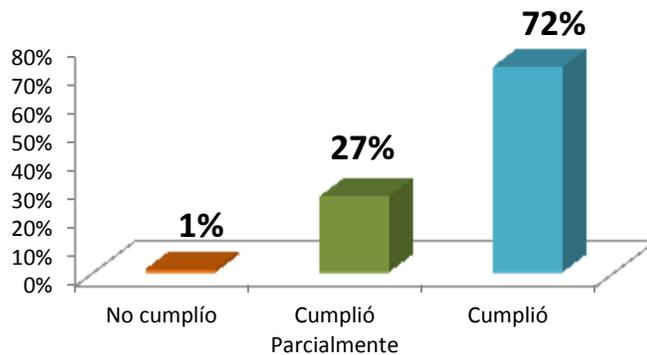


Gráfico 8. Cumplimiento y uso eficiente del tiempo en el desarrollo de las actividades.

Se realizaron todas las actividades planeadas, comenzaron con puntualidad y de acuerdo a la programación.

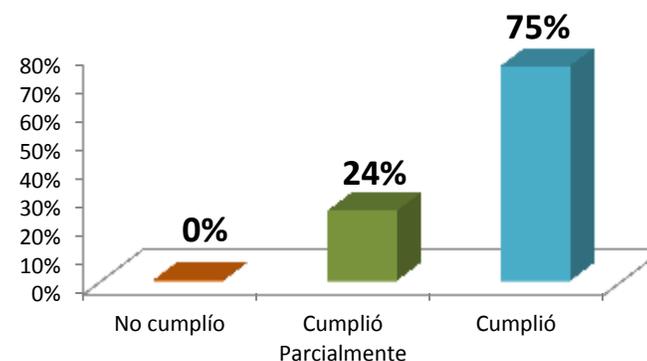


Gráfico 9. Evaluación servicio de alojamiento.

El servicio de alojamiento fue óptimo y acorde a las necesidades del evento.

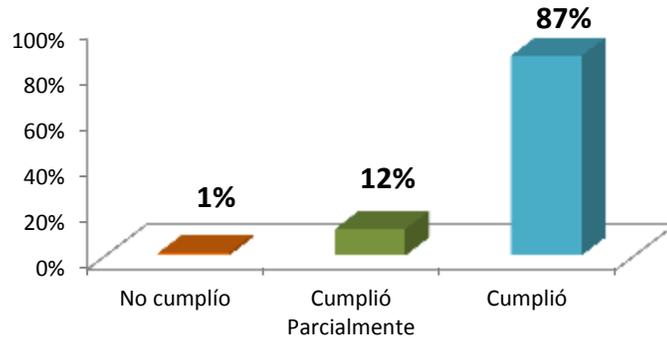


Gráfico 10. Evaluación percepción de calidad de la alimentación suministrada.

La alimentación fue apropiada y adecuada a las necesidades del evento (Variedad, tiempos, higiene),

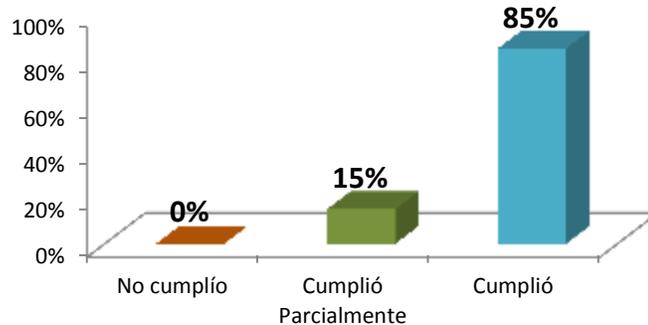
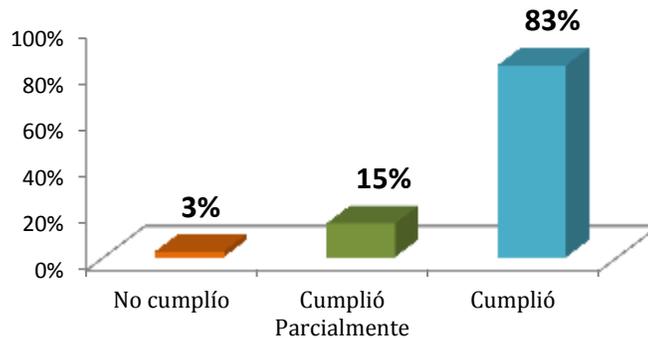


Gráfico 11. Evaluación percepción del servicio médico.

La atención médica estuvo disponible y fue oportuna cuando se necesitó.



Observaciones

Componente	Promedio	75,5 %
Desarrollo del evento		

En este componente se evidenció una valoración positiva intermedia, se reporta un cumplimiento parcial en el inicio puntual de las actividades y el seguimiento de lo reportado en la agenda del evento. Se recomienda mejorar los procesos de comunicación sobre este tema.

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 COLDEPORTES, 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 14. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.

La interacción con los servidores de Coldeportes, se dio enmarcada en una comunicación cordial y respetuosa

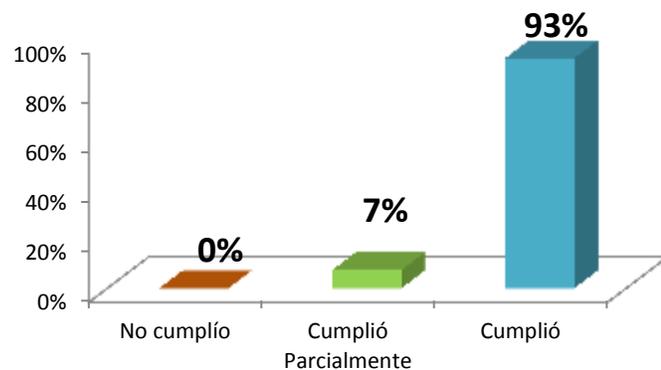


Gráfico 15. Evaluación sobre la escucha activa por parte de los funcionarios.

Se habilitaron canales de escucha para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

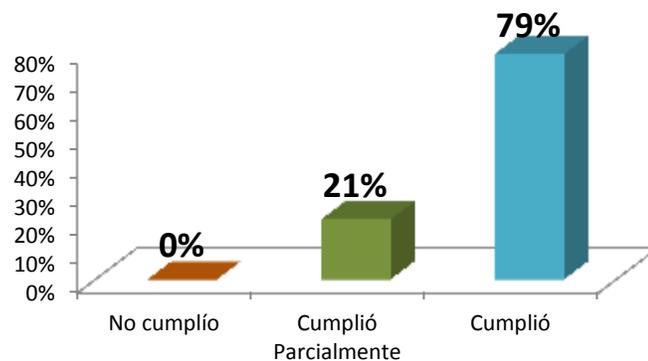
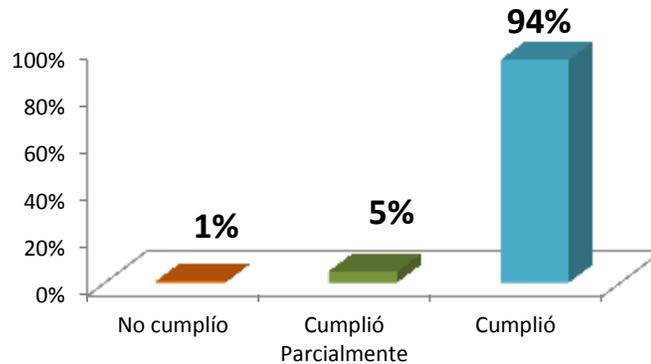


Gráfico 16. Evaluación sobre la garantía de la inclusión y el compromiso de la no discriminación.

En las actividades desarrolladas se garantizó la inclusión y participación, sin discriminar a ninguna persona.



Componente	Promedio	Resultado
Compromiso por el Buen Trato		86.6 %

En este componente se evidenció una valoración positiva en la mayoría de los asistentes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias 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 resalta la inclusión de los 32 departamentos y el distrito capital, elemento que permite la integración de diversas culturas y la transmisión de prácticas culturales de cada una de las regiones del país.

Contenidos del Evento

Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los contenidos y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del proceso de formación.

A continuación se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos trabajados en el evento en los WorkShop y en cada una de las ponencias.

Gráfico 17. Evaluación WorkShop Gimnasia Aeróbica Musicalizada Elkin Andrés Céspedes Zapata.

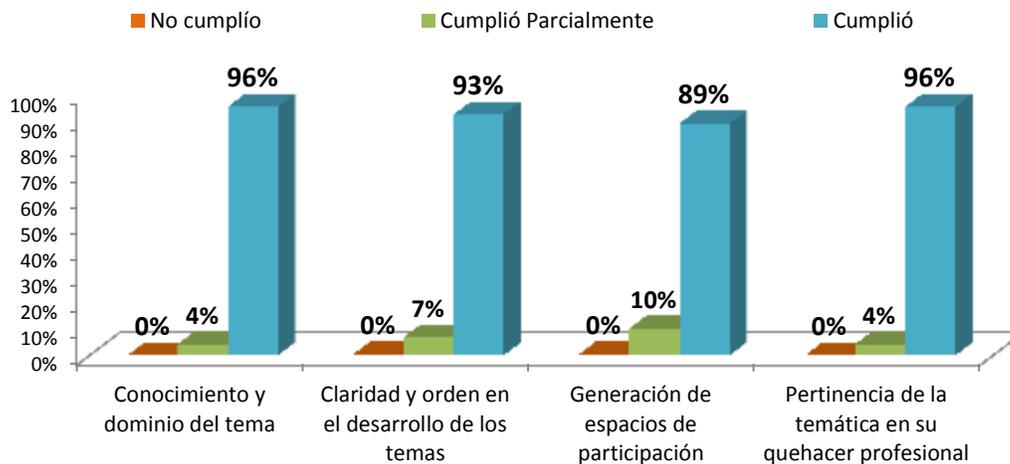


Gráfico 18. Evaluación WorkShop Estimulación Muscular - Fernando Rojas.

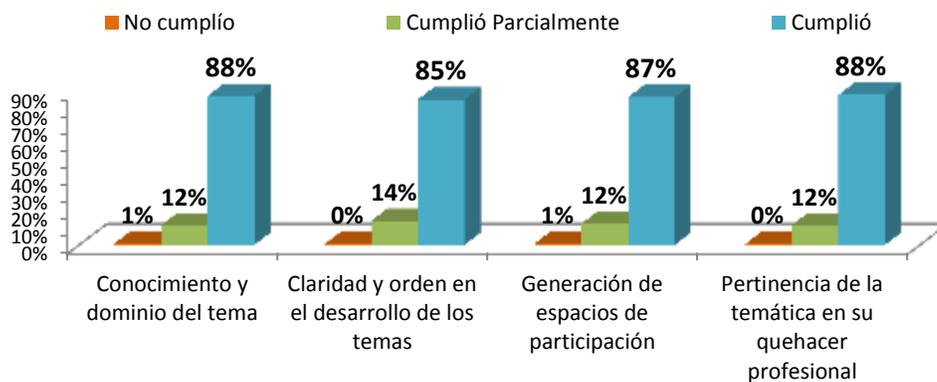


Gráfico 19. Evaluación WorkShop Artes Marciales Mixtas- Richar Avila

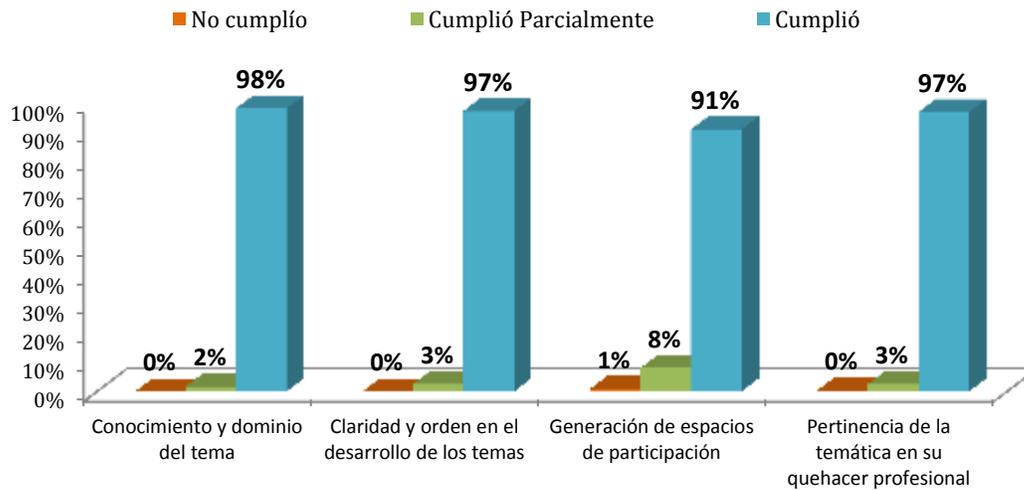
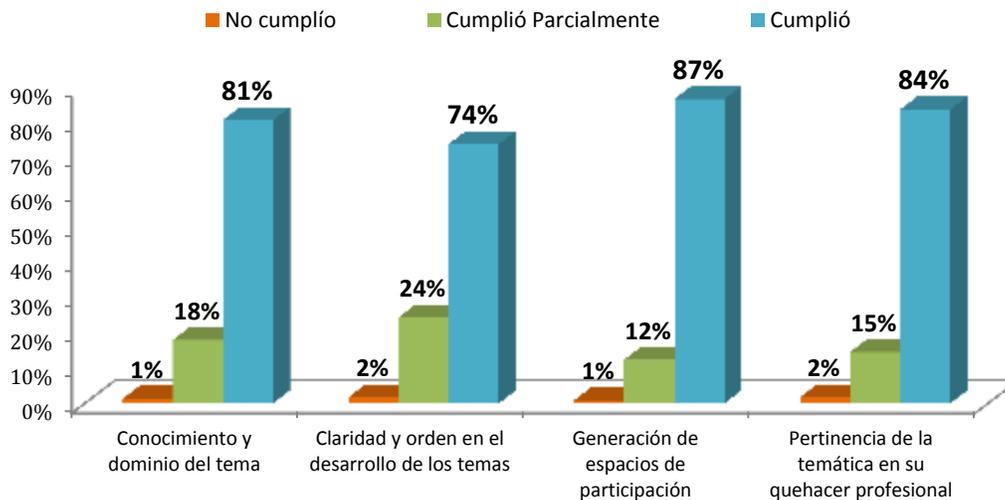


Gráfico 20. Evaluación WorkShop Rumba aeróbica - Monica Castro



Observaciones:

En la evaluación de los WorkShop se evidencia una percepción positiva de la mayoría de los asistentes, sin embargo existen elementos que se deben analizar para generar una mayor cercanía en la construcción y definición de los contenidos y objetivos a alcanzar en los futuros eventos a desarrollar.

Se resalta la alta valoración que tiene la pertinencia de los contenidos para la aplicación en los campos profesionales de la mayoría de los asistentes.

Gráfico 21. Evaluación Ponencia Manejo de Micrófono Elkin Andrés Céspedes Zapata

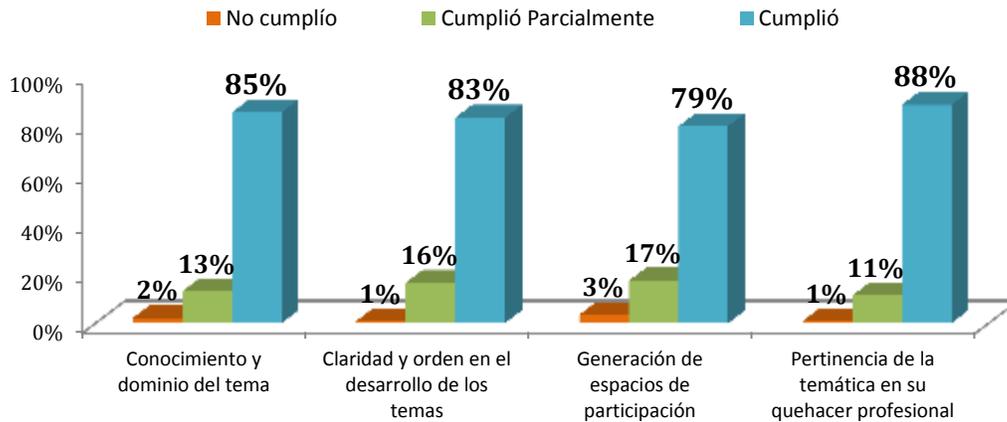


Gráfico 22. Evaluación Ponencia Expresión Corporal y Ajuste Postura Mónica Liliana Castro Arias

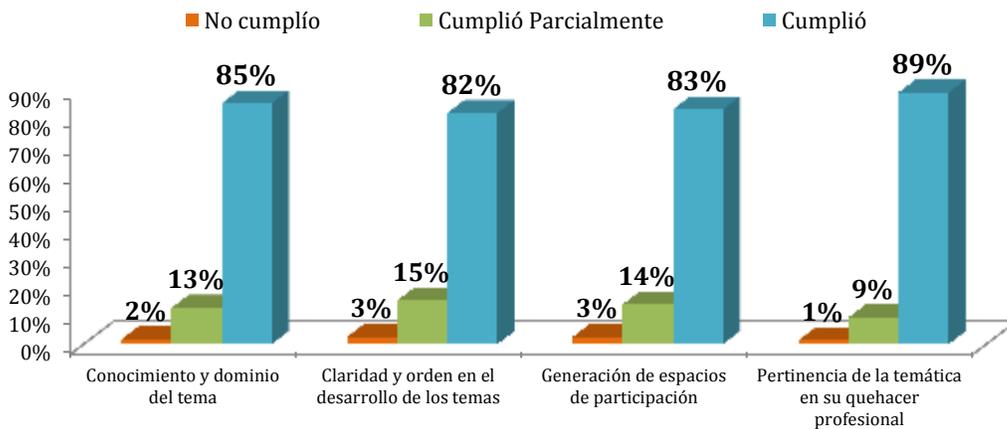


Gráfico 23. Recomendaciones de actividad física en patologías crónicas, ejercicios aconsejados y desaconsejados - MG. Oscar Fabian Rubiano Espinosa

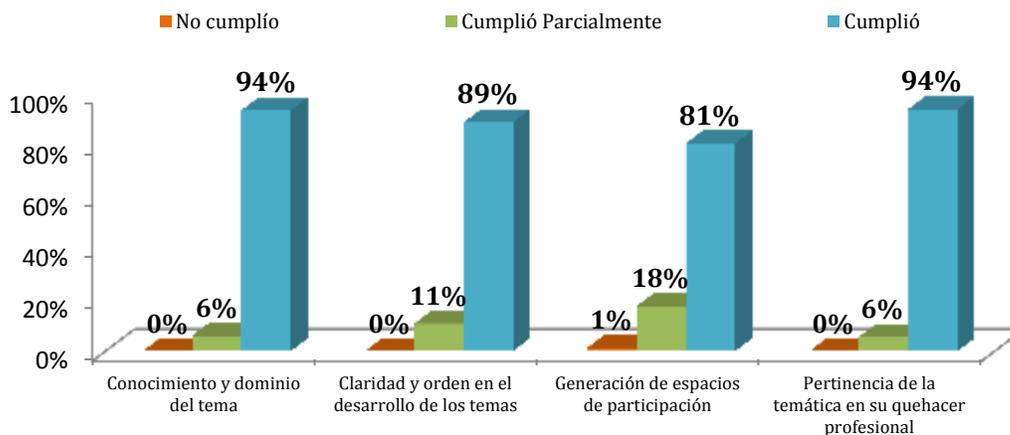


Gráfico 24. Asesoría a Instituciones u Organizaciones - Cristina Gutiérrez Ussa

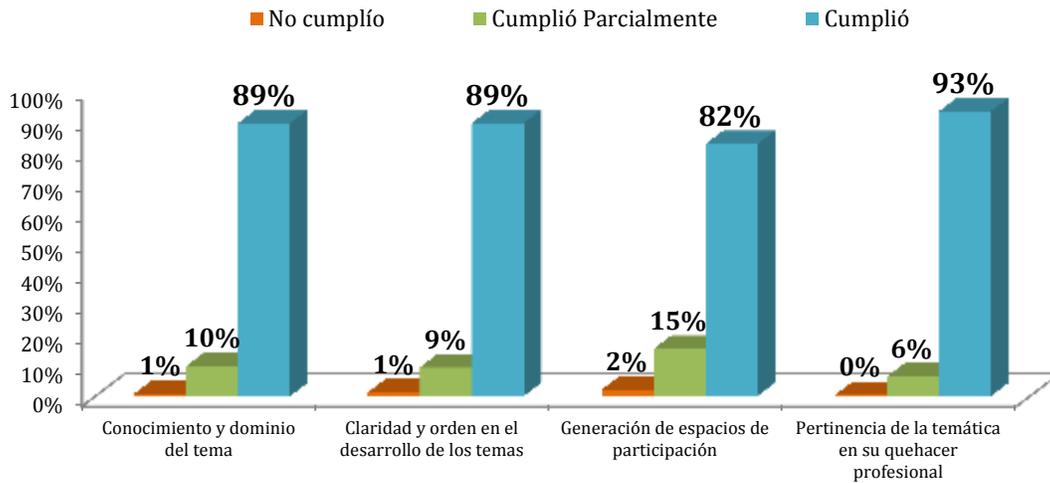


Gráfico 25. Evaluación General Contenidos

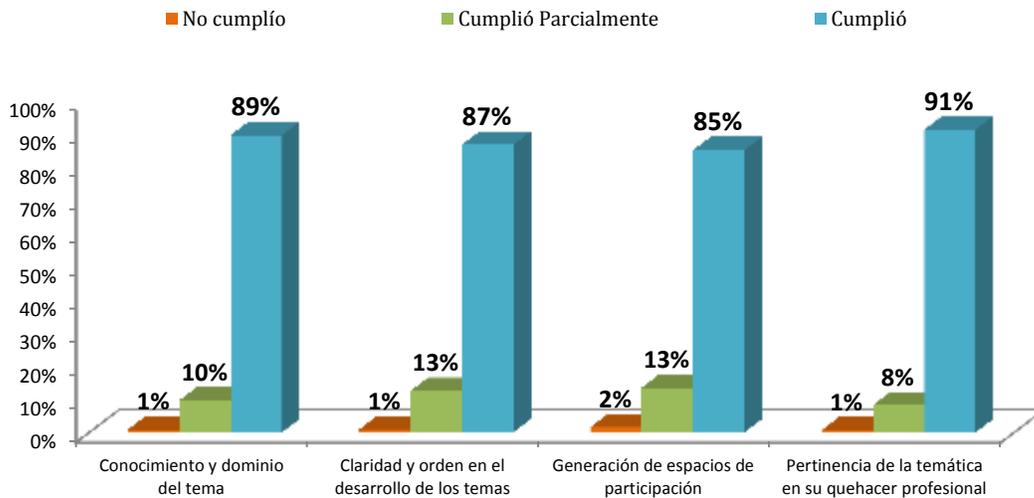
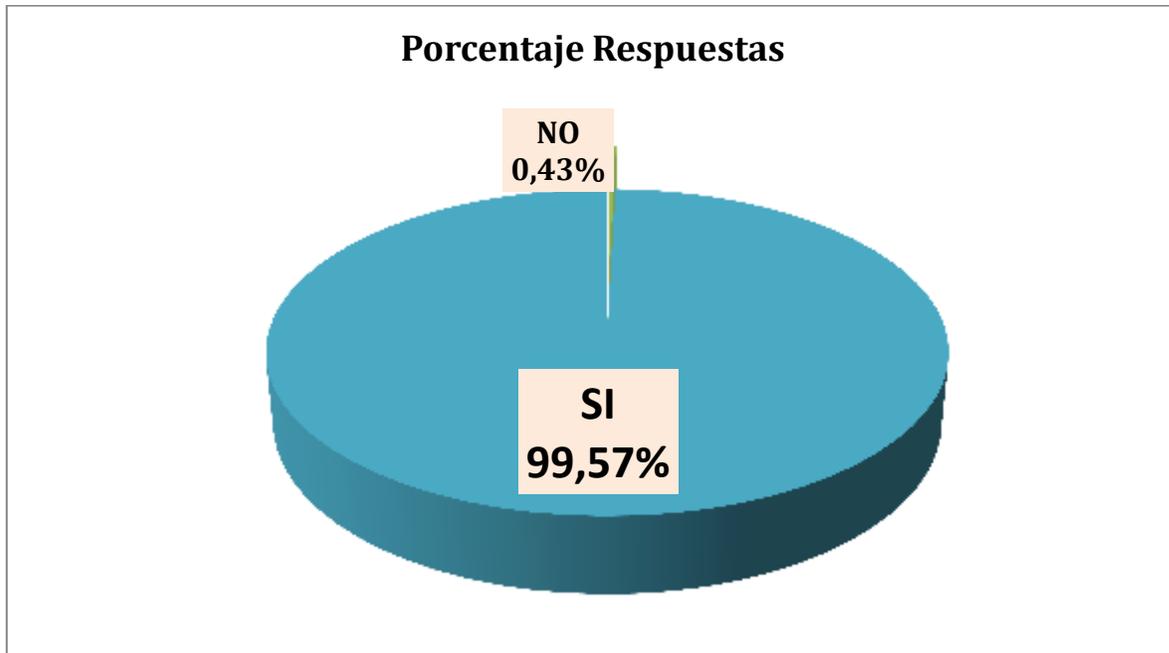


Gráfico 26. Respuesta a la pregunta (De acuerdo a su opinión creé que el contenido del III Curso Nacional Teórico Practico de Actividad Física Dirigida Musicalizada favorece la promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludables en el país.)



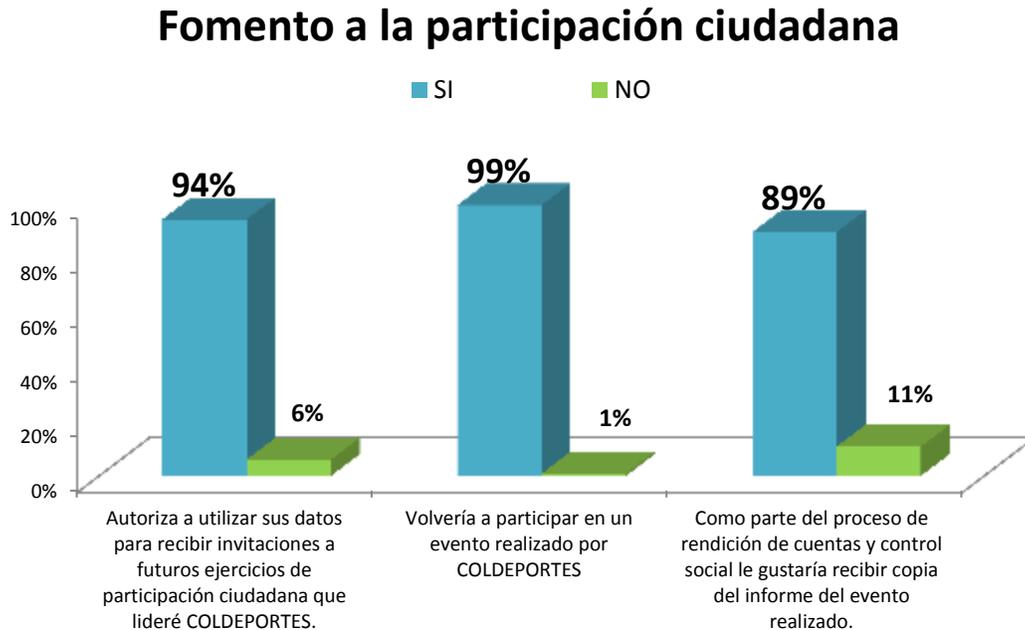
Componente	Promedio
Contenidos del evento	85.6 %

En este componente se evidencia una percepción positiva de la mayoría de asistentes, sin embargo existen elementos que se deben analizar para generar una mayor cercanía en la construcción y definición de los contenidos y objetivos a alcanzar en los futuros eventos a desarrollar.

Se resalta la alta valoración que tiene la pertinencia de los contenidos para la aplicación en los campos profesionales de la mayoría de los asistentes.

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 17. Expectativas sobre la participación ciudadana.



Componente	Promedio	94.5 %
Fomento a la participación ciudadana		

Este componente se hace para analizar el interés de los ciudadanos en participar en futuros espacios de participación ciudadana, se evidencia una alta motivación en este campo por lo que se buscará utilizar la base de datos en próximos eventos de participación ciudadana.

Este componente también busca realizar acciones afirmativas con los ciudadanos, en donde se demuestra el interés de Coldeportes para generar espacios de dialogo en la construcción de la gestión democrática de la Entidad.

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda – G.I.T. Atención al Ciudadano.
 Revisó: Adriana T. Quitián Marín – Coordinadora Atención al Ciudadano.