



Encuentro Nacional de Recreación “Una Mirada al Plan Nacional de Recreación” con Enfoque Intergeneracional

III Encuentro de promotores lúdicos de primera infancia.

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO - AÑO 2015



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización

04 de Mayo de 2015 al 08 de Mayo de 2015

Lugar

Hotel Boutique City Center - Bogotá D.C. - Colombia

Participantes

Líderes mayores programa nuevo comienzo, Coordinadores de persona mayor a nivel departamental y Promotores lúdicos estrategia nacional de recreación para primera infancia.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo - Grupo Interno de Trabajo de Recreación
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.

Grafico 1. Esquema de la gestión democrática.



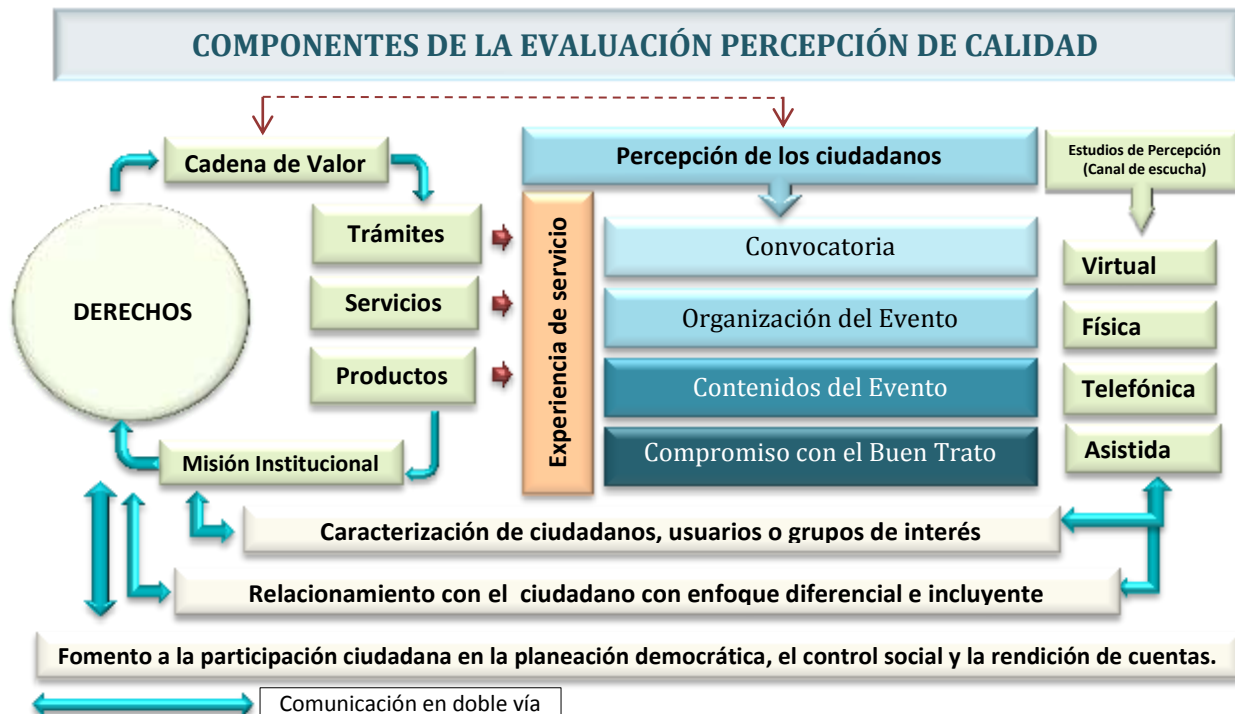
Fuente: Coldeportes - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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

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 se basa en los lineamientos presentados en 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).

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 - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

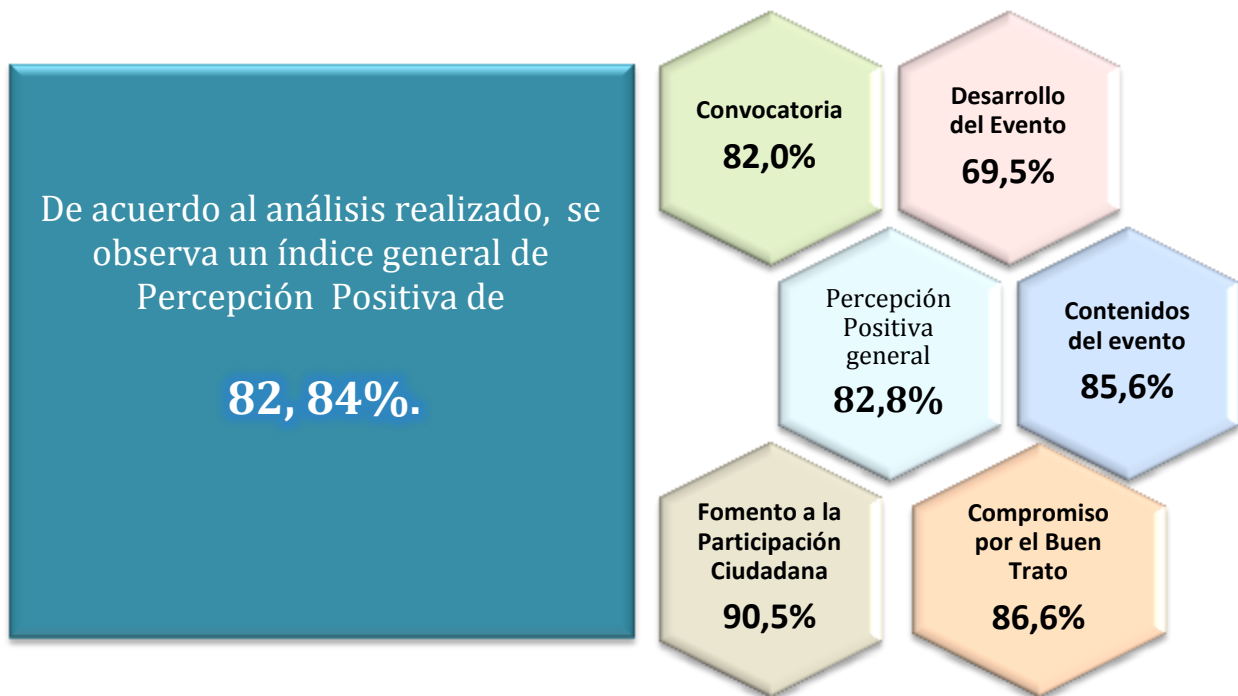
² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.



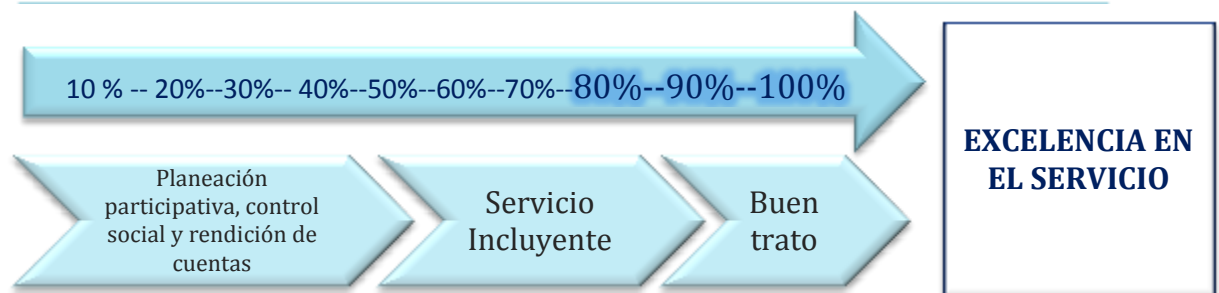
Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de 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 ciudadanía debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

RESULTADOS



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 8 de Mayo de 2015 en el Marco del Encuentro nacional de recreación "Una mirada al plan nacional de recreación" con enfoque intergeneracional y del III Encuentro de promotores lúdicos de primera infancia 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.

Descripción de los participantes encuestados

Tabla 1. Descripción de participantes encuestados de acuerdo a su rol.

Rol Participante	Cantidad	Porcentaje
Coordinador	30	36%
Promotor	19	23%
Profesional	5	6%
Líder	4	5%
Contratista	3	4%
Enlace	3	4%
Relator	3	4%
Técnico	3	4%
Fun Libre	2	2%
Acompañante	1	1%
Apoyo	1	1%

Asesora Adulto Mayor	1	1%
Cabildante	1	1%
Campesino	1	1%
Consejera	1	1%
Directora	1	1%
Empleada	1	1%
Gestor	1	1%
Jefe de recreación y cultura	1	1%
Presidente	1	1%
Subdirector de Familia	1	1%
Total Encuestados	84	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados de acuerdo al evento.

Descripción de participantes de acuerdo al nombre del evento	Cantidad
Encuentro de Líderes Mayores	10
Encuentro Nacional de Coordinadores Programa Nuevo Comienzo	51
III Encuentro Nacional del Promotor Lúdico	23
Total encuestados	84

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados de acuerdo al departamento de procedencia.

Departamento	Cantidad
AMAZONAS	1
ANTIOQUIA	1
ARAUCA	2
ATLANTICO	3
BOGOTÁ	10
BOLIVAR	2
BOYACA	2
CALDAS	2
CAQUETA	2
CASANARE	4
CAUCA	4

CESAR	1
CHOCO	2
CORDOBA	3
CUNDINAMARCA	3
GUAJIRA	1
GUANIA	1
GUAVIARE	3
HUILA	3
MAGDALENA	1
META	3
NARIÑO	2

NORTE DE SANTANDER	2
PUTUMAYO	2
QUINDIO	5
RISARALDA	2
SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	4
SANTANDER	2
SUCRE	5
TOLIMA	1
VALLE DEL CAUCA	2
VAUPES	2
VICHADA	1
Total General	84

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.

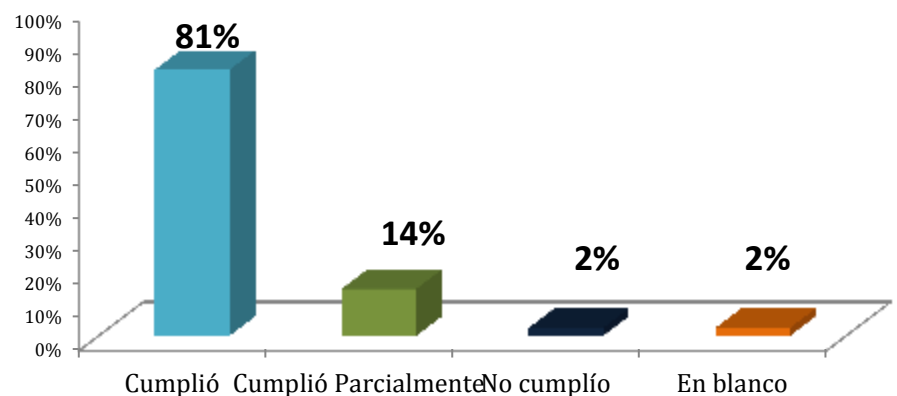


Gráfico 2. Eficiencia del canal de comunicación.

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

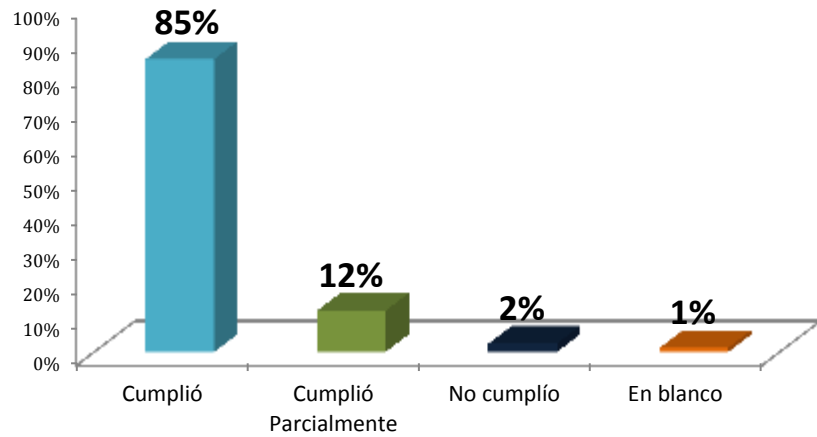


Gráfico 3. Oportunidad invitación al evento.

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

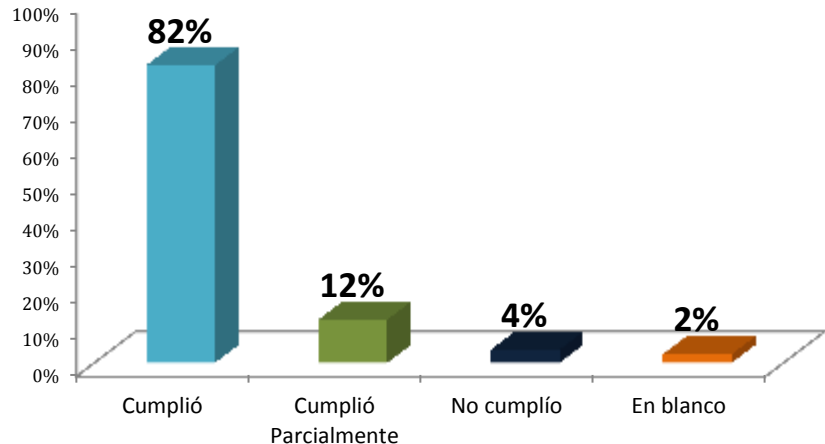
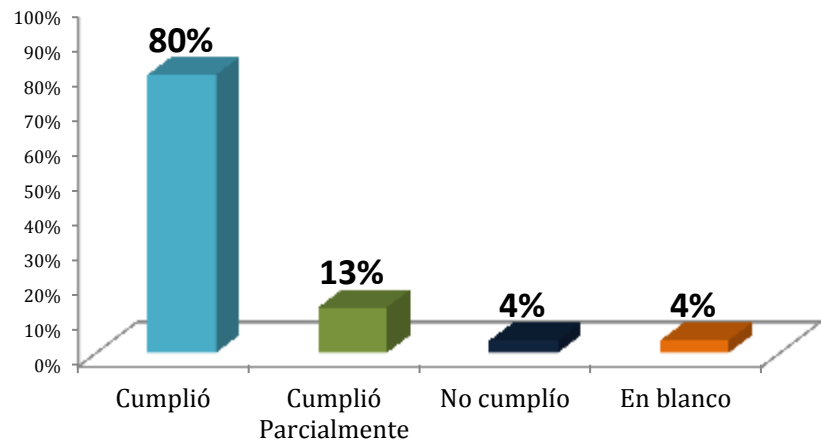


Gráfico 4. Oportunidad en la transmisión de la información.

Se dieron a conocer oportunamente los objetivos y programación del evento.



Observaciones

Componente	Promedio	82 %
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 del evento.

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 5. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.

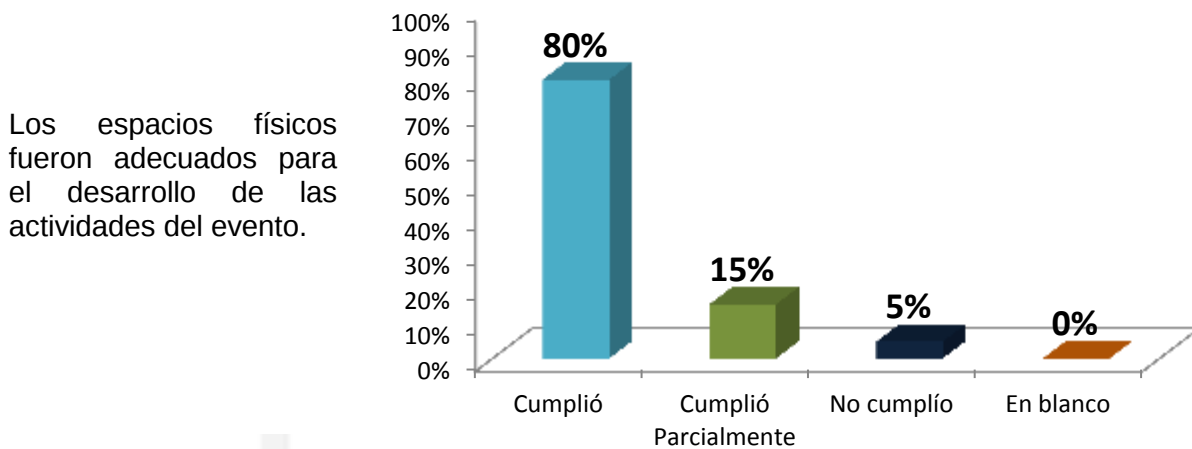


Gráfico 6. Pertinencia de las herramientas tecnológicas utilizadas para el cumplimiento del objetivo.

Las herramientas tecnológicas utilizadas para las actividades facilitaron el desarrollo del evento.

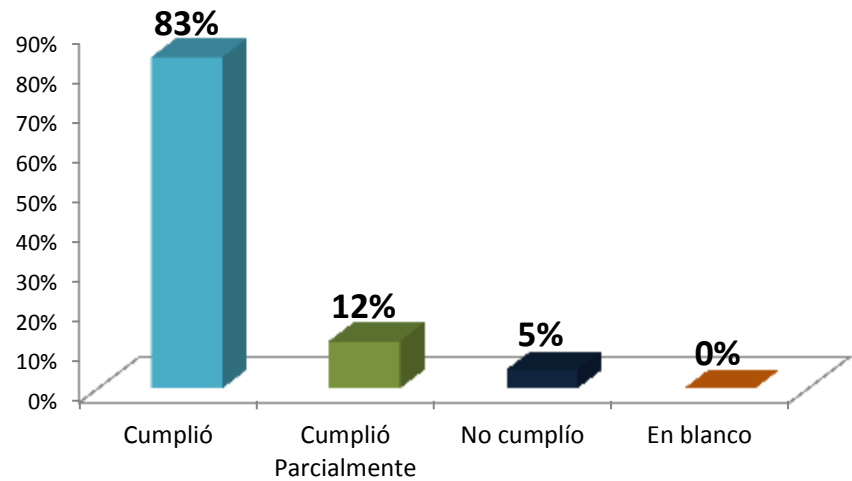


Gráfico 7. Cumplimiento y uso eficiente del tiempo en el desarrollo de las actividades.

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

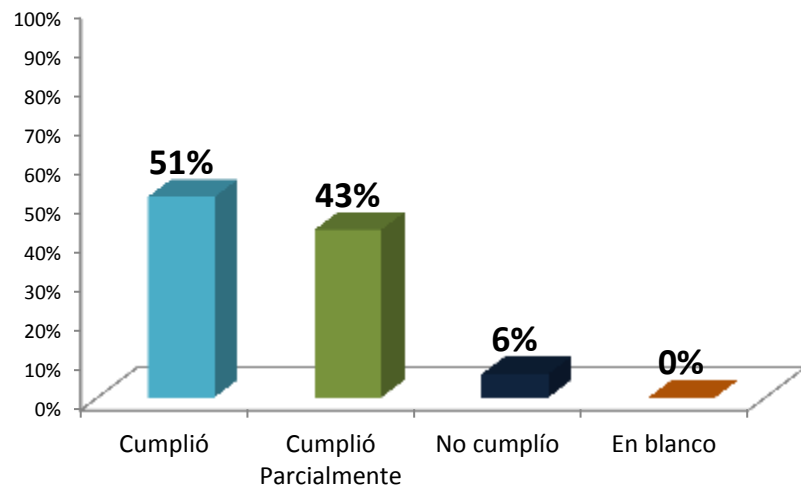
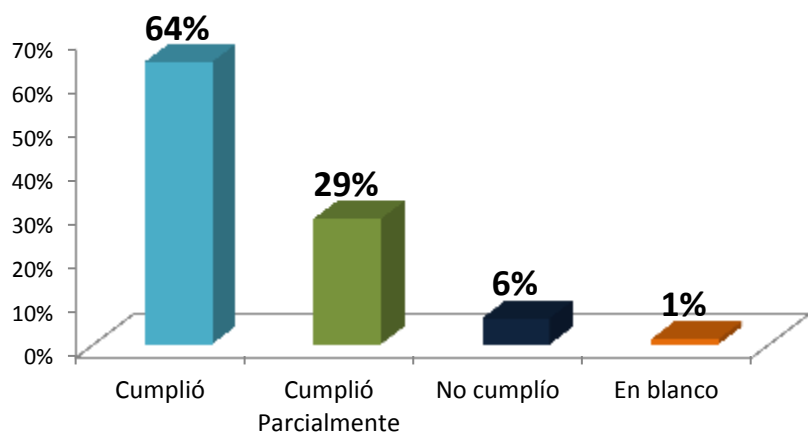


Grafico 8. Evaluación percepción de calidad de la alimentación suministrada.

La alimentación suministrada fue adecuada y se entregó en condiciones higiénicas y en los tiempos adecuados,



Observaciones

Componente	Promedio	69.5 %
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.

Adicionalmente se evidenciaron comentarios para ser revisados sobre los temas de alimentación y alojamiento.

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:

Gráfico 9. Eficacia proceso de comunicación de objetivos.

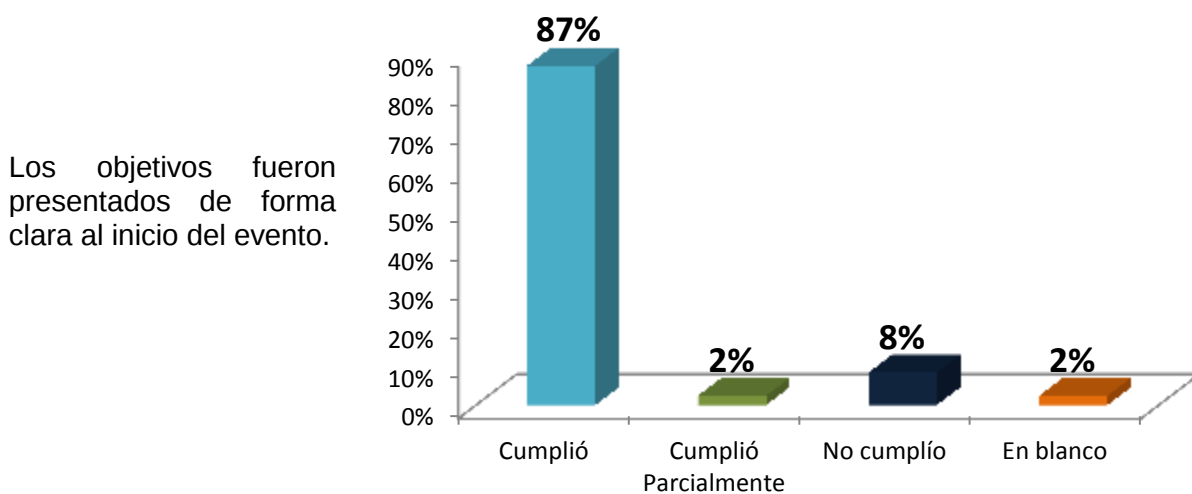


Gráfico 10. Evaluación de la efectividad de las temáticas abordadas.

Las temáticas respondieron a los objetivos y expectativas del evento.

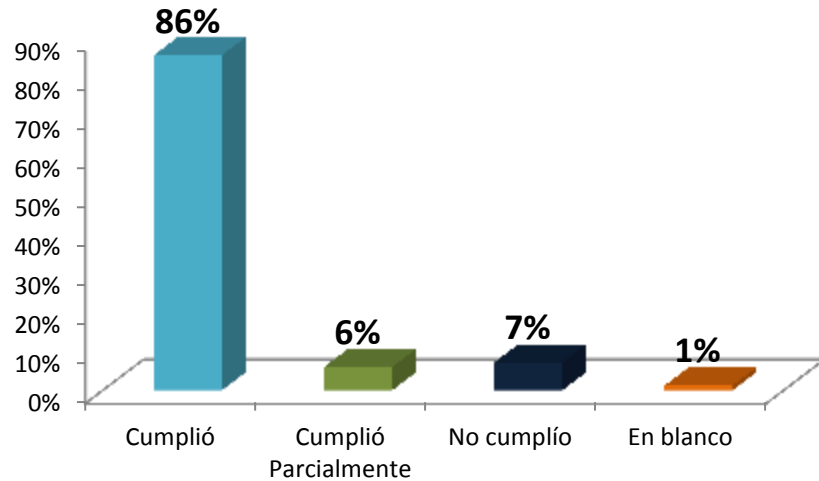


Gráfico 11. Evaluación de la eficiencia sobre los contenidos del evento.

La profundidad y actualidad de los contenidos corresponde a los objetivos y expectativas del evento.

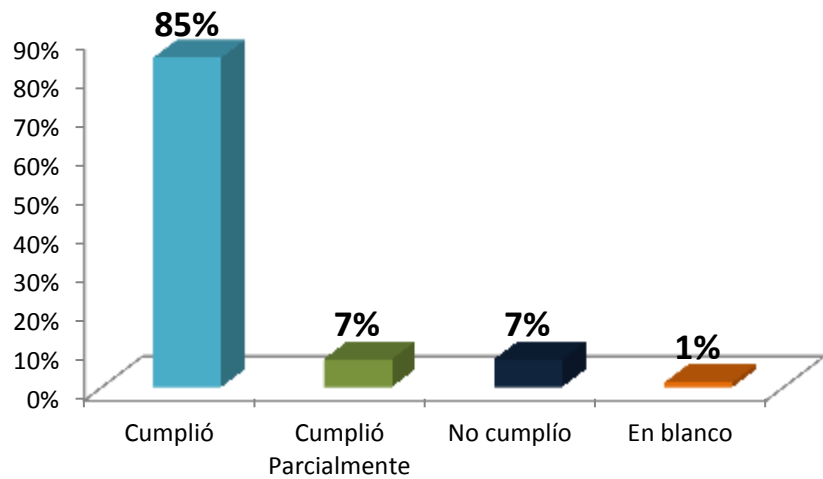


Gráfico 12. Evaluación de la eficacia de los contenidos presentados.

Considera pertinentes los temas presentados para su labor profesional.

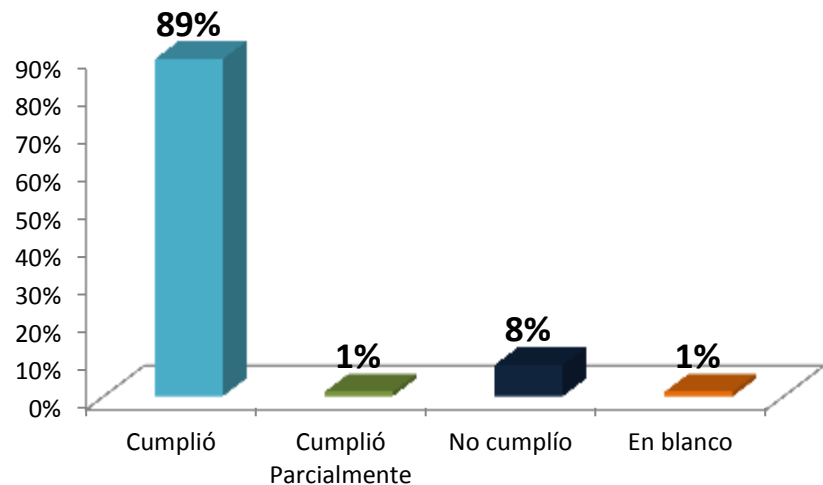
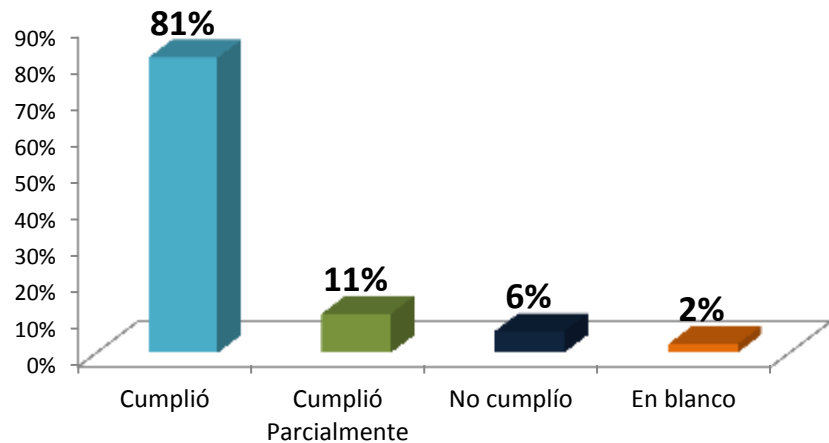


Gráfico 13. Eficacia del desarrollo del proceso de formación.

El desarrollo de los contenidos durante el evento cumplió con los objetivos y expectativas.



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.

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.

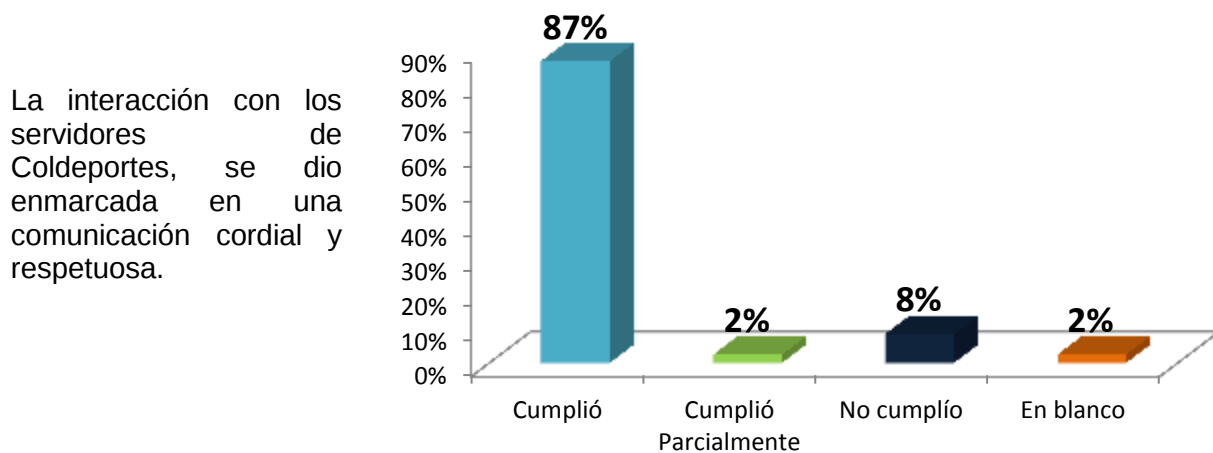


Gráfico 15. Evaluación sobre la escucha activa por parte de los funcionarios.

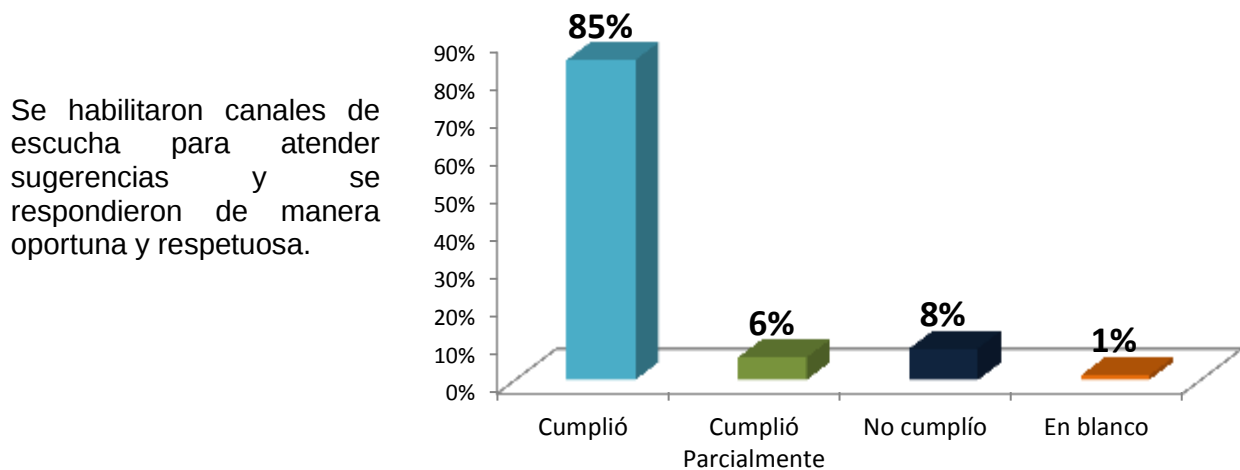
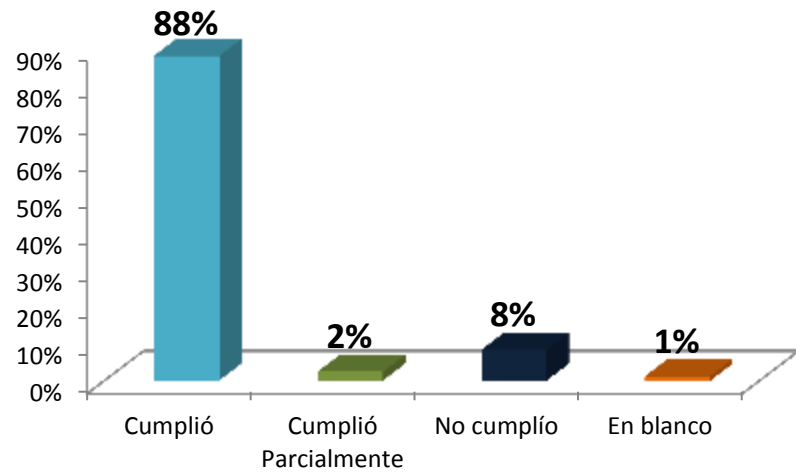


Gráfico 16. Percepción sobre el uso de lenguaje claro y resolutivo.

El trato recibido fue cordial, con un lenguaje claro y orientado a resolver sus dudas.



Componente	Promedio	
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.

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 17. Expectativas sobre el interés para participar en futuros eventos de la Entidad.

Volvería a participar en un evento realizado por COLDEPORTES

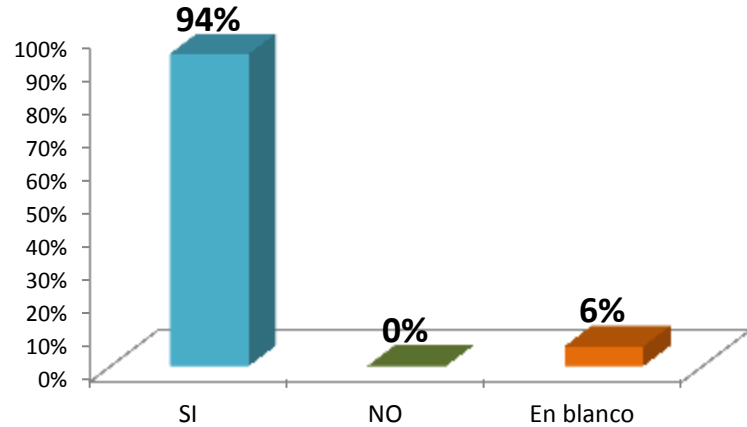
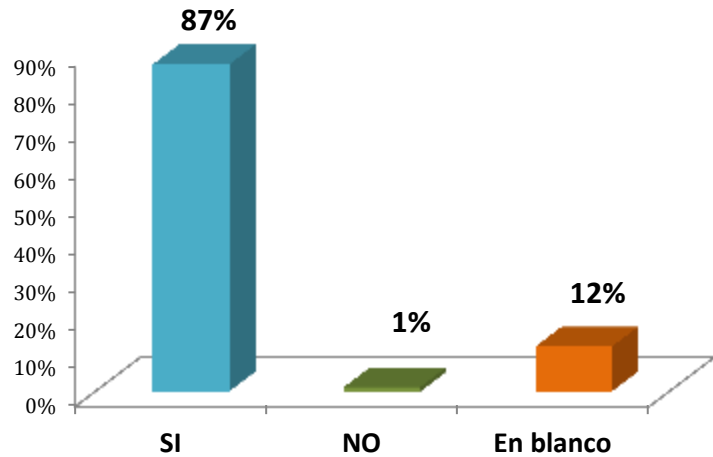


Gráfico 18. Expectativas para la participación en ejercicios de participación.

Autoriza a utilizar sus datos para recibir invitaciones a futuros ejercicios de participación ciudadana que lideré COLDEPORTES.



Componente	Promedio	
Fomento a la participación ciudadana	90.5 %	

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.

Análisis Preguntas Abiertas

A continuación se presenta un análisis general de las valoraciones expresadas en los comentarios de las preguntas abiertas propuestas en esta evaluación.

Pregunta 1. Mencione sus observaciones específicas sobre el evento.

Gráfico 19. Análisis cualitativo pregunta abierta 1.

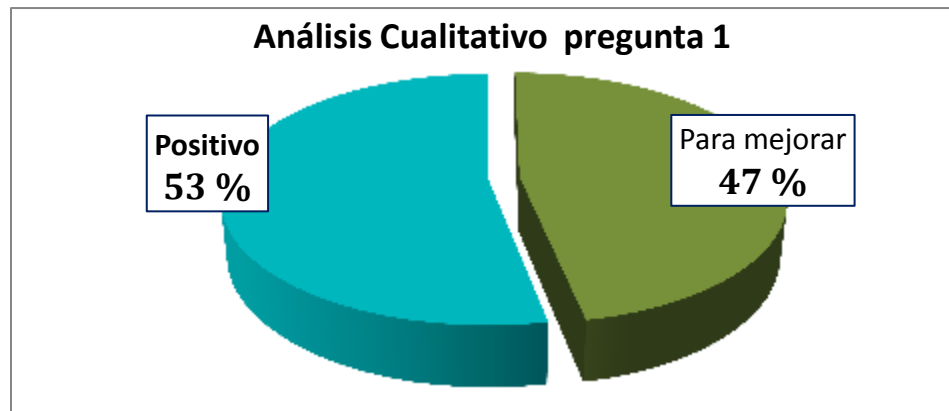
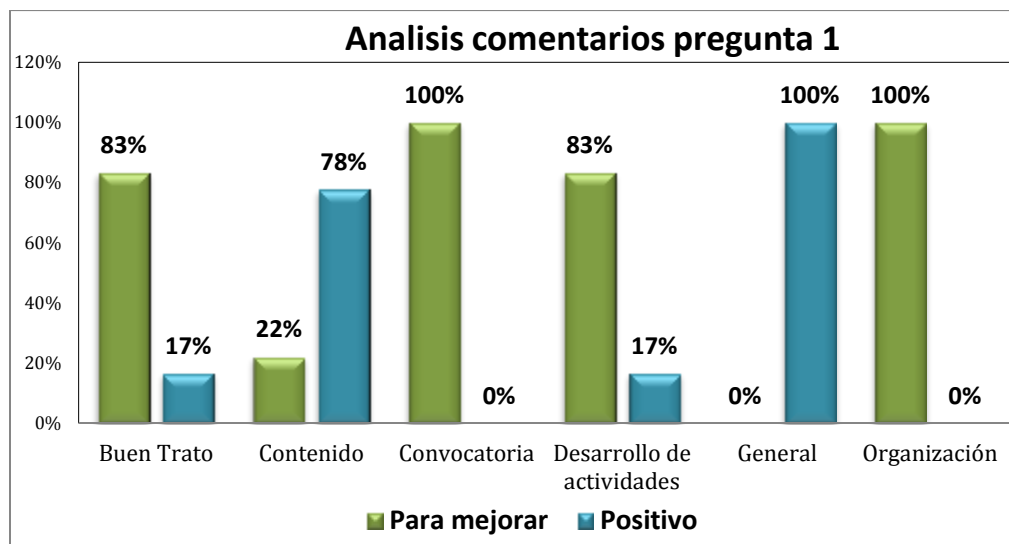


Gráfico 20. Análisis de los temas expresados en los comentarios y su valoración.



Para complementar el análisis se pueden revisar la totalidad de los comentarios registrados en el anexo1.

Pregunta 2. Que elementos considera se deben tener en cuenta para futuros eventos.

Gráfico 21. Análisis cualitativo pregunta abierta 2.

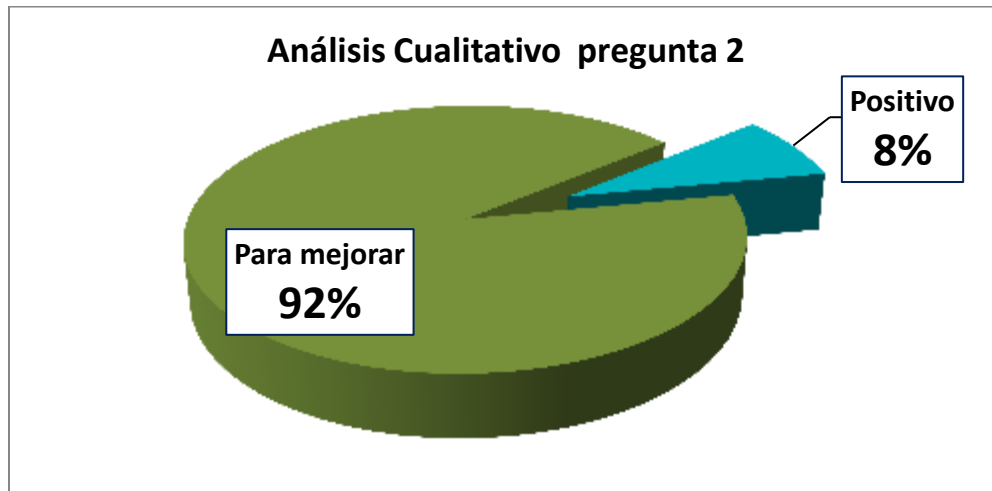
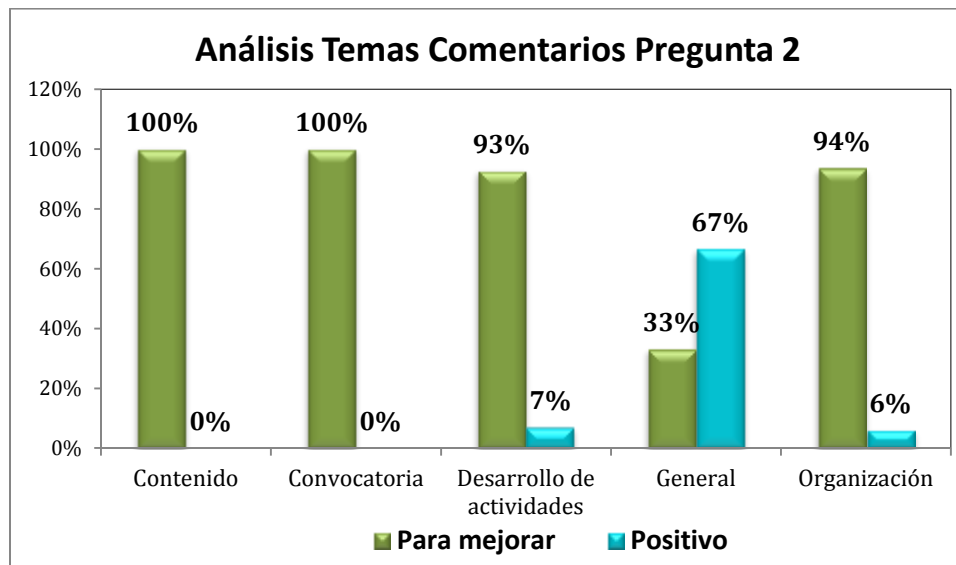


Gráfico 22. Análisis Temas Comentarios Pregunta 2



Para complementar el análisis se pueden revisar la totalidad de los comentarios registrados en el anexo1.

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda – G.I.T. Atención al Ciudadano.

Revisó: Adriana T. Quitán Marín – Coordinadora Atención al Ciudadano.