



Capacitación en Legislación Deportiva y Financiera

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

Dirección de Inspección, Vigilancia y Control

Pereira - Risaralda

2015



INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
COLDEPORTES

2015

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co



Nº. 50-20130450-A-1



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

EVENTO

CAPACITACIÓN EN LEGISLACIÓN DEPORTIVA Y FINANCIERA

FECHA DE REALIZACIÓN

Septiembre de 2015

LUGAR

Pereira -Risaralda

PARTICIPANTES

Representantes de las Entidades del Sistema Nacional del Deporte del departamento de Risaralda.

ORGANIZADOR

Dirección de Inspección, Vigilancia y Control

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

Responsable Medición de Percepción de la Calidad en el Servicio

Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

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

Anexos

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha¹ al ciudadano 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 **grafico 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

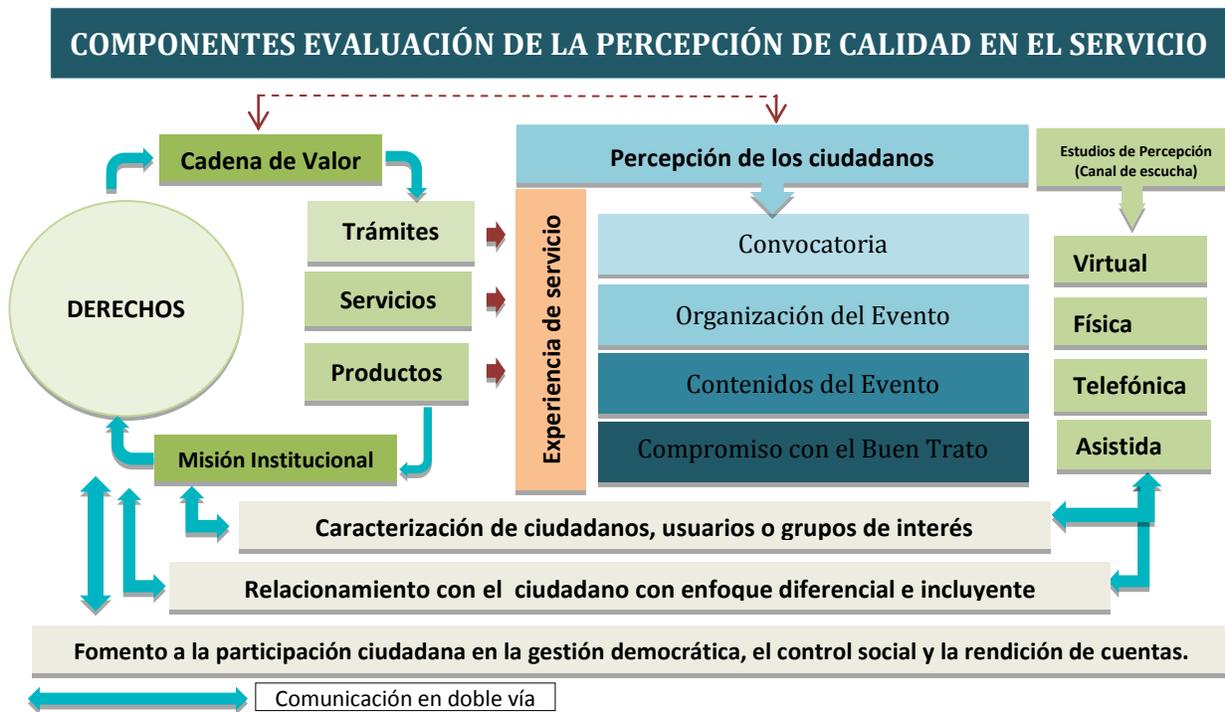
El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual se basa en los lineamientos presentados en la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia dirigida a generar valor en 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*

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

de estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio². 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: Grafico 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.

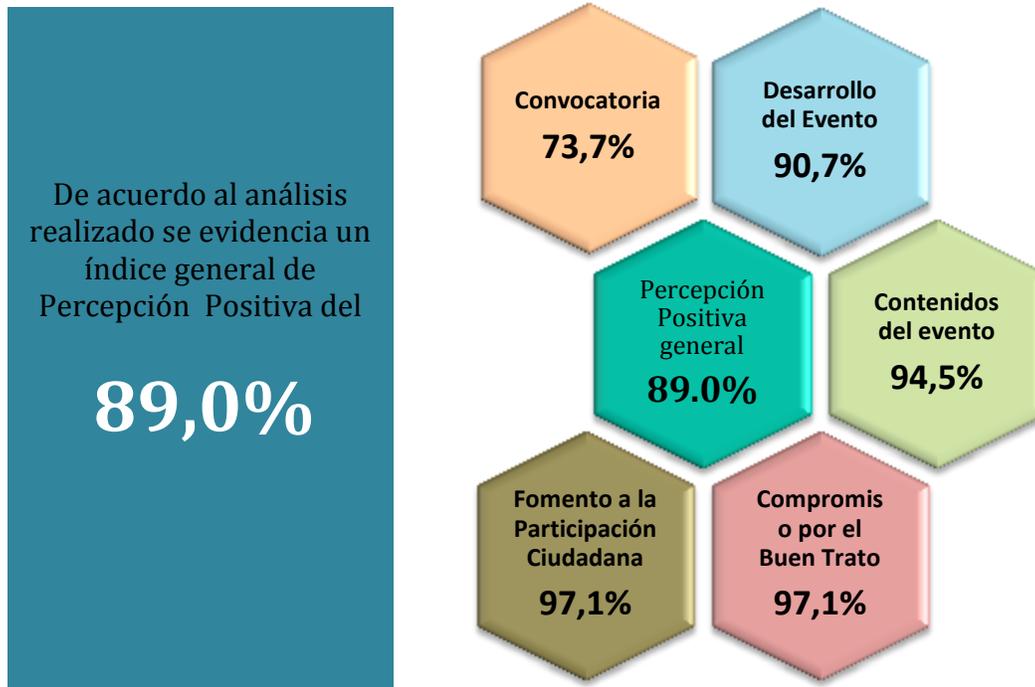
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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.

Análisis General Percepción de Calidad en el Servicio

Grafico 3. Análisis estudio de percepción



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado en el mes de Septiembre de 2015 en el Marco del Seminario de capacitación sobre legislación deportiva y financiera a representantes del Sistema Nacional del Deporte 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 desea ampliar su conocimiento 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 ciudad de procedencia.

Ciudad	Cuenta	%
Pereira	25	71,43%
Marsella	5	14,29%
Pueblo Ríos	1	2,86%
La Virginia	1	2,86%
Santa Rosa de Cabal	1	2,86%
Dosquebradas	1	2,86%
Medellín	1	2,86%
Total general	35	100%

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

Rol del Participante	Total	%
DELEGADO	10	28,57%
NO REPORTA	6	17,14%
COORDINADOR	5	14,29%
PRESIDENTE	4	11,43%
Entrenador	3	8,57%
MONITOR	2	5,71%
DEPORTISTA	2	5,71%
ADMINISTRATIVA	1	2,86%
JUGADOR	1	2,86%
ASISTENTE TÉCNICO	1	2,86%
Total general	35	100%

Tabla 3. Participantes encuestados de acuerdo a la Entidad u organismo que representan.

Nombre Entidad	Total	%
LIGA RISARALDENSE DE GIMNASIA	4	11,43%
ALCALDIA DIRECCIÓN DE DEPORTE	3	8,57%
NO REPORTA	3	8,57%
DEPORTIVO PEREIRA	2	5,71%
CLUB CALYPSO	2	5,71%
LIGA RISARALDENSE DE LUCHA OLIMPICA	2	5,71%
ALCALDIA MUNICIPAL	2	5,71%
LIGA RISARALDENSE DE VOLEIBOL	1	2,86%
CLUB DEPORTIVO ARTANDEN	1	2,86%
CLUB OCELOTE RUABY	1	2,86%
LIGA DE TIRO DEPORTIVO RISARALDA	1	2,86%
ONG SOMOS COLOMBIA	1	2,86%
LIGA DE GIMNASIA	1	2,86%
CLUB OCTOPUS POLO ACUATICO	1	2,86%
CICLISMO	1	2,86%

CLUB EQUITACIÓN CRIOLLA EL RODEO	1	2,86%
NADO SINCRONIZADO	1	2,86%
CLUB DEPORTIVO ARRIEROS	1	2,86%
DIRECCIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES MARSELLA	1	2,86%
REAL FLORIDA	1	2,86%
DEPORTIVO PROEZA FC	1	2,86%
LIGA DE ESGRIMA DE RISARALDA	1	2,86%
RUGBY	1	2,86%
LIGA DE ACTIVIDADES SUBACUATICAS DE RISARALDA	1	2,86%
Total general	35	100%

Tabla 4. Descripción de participantes encuestados de acuerdo al a su ciclo vital.

Ciclo vital	Cuenta	%
Adulto	11	31,43%
Joven	11	31,43%
No reporta	13	37,14%
Total general	35	100,00%

Tabla 5. Descripción de participantes encuestados de acuerdo a su sexo de nacimiento.

Sexo de Nacimiento	Cuenta	%
Femenino	8	22,86%
Masculino	15	42,86%
No reporta	12	34,29%
Total general	35	100,00%

Tabla 6. Descripción participantes encuestados de acuerdo a su Identidad de Género u Orientación Sexual

Identidad de Género	Cuenta	%
No reporta	20	57,14%
Heterosexual	4	11,43%
Hombre	4	11,43%
Mujer	2	5,71%
Femenino	2	5,71%
Masculino	2	5,71%
Bisexual	1	2,86%
Total general	35	100%

De acuerdo a la revisión realizada, ninguna persona se identificó como persona con discapacidad, una persona se identificó como mestizo de acuerdo a su pertenencia a un grupo étnico y ninguna persona se identificó como víctima de la violencia o el desplazamiento forzado.

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**

Grafico1. Eficacia estrategia de convocatoria.

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

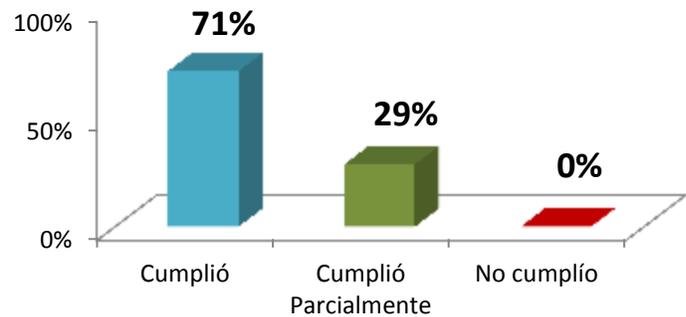


Grafico2. Eficiencia del canal de comunicación.

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

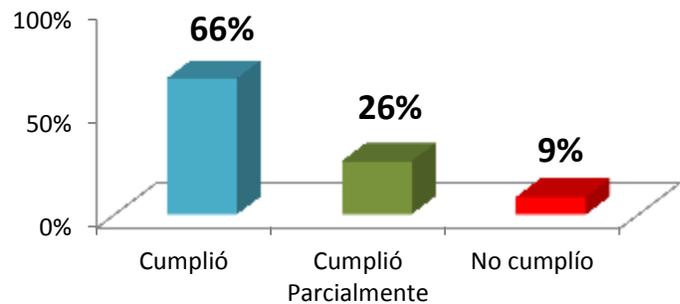


Grafico3. Oportunidad invitación al evento.

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

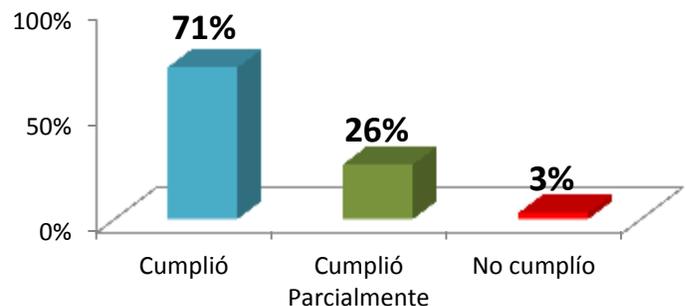


Grafico4. Oportunidad en la transmisión de la información.

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

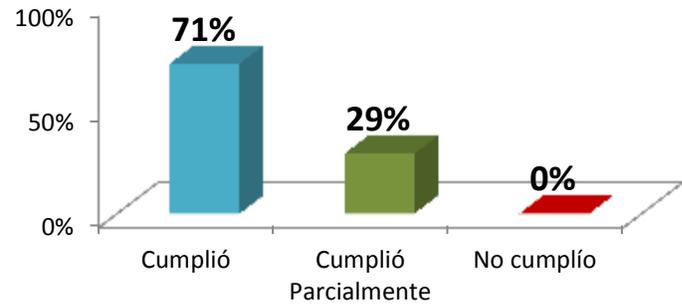
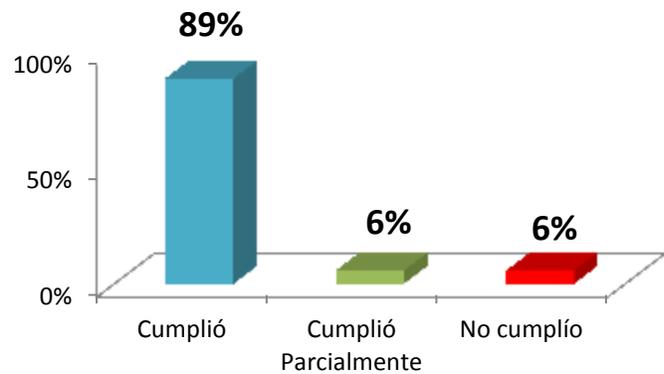


Grafico 5. Construcción Participativa.

Se generaron espacios de participación para la construcción de los temas del evento.



Observaciones

Componente Convocatoria	Percepción Positiva	73,7 %
-------------------------	---------------------	--------

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 para lograr una gestión centrada en los ciudadanos.

En este sentido se evidencia una percepción de **Cumplimiento parcial**, se observa que los participantes no lograron obtener información previa sobre los objetivos, contenidos y formas de participación en el evento, elemento que impacto la percepción de los ciudadanos participantes. Se debe mejorar el proceso de invitación e inscripción previa al evento.

De acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de calidad se debe realizar un proceso de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés que sustente la forma de participar, los contenidos y los principales componentes a desarrollar en este tipo de servicios, esto puede generar mayor cercanía con los ciudadanos y grupos de interés y niveles de percepción positiva más favorables en futuros eventos.

Adicional se debe generar un espacio de participación previo a la realización de los eventos, que permita construir colaborativamente con los ciudadanos y grupos de interés los contenidos, metodologías y demás componentes del evento, elemento fundamental para el desarrollo de los lineamientos de buen gobierno.

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.

Grafico 7. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.

Los espacios físicos fueron adecuados para el desarrollo de las actividades del evento.

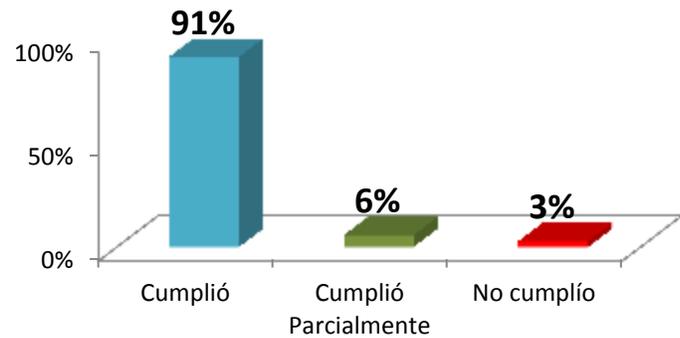


Grafico 8. Pertinencia de las herramientas tecnológicas utilizadas para el cumplimiento del objetivo.

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

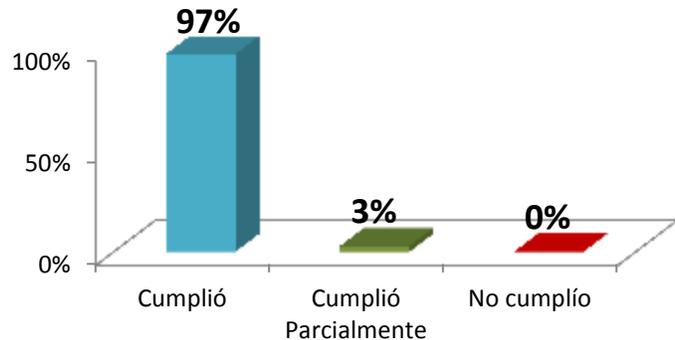


Grafico 9. Cumplimiento y uso eficiente del tiempo en el desarrollo de las actividades.

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

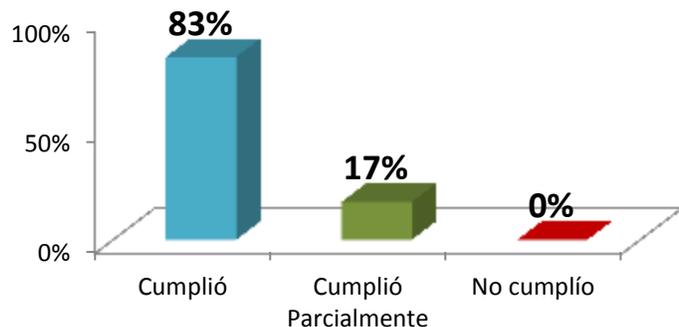
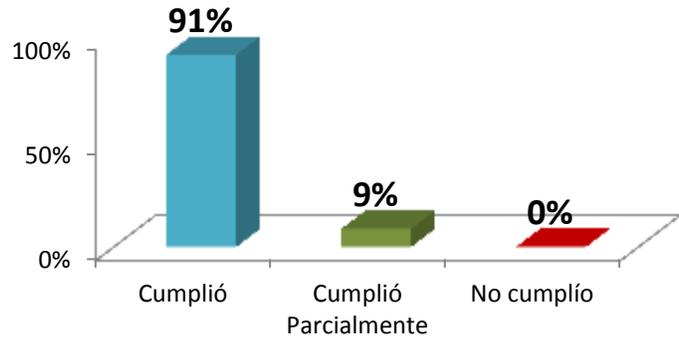


Grafico10. Evaluación percepción de calidad de la alimentación suministrada.

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



Observaciones

Componente	Promedio	90,7 %
Desarrollo del evento		

En este componente se evidencia una percepción de **Cumplimiento**, se reportan una alta evaluación en la mayoría de los elementos, generando comentarios de una adecuada organización y una buena utilización de los espacios y herramientas tecnológicas para el desarrollo del evento.

Se debe verificar los protocolos de accesibilidad para personas en condición de discapacidad, garantizando el acceso y participación de persona con algún tipo de discapacidad. Para este tema se hace necesario garantizar un proceso de registro previo con la posibilidad de identificar las características y necesidades especiales de los participantes.

Adicional se debe garantizar el desarrollo de los contenidos y actividades planeadas, ya que se evidencia que no se desarrolló la totalidad de módulos propuestos inicialmente, elemento que puede afectar la calidad percibida por parte de los ciudadanos participantes.

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 del evento:

Grafico 12: Evaluación cumplimiento del proceso de formación.

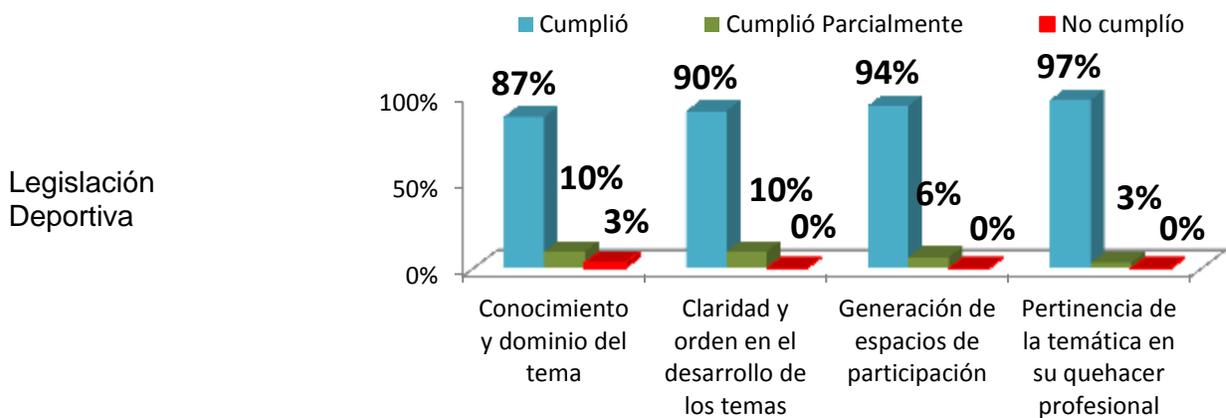


Grafico 13: Evaluación cumplimiento del proceso de formación.

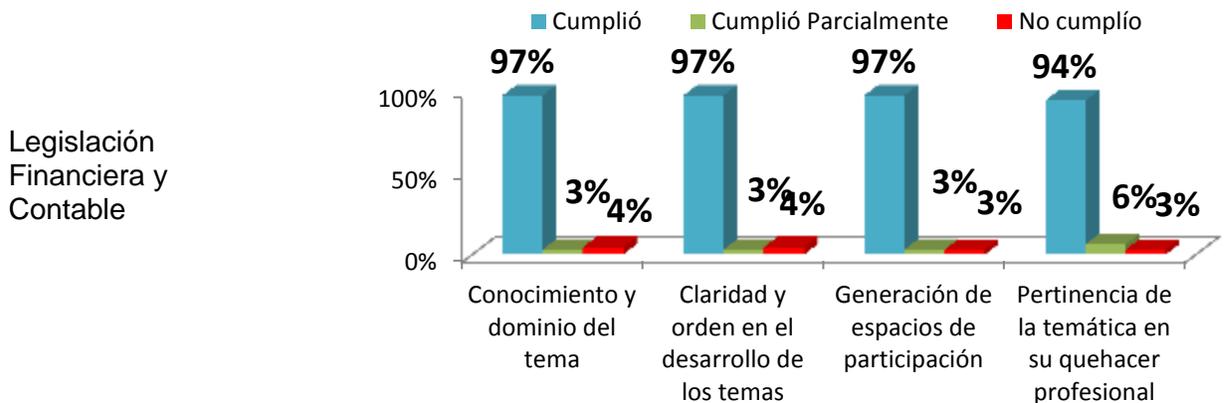


Grafico 14: Evaluación cumplimiento del proceso de formación.

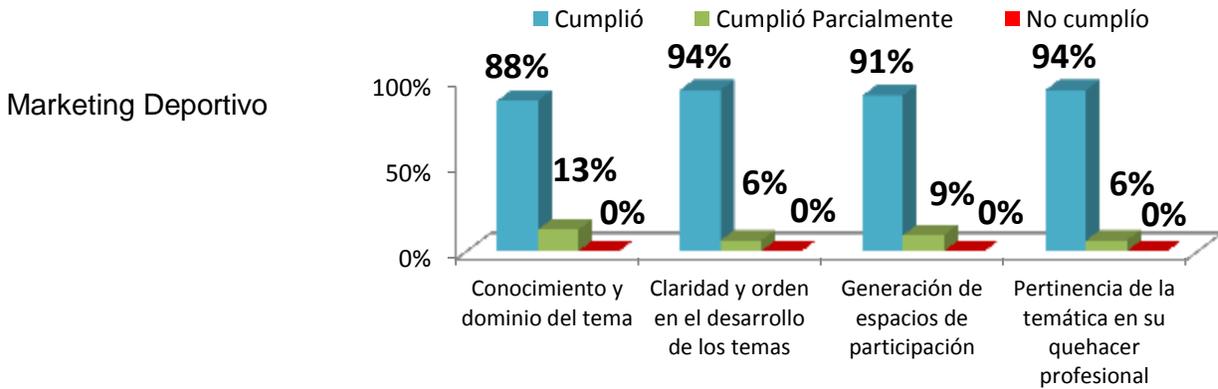


Grafico 15: Evaluación cumplimiento del proceso de formación.

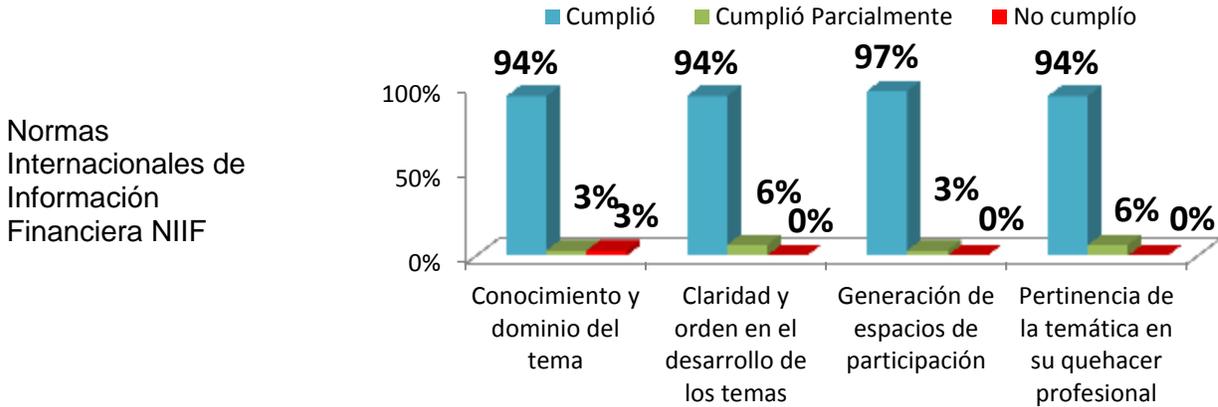


Grafico 16: Evaluación cumplimiento del proceso de formación.

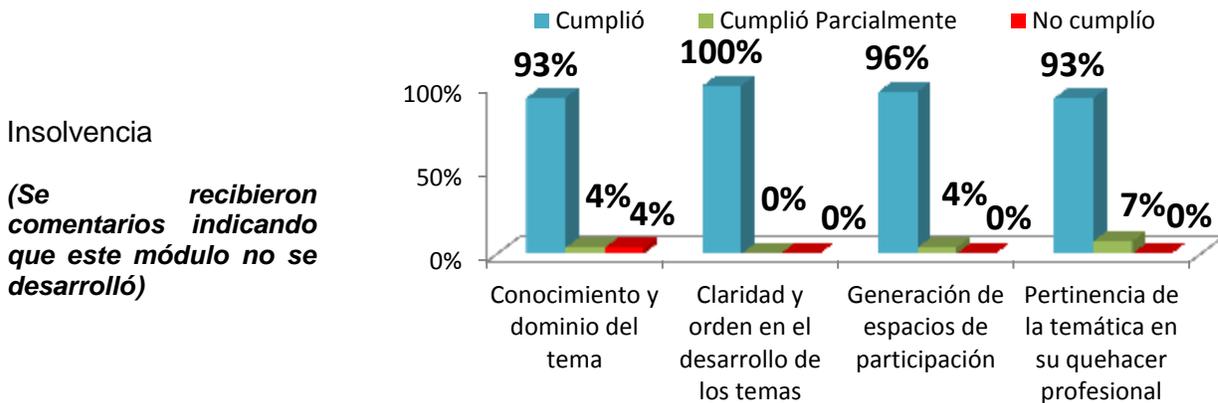
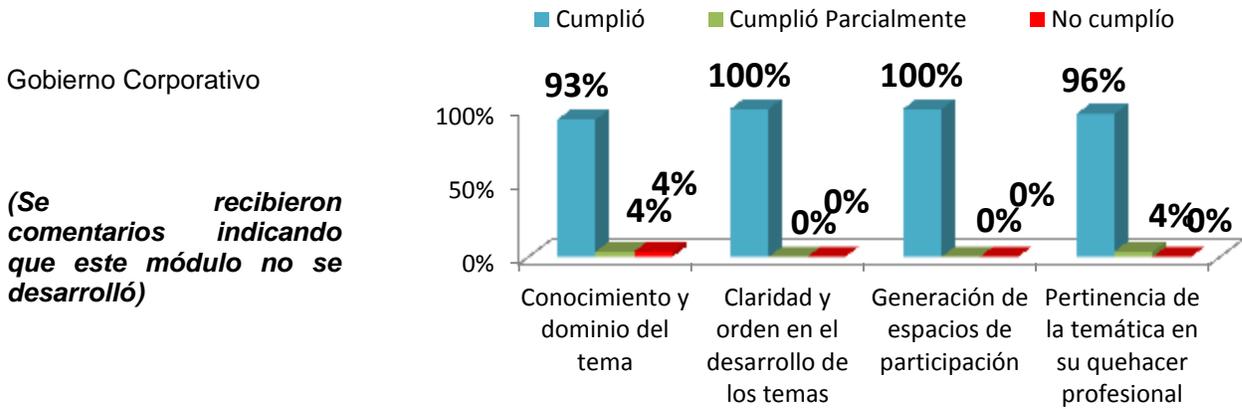


Grafico 17: Evaluación cumplimiento del proceso de formación



Componente	Promedio
Contenidos del evento	95,7 %

En este componente se evidencia una percepción de **Cumplimiento**, se resaltan los comentarios sobre el dominio del tema por parte de los expositores y la pertinencia de las temáticas desarrolladas en el seminario, se debe buscar el envío de información complementaria a los participantes con los objetivos de fortalecer los conceptos.

En algunos de los comentarios y evaluaciones dejadas en blanco, se interpreta que no se desarrollaron los módulos de Insolvencia y Gobierno corporativo, por tal motivo las calificaciones emitidas en estos modelos no se tendrán en cuenta para el promedio final.

Se seguirá dejar en actas y explicarles a los asistentes el motivo por cual no se llevará a cabo algún modulo o cualquier otro cambio de las temáticas presentadas a los participantes.

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

Grafico 18. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.

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

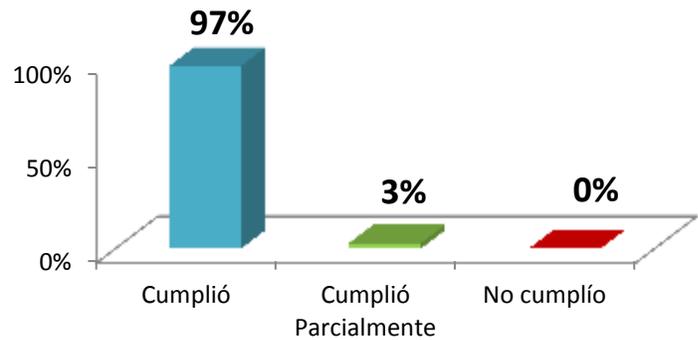


Grafico 19. Evaluación sobre la escucha activa por parte de los funcionarios.

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

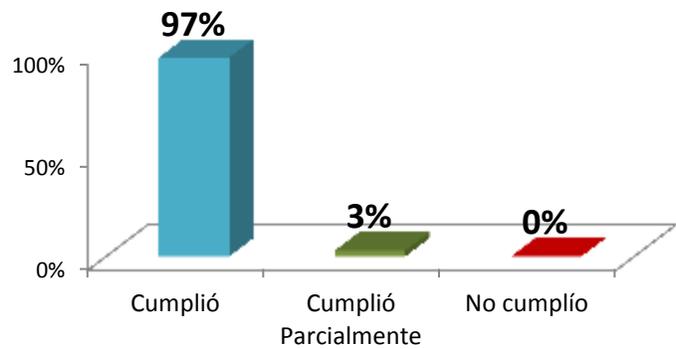
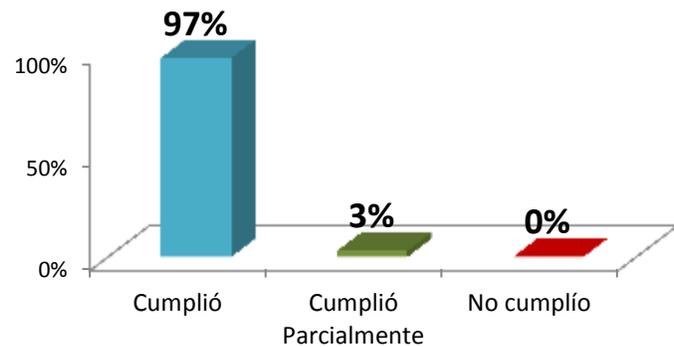


Grafico20. Percepción sobre el uso de lenguaje claro y resolutivo.

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



INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO |

Componente	Promedio	97,1 %
Compromiso por el Buen Trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva alta 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 forma generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

Fomento a la Participación Ciudadana

Grafico21. Expectativas sobre el interés para participar en futuros eventos de la Entidad.

Como parte del proceso de rendición de cuentas y control social le gustaría recibir copia del informe del evento realizado.

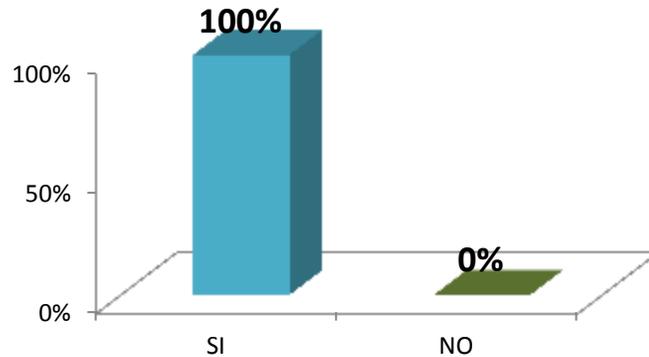
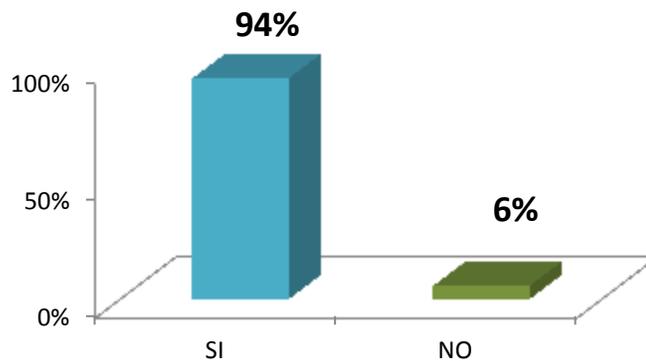


Grafico 22. Expectativas para la participación en ejercicios de participación.

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



Componente	Promedio	97.1 %
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, especialmente en el que tenga que ver con la definición de contenidos, temáticas y objetivos de futuros eventos de capacitación.

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

Anexos 1.

1. Comentarios pregunta abierta (Según su opinión que temáticas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas capacitaciones)

Enfocarse más en Marketing
Capacitación en temas personales que apoyen el desarrollo integral de Deportistas.
Pasos 1 a 1 de la apertura de clubes deportivos
Parte legal de conformación de escuelas deportivas de los procesos de formación deportiva
Normas internacionales de información financiera NIIF
La parte financiera NIIF es muy compleja el tiempo muy corto.
Particularmente por ser una empresa del fútbol a la pertenezco me gustaría temas relacionados a este, pero entendiendo que usa capacitación para el deporte en general me parecieron temas muy adecuados.
Manejo de Nomina
Recalcar en el manejo de NIIF
Ahondar en el tema NIIF ya que es el tema de atraso y preocupación del 100 % de las ligas, club, etc.
Todos los temas que tengan que ver con el deporte
Segmentar la población. Es muy interesante pero si se generan estos espacios para una modalidad específica, la información y la resolución de preguntas serán de mejor aplicación. Ejemplo: Federación Subacuática
Control sobre deportistas
Temas logística deportiva
Mejorar la capacitación en marketing deportivo, ya que de ella no se dio una capacitación adecuada explicación, Insolvencia y gobierno corporativo no se expusieron.
Mercadeo deportivo, Marketink prosperidad más pedagógico
Muy buen seminario, ya lo que toca estudiar es por nuestra parte.
Temas más administrativos y de gestión deportiva
Me encantaría que estas capacitaciones se dieran más a menudo pues así estaríamos mucho más actualizados en todos los aspectos que uno no conozca
Entrenamiento coachin
Deberíamos enfocarnos en aprender y capacitarnos mejor en normas NIIF
Un poco más del tema de administración deportiva (Técnicos)



2. Comentarios pregunta abierta (Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes de la jornada de capacitación:)

Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes de la jornada de capacitación:
Muy buena jornada ya que fue en un solo bloque en la mañana.
La capacitación fue muy productiva
Excelente esta jornada, muy formativa y profesional. Lástima la poca asistencia
Hacer mayor difusión en las secretarías de gobierno y entes deportivos
Se logró obtener toda la información establecida. Logramos enfocarnos en los demás que no estaban claros.
En general muy buena disposición por parte de los expositores y la organización, excelente manejo del tema y muy buena metodología para transmitir su conocimiento.
Un apoyo muy importante para cumplir a cabalidad con nuestra labor
Ampliar el tiempo en mercadeo
Realmente muy bueno. Abre expectativas sobre el manejo de un organismo pensando en una futura empresa muy rentable.
Manejo sobre las normas NIIF, Claridad en nuevos decretos leyes, etc Formalización del gremio deportivo
Mejorar la capacitación en marketing deportivo, ya que de ella no se dio una capacitación adecuada explicación, Insolvencia y gobierno corporativo no se expusieron.
Es un buen apoyo para el fortalecimiento de los departamentos, en el deporte de rendimiento
Fueron muy extensos pero interesantes
Muy pertinente los temas y llegan en buen momento y espacio en la región el apoyo a las ligas, clubes y federaciones debe encaminar a la educación y formación de los mismos.
Estuvo muy valiosa y clara los temas y las información dadas
Se deben convocar para estos temas a directivos y administradores