INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Diplomado Virtual Deporte Social Comunitario 2015

Bogotá D.C.

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Deporte Social Comunitario

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

COLDEPORTES

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2015

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Evento

Diplomado virtual deporte social comunitario 2015

Tipo de proceso

Proceso Misional - Ejecución y Articulación de Políticas, Planes y Programas

Fecha de realización del evento

Agosto 2015

Lugar

Bogotá D. C.

Participantes

Promotores de las estrategias de Deporte Social Comunitario.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Deporte Social Comunitario

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

Fecha de realización del estudio

Agosto 26 de 2015

2015

INTRODUCCION

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano[1] 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.

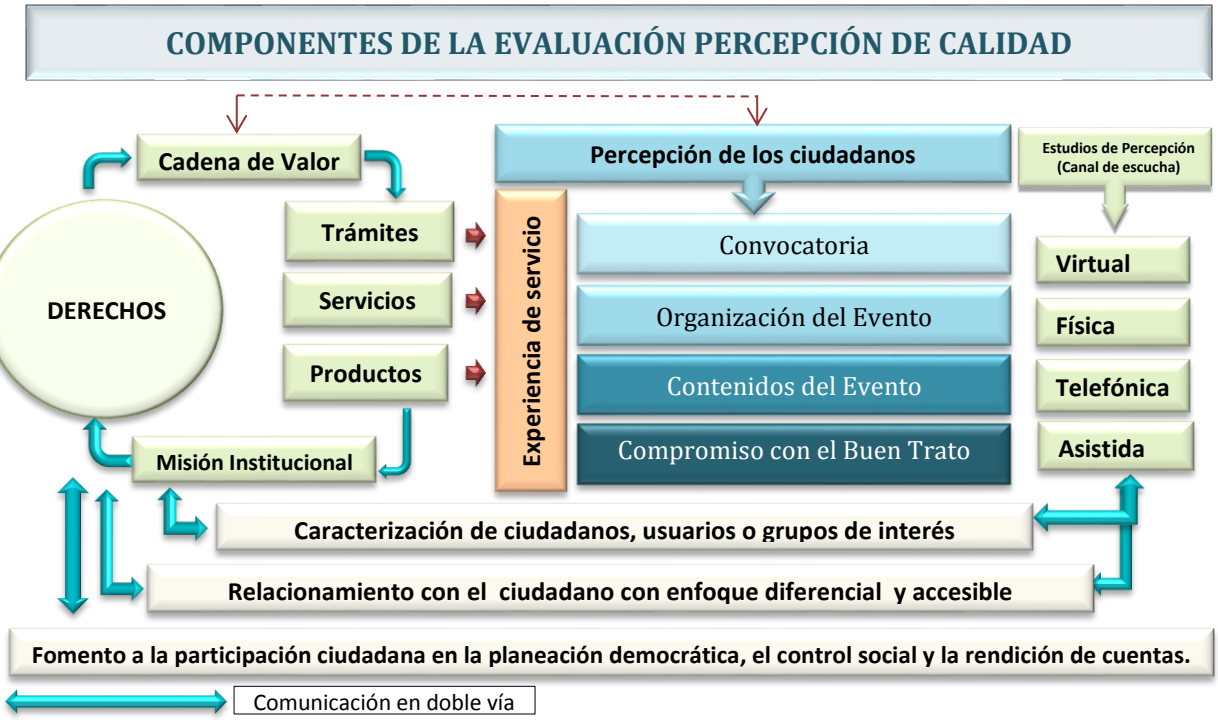
Fuente: Coldeportes **-** Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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 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.

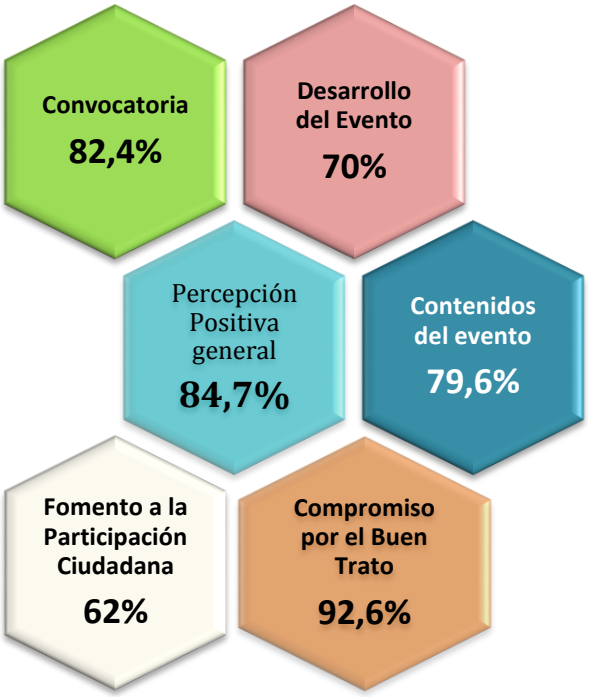
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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

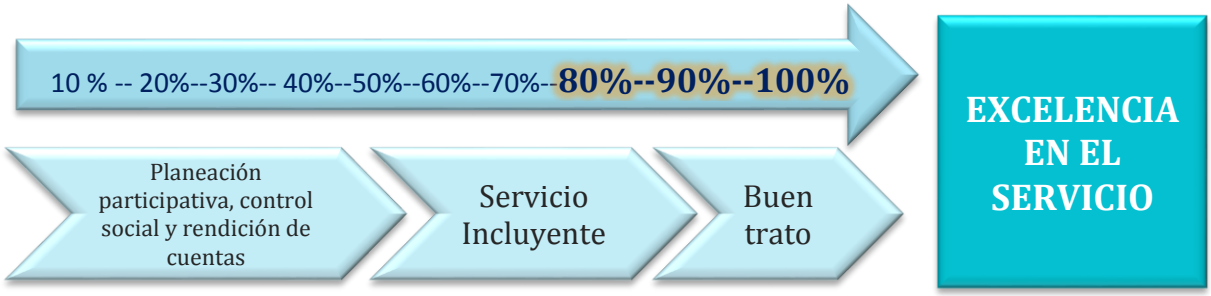
RESULTADOS

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

81,2%



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 26 de agosto de 2015 en el marco del Diplomado Virtual de Deporte Social Comunitario 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.

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

Descripción 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.

Tabla 1. Descripción de participantes encuestados por departamento y ciudad de origen.

Departamento	Ciudad o Municipio de origen	%
Bogotá	Bogotá	8,00%
Bolivar	Cartagena	4,00%
Caquetá	Florencia	8,00%
Casanare	Yopal	4,00%
Cauca	Popayán	12,00%
Choco	Quibdó	12,00%
Córdoba	Montería	4,00%
Guajira	Riohacha	4,00%
Guainía	Inírida	4,00%
Norte de Santander	Cúcuta	12,00%
Quindío	Armenia	4,00%
San Jose del Guaviare	San Jose	4,00%
Tolima	Ibagué	8,00%
Valle del Cauca	Cali	4,00%
Atlántico	Barranquilla	4,00%
Putumayo	Orito	4,00%
Total general		100%

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

Rol	%
Coordinador	12,00%
Entrenador Deportivo	4,00%
Funcionaria	4,00%
Gestor	52,00%
Monitor	4,00%
No reporta	8,00%
Promotor	4,00%
Referente de Discapacidad	4,00%
Técnico	4,00%
Tutor	4,00%
Total	**100%**

Grafico 1. Descripción de participantes encuestados de acuerdo sexo de nacimiento

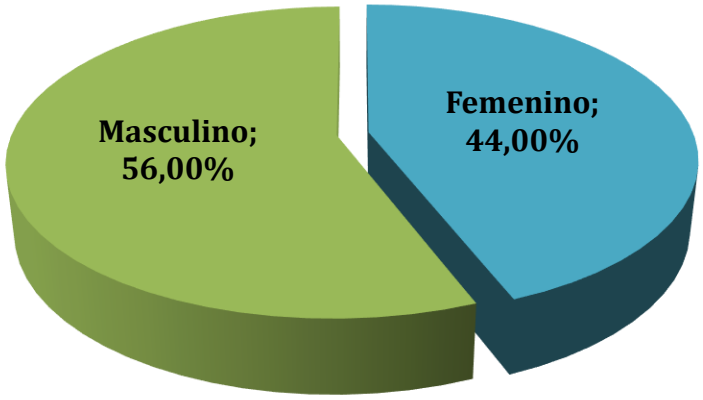


Tabla 3. Descripción de participantes encuestados de acuerdo su ciclo vital

Ciclo vital	%
Adultos (30 años a 61 años)	52,00%
Jóvenes (18 años a 29 años)	20,00%
No reporta	28,00%
Total general	**100%**

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

Identidad de género u orientación sexual**	%
Femenino	8,00%
Heterosexual	12,00%
Masculino	4,00%
Mujer	4,00%
No reporta	72,00%
Total general	**100%**

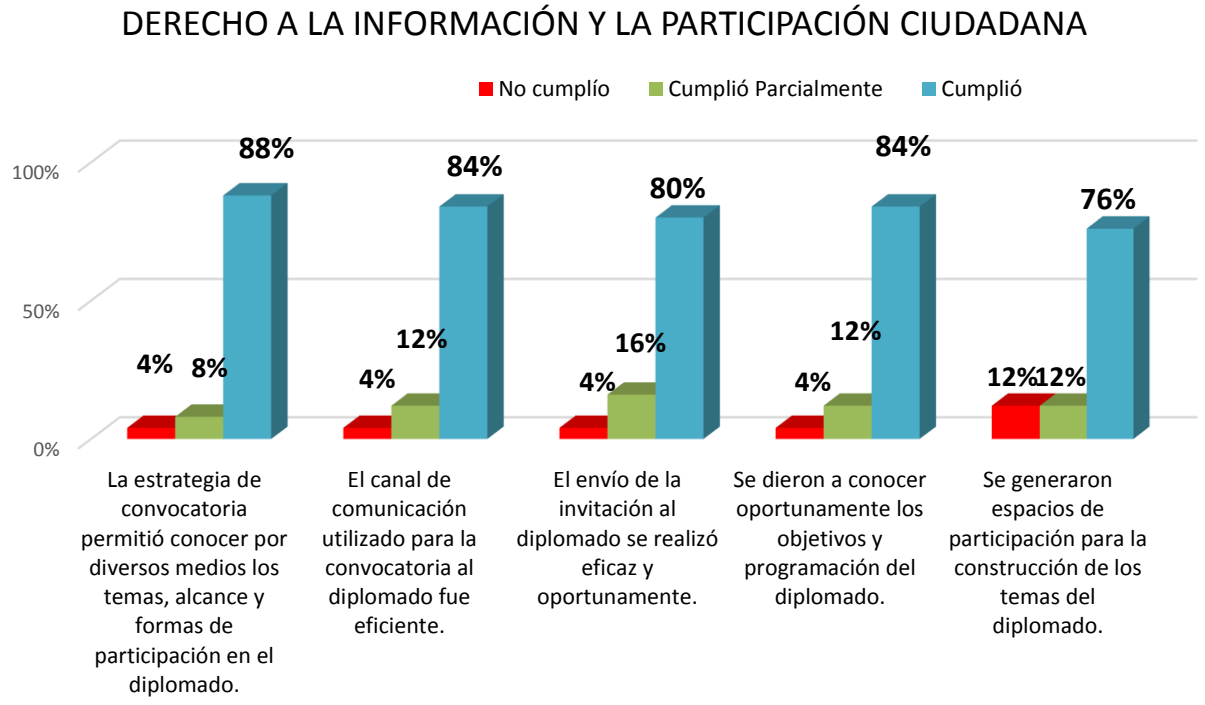
Tabla 5. Descripción de participantes encuestados de acuerdo su ciclo vital

Grupos Étnicos	%
Afrodescendiente	8,00%
Mulato	4,00%
No reporta	88,00%
Total general	**100%**

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:

Grafico 3. Evaluación, derecho a la participación ciudadana y acceso a la información pública



Observaciones

Componente		
Convocatoria (Derecho a la participación y acceso a la información pública)	Promedio	**82,4 %**

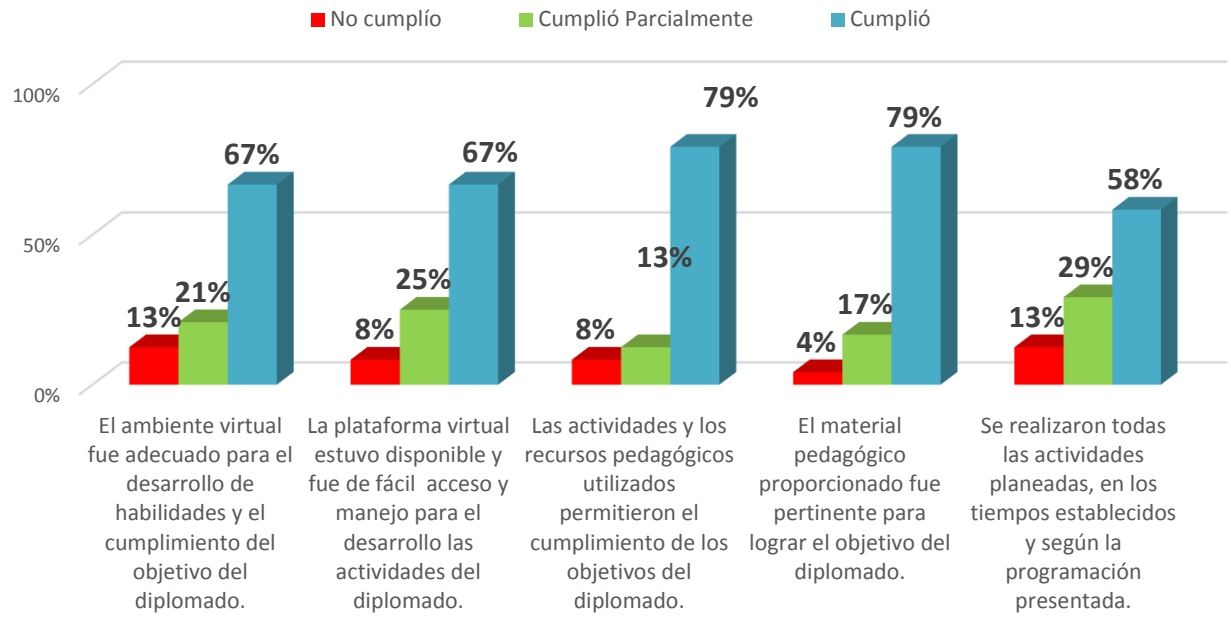
Lograr procesos de comunicación permanente y de doble vía que faciliten la participación de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés; es uno de los principales retos de la administración pública. En este sentido se observa una percepción de **cumplimiento** frente a los diferentes componentes evaluados.
Se evidencia un adecuado manejo de los procesos de comunicación con el grupo impactado, elemento que les permite realizar procesos de transmisión de información de manera adecuada. Se sugiere profundizar los procesos de construcción participativa con los grupos objetivos para potenciar el resultado y temas tratados en estos espacios de formación.

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 2. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.



Observaciones

Componente	Promedio	70 %
Organización del Evento		

En el componente de organización del evento, se observa una percepción de ***cumplimiento parcial,*** se evidencian algunas dificultades en el manejo de la plataforma, pero se puede observar, un desarrollo adecuado para el cumplimiento de los objetivos del espacio de formación.

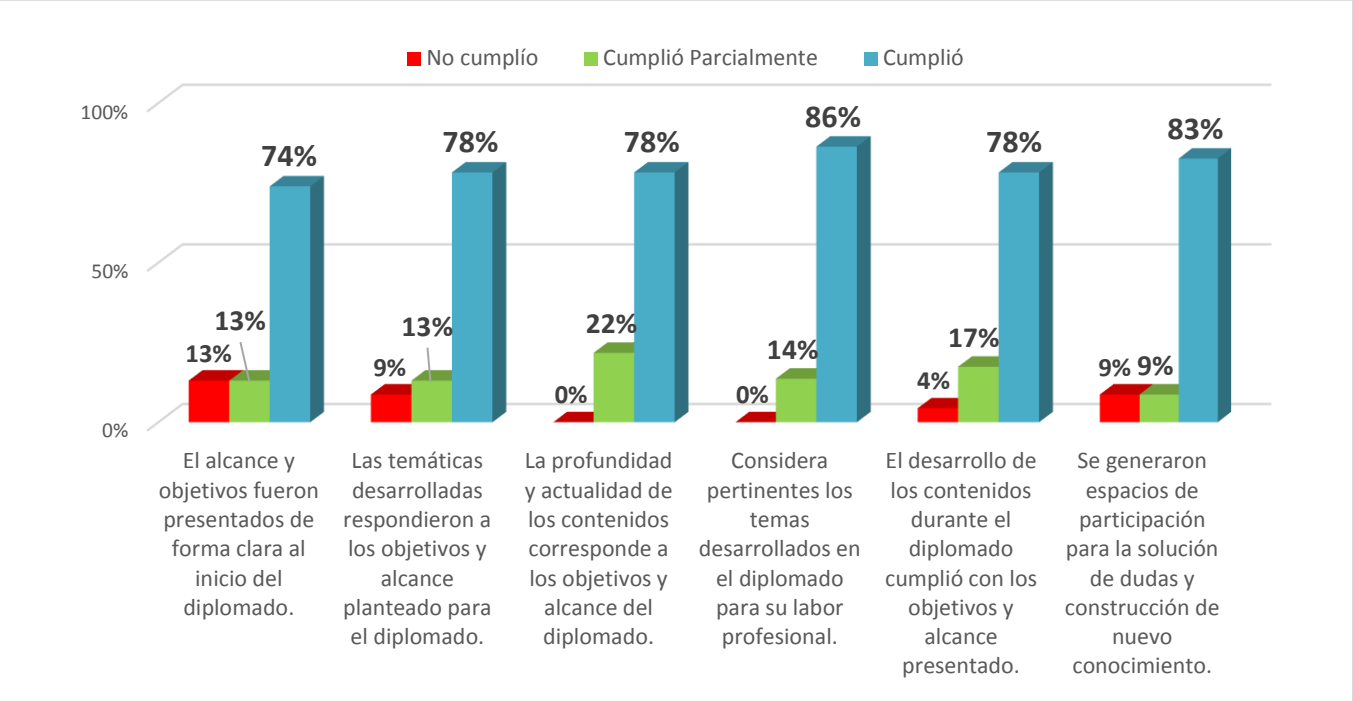
Como elemento de análisis se debe revisar el cumplimiento en el desarrollo de todas las actividades presentadas al inicio del espacio de formación, ya que pudo existir algún tipo de incumplimiento en el desarrollo de las actividades planeadas.

Se resaltan las herramientas y material pedagógico utilizado en el espacio de formación desarrollado, ya que se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes.

Actividades Misionales de Coldeportes

Garantizar el cumplimiento de las funciones misionales de Coldeportes, desde una perspectiva de excelencia en el servicio al ciudadano como estrategia para la garantía del ejercicio de los derechos de los ciudadanos, implica un proceso de articulación interinstitucional que permita el adecuado desarrollo de los eventos en su parte técnica y logística, que sirva como marco para la difusión de los mensajes de construcción de valores y tejido social, tal como legalmente se encuentra definido en la funciones de la Entidad.

Gráfico 3. Evaluación actividades misionales.



Observaciones

Componente	Promedio	79,6 %
Actividades misionales de Coldeportes		

Sobre este aspecto se evidencia una percepción de **cumplimiento** en los componentes de presentación de objetivos y generación de espacios de participación para la construcción de nuevo conocimiento y solución de dudas.

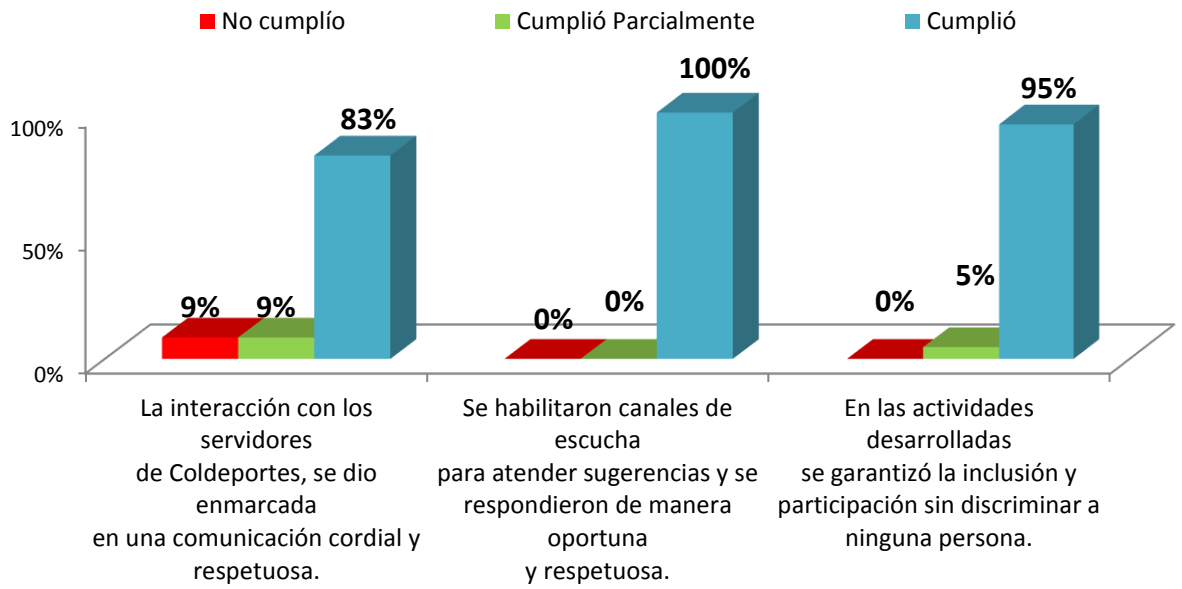
Sobre los elementos correspondientes a las temáticas, profundidad y pertinencia de los contenidos presentados, se evidenció una percepción de cumplimiento parcial, por lo que se sugiere identificar las necesidades y expectativas de los participantes antes del desarrollo de nuevos espacios de formación.

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.



Componente	Promedio	92,6 %
Compromiso por el Buen Trato		

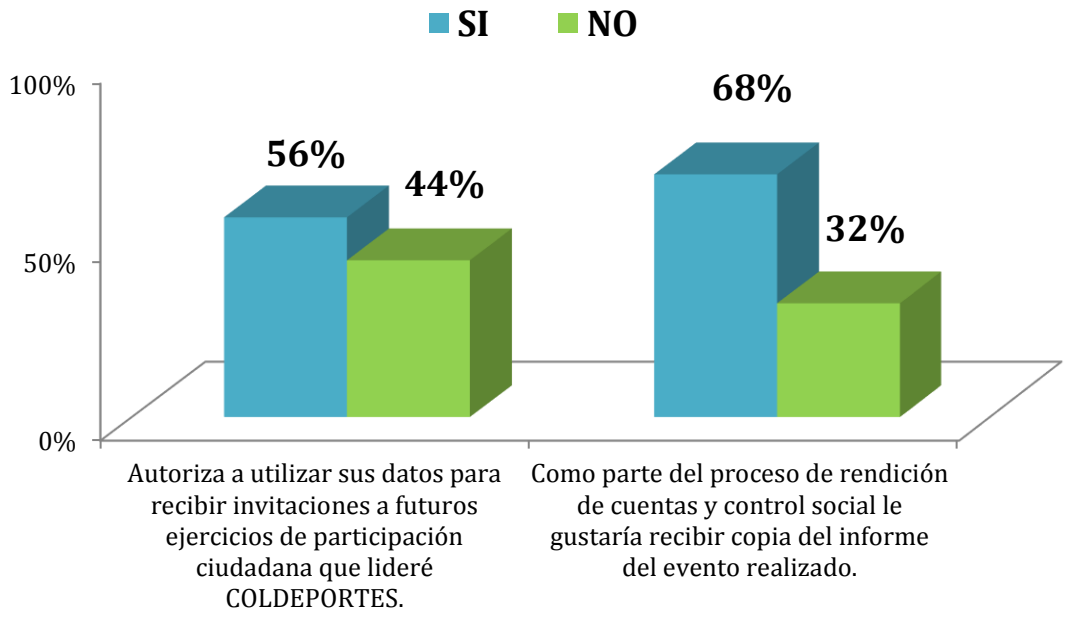
En el estudio se resalta una percepción de **cumplimiento** frente al compromiso del buen trato y la garantía de accesibilidad en cada una de las etapas sin discriminar a ninguna persona. Se evidencia un buen intercambio de información con los participantes, logrando un intercambio de doble vía, enmarcado en un comunicación cordial y respetuosa.

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

ENTIDAD COTECNA ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 17. Expectativas sobre la participación ciudadana.



Componente	Promedio	62 %
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.

Se evidencia una motivación baja para la participación en los diferentes escenarios de participación ciudadano, control social y rendición de cuentas, elemento que evidencia un bajo acercamiento a los principios del buen gobierno en la gestión pública.

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda – G.I.T. Atención al Ciudadano.
Revisó: Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora Atención al Ciudadano.

ANEXOS

ANEXOS

1. Según su opinión que temáticas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas capacitaciones:

* Los comentarios son presentados como han sido escritos por los ciudadanos encuestados.

Diplomado sobre equidad y género
Seria muy importante tema de equidad y género
Me Gustaria una preparación o capacitación al posconflicto que empezamos a enfrentar
Las temáticas que considería para tener en cuenta:
Psicologia en discapacidad - deporte social comunitario, deprote, AF-R
Nutrición
Herramientas o metodologias practicas ludico - deportivas
Mas desarrollo practico, metodologias de interacción en areas recreodeportivas
Accesibilidad
Comunidades indigenas
Afrondescendientes
Desplazados
Vulnerables
Culturas etnicas
Equidad de Género
Población DUNT
La inclusión de nuevas tendencias deportivos y otras etnias
El tema de regionalziación de la tematica

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

ENTIDAD COTECNA ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

2. Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes de la jornada de capacitación:

* Los comentarios son presentados como han sido escritos por los ciudadanos encuestados.

Tiempo insuficiente para entregar los trabajos ya que estos era de suma importancia y requerian de mayor tiempo
Los tiempos de entrega, los registro eran extensos y limitada la entrega.
La capacitación de PH Carlos Cervantes para mi fue la mas destacada pero poco tiempo, poder minimo compartir y aprender de el 2 días. De todo lo anterior muchas gracias y esperando que es prceso (red) continue con un mayor respaldo academico y economico
Mi tuto no califica mis tareas sola la # 1 del componente # 1
Me paracio muy buena, cumplio con las expectativas y lo más importantes las dudas que tenia sobre el tema quedaron bien claras
Hay personas que no pertencen a deporte social comunitario que estan en el área deporte y quieren hacer el diplomado seria bueno abrir esos espacios
Permite trabajar y conocer un ambiente totalmente diferente al acostumrado, permitiendo ampliar los concoimientos y campos de acción.
Este diploamdo deber hacer extensivo a mas integrantes del sistema
"Hubo un disbalance entre los conocimientos adquiridos y las actividades (tareas) requeridas en el diplomado.
Parecia mas una recolección de información nacional qye un espacio para brindar harramientas y conocimientos para el trabajo con discapacidad"
Tener por lo menos un encuentro para realizar trbajo con los tutores personalmente
Considero importante realizar un diplomado de profundización para complementar y afianzar los conocimientos recibidos
Los tiempos dados para entregar algunos componentes fue muy poco
Fueron excelentes se obtuvieron muchos y nuevos conocimientos para transmitirlo a nuestra region

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

ENTIDAD COTECNA ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H