



INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Curso de Direccionamiento para los Programas Departamentales y Municipales 2017

Mitú - Vaupés

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



PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2017



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

22 de mayo al 25 de mayo de 2017

Lugar

Municipio de Mitú - Vaupés

Participantes

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

Fecha de realización del estudio

24 al 25 de mayo de 2017

2017

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

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

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

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 en un canal de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la Entidad.

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

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

RESULTADOS

comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.



El análisis a continuación, presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado del 22 al 25 de mayo de 2017 en el marco del encuentro regional de la zona norte de Colombia en la ciudad de Mitú departamento del Vaupés 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.

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

Departamento	%
ANTIOQUIA	4,55%
CORDOBA	2,27%
GIRARDOT	2,27%
GUAVIARE	2,27%
META	4,55%
VAUPES	84,09%
Total general	100,00%

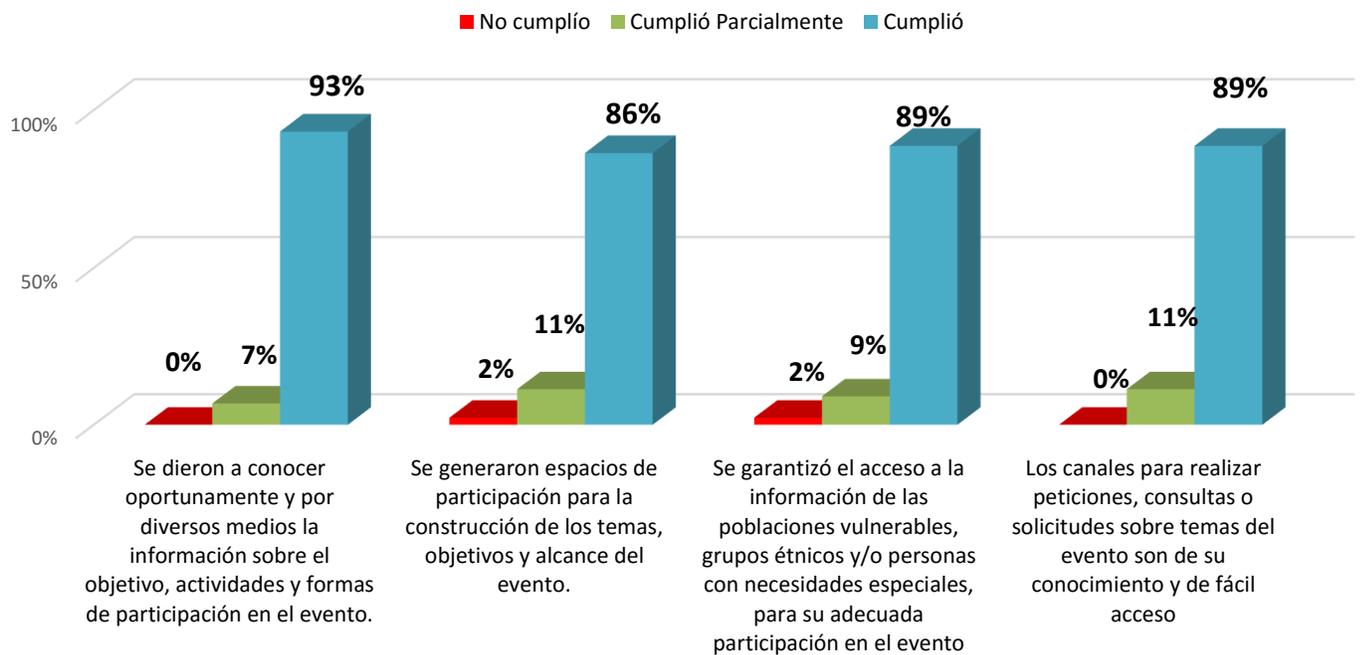
Participación ciudadana y acceso a la información

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:

EVALUACIÓN DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	89,2 %

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 de **cumplimiento**, donde se resalta la oportunidad en la comunicación de los objetivos y contenidos del evento.

Se observa una percepción de cumplimiento parcial, frente al impacto de los diversos grupos poblaciones, por lo que se recomienda adelantar ejercicios de

caracterización previo al desarrollo de los eventos, para tener claridad de las poblaciones objetivo y en especial garantizar la participación de poblaciones de especial atención definidas por la corte constitucional. De igual forma, se sugiere profundizar en el proceso de difusión de los canales de atención, con el objetivo de garantizar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos de petición, participación ciudadana y el control social.

Desarrollo y Organización 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.

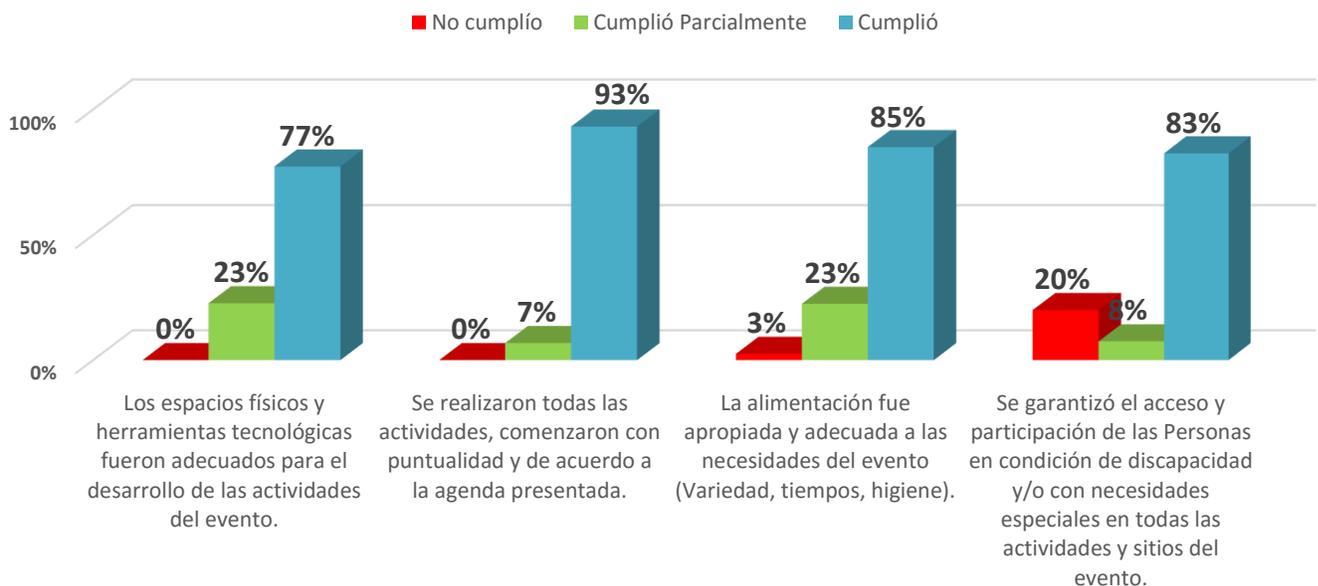


Gráfico 2. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.

Evaluación cualitativa componente		Promedio	84,5 %
Desarrollo del evento			

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento parcial**, se destaca, la evaluación en la realización de todas las actividades programas dentro los horarios establecidos. Sin embargo, se observan comentarios las herramientas visuales para el desarrollo del evento no fueron las esperadas por los asistentes Se observa una percepción de cumplimiento parcial en los componentes relacionados con la alimentación.

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

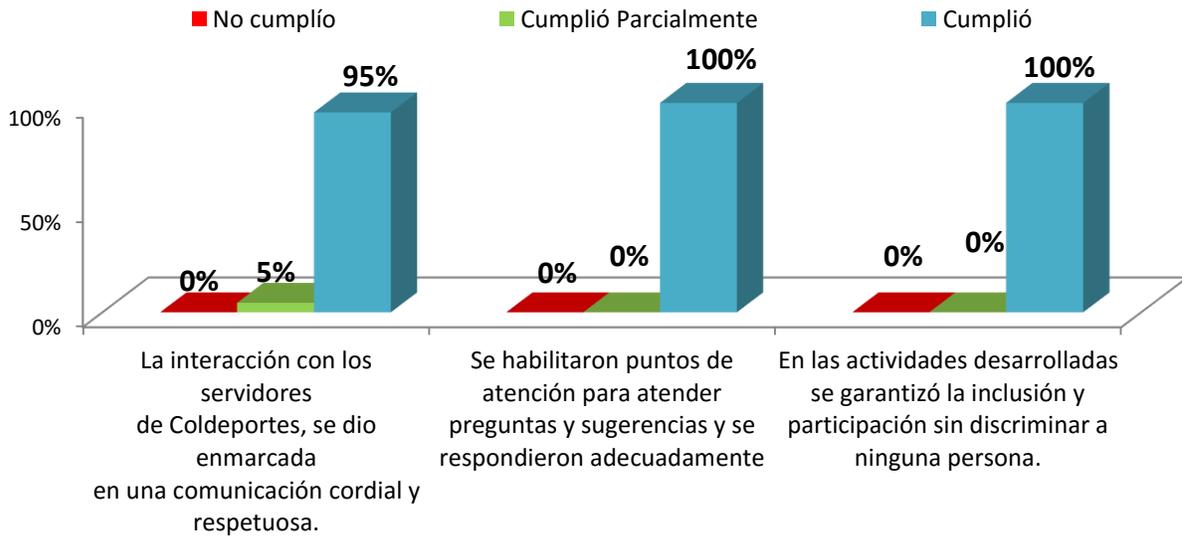


Gráfico 14. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.

Evaluación cualitativa componente	
Compromiso por el Buen Trato	Promedio 98,5 %

En este componente se evidenció una valoración de **cumplimiento** en la mayoría de los asistentes, elemento que permite evidenciar la cercanía que generan los servidores de Coldeportes con los participantes, que facilita los procesos de comunicación y solución de dudas.

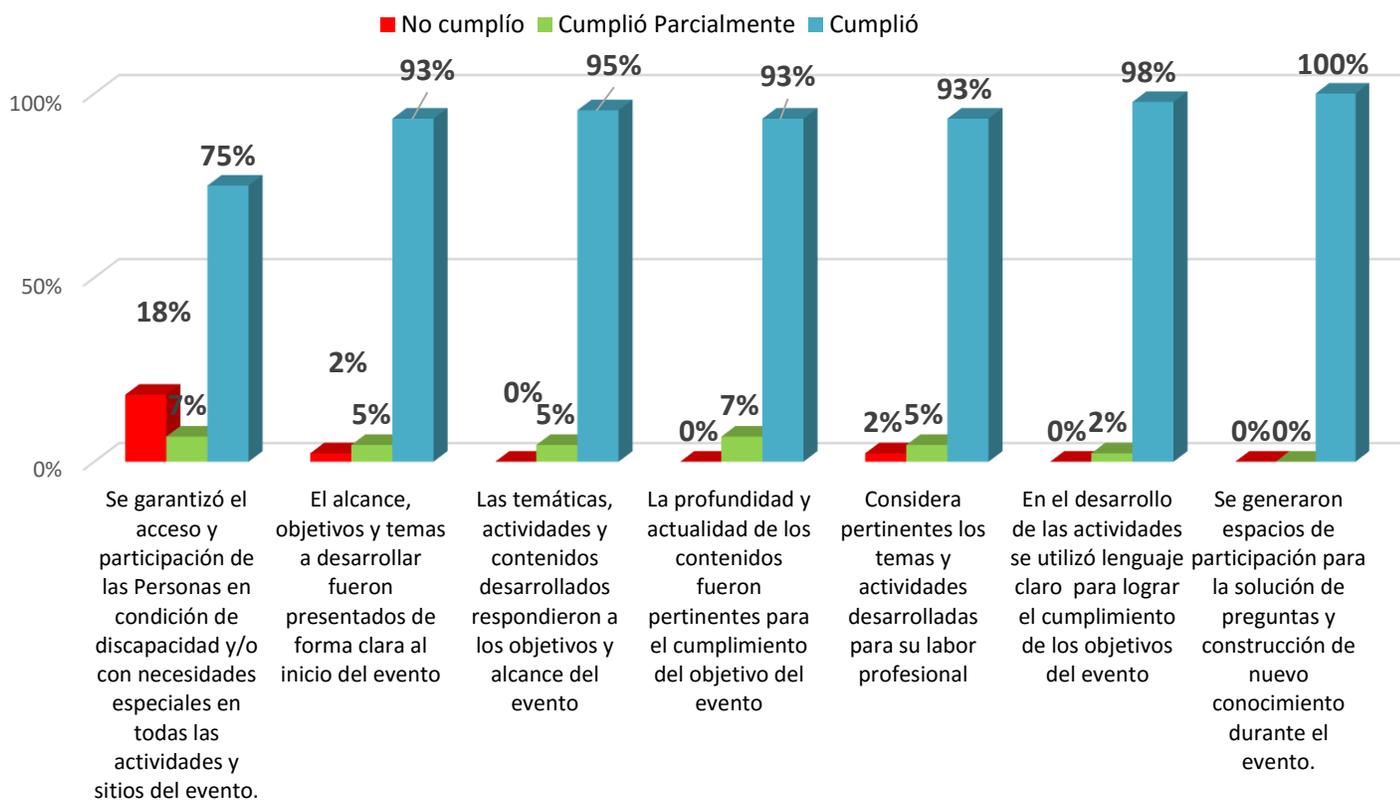
Se debe seguir profundizando como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger las sugerencias de las personas de manera oportuna y de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

Actividades Misionales de Coldeportes

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:

Gráfico 17. Evaluación actividades misionales del evento



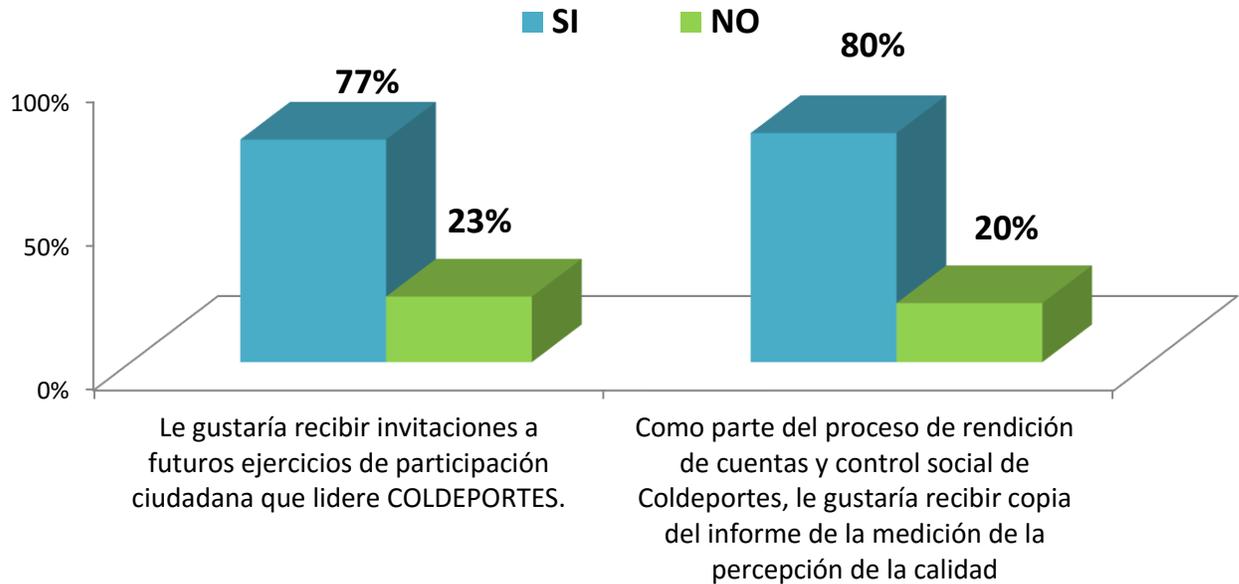
Evaluación cualitativa componente	Promedio	92,5 %
Contenidos del evento		

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento**, en la mayoría de actividades desarrolladas y a nivel general se destaca una alta aceptación de las estrategias utilizadas en el encuentro; sin embargo, se observaron comentarios frente al tiempo y metodologías utilizadas en el desarrollo del evento.

A nivel general, se evidenció una alta aceptación de la metodología utilizada, generando comentarios positivos y permitiendo a los participantes generar la motivación para promover nuevos espacios como los desarrollados en el evento.

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 17. Expectativas sobre la participación ciudadana.



Evaluación cualitativa componente	Promedio	78,4 %
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, elemento que se debe seguir profundizando para generar una cultura de la construcción colectiva y el control social.

Elaboró: Osman Augusto Moreno Lopez – G.I.T. Atención al Ciudadano.
 Revisó: María Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora Atención al Ciudadano.

ANEXOS

ANEXO 1

Según su opinión que temas o actividades considera se deben tener en cuenta para abordar en próximos eventos.

*Los comentarios son presentados como han sido digitados por los participantes.

PUNTUALIZAR MAS SOBRE TEMAS DEL SECTOR DE FUTBOL, EN TEMAS TECNICOS COMO ARBITRAJE Y CAPACITACIÓN TECNICA
de pronto profundizar sobre conocimientos de realizar los proyectos, socializar y profundizar, como justificarlo para presentarlo
Las dinamicas estuvieron adecuadas, mejorar los temas pedagogicas en exposiciones como las de infraestructura, de resto estuvo bien.
En actividades como el dia de los niños, que haya mas puntualidad. Y apoyo en refrigerios a los niños que participan
seRIA MUY BUEN UN PROXIMO EVENTO
Mas legislación deportiva
En la parte visual se debe mejorar, no se veia nada por la claridad del sitio
Todas estuvieron bien
Como hacer actividades, metodologias recreativas, para el desarrollo de la formación complementaria
se ve que esta completa la oferta presentada por Coldeportes. Y lo hicieron de una manera significativa, muy buena mtodologia para la construcción de saberes. Y la amplitud de alternativas para la actividad fisica. En todas las comunidades hay una persona que maneja el tema de deportes, se debe articular con estas personas para potenciar las estrategias, y se pueden potenciar con el encargado de deportes y lo lideres de personas
Le ha parecido muy bien el evento, ha llenado todas las expectativas y se presentaron todos los temas
Como hacer el seguimiento a los recursos que envian desde Coldeportes, se debe hacer más seguimiento
Integración con los Adultos Mayores, ir a las comunidades o traerlos a los eventos



Sobre Coldeportes, aquellos temas que hablen de las oportunidades que tienen los estudiantes de grados 10 y 11 para continuar en el deporte universitario. Los apoyos que se les brindan, como acceder a las becas condonables de superate y otros programas que los ofrezca

MAS INCLUSION DEL ADULTO MAYOR

CREAR ESCUELAS DE DEPORTE INDIVIDUAL

VISITAS A ZONAS DONDE SE ENCUENTRAN ESNARIOS DEPORTIVOS EBN MAL ESTADO

MAS COMUNICACIÓN ON LAS COMUNIDADES ESPECIFICAMENTE

MAS ENFOQUE EN PROGRAMAS DIRIGIDOS A LA NIÑES Y MAS ESPECIFICO

MAS INCLUSION DEL ADULTO MAYOR

CREAR ESCUELAS DE DEPORTE INDIVIDUAL

MAS ENFOQUE EN PREGRAMAS PARA EL ADULTO MAYOR

MAS ENFOQUE A LAS COMUNIDADES INDIGENAS

NINGUNO

SEGUIR CON LOS DE HABITOS SALUDABLES

TEMA ESPECIFICO SOBRE ARBITRAJE

TENER MAS EN CUENTA AL ADULTO MAYOR

NINGUNA

MAS TIEMPO PARA LEGISLACION DEPORTIVA

TEMAS SOBRE INCLUSION

PARTE PRESUPUESTAL Y SUPERATE

MAS ACTIVIDAD FISICA



SE DEBERIA EXPLICAR MEJOR LA CONFORMACION DE CLUBES
MAS INTEGRACION CON LOS PARTICIPANTES
SOBRE JUEGOS SUPERATE
HABLAR SOBRE DEPORTE AUTOCTONO
NINGUNO
NINGUNO
NINGUNO
MAS INTERACCION DE LOS JOVENES HACIA LOS TEMAS
MAS SOBRE LOS JUEGOS SUPERATE
MAS INFORMACION JUEGOS SUPERATE
MAS TEMAS DIRIGIDOS A LA POBLACION INDIGENA Y DEBIDO A QUE LA OFERTA ES MAS DIRECCIONADO A FUTBOL CONFORMACION DE ESCUELAS Y CLUBES DE ESTE DEPORTE
MAS ENFOQUE EN LA PARTE RECREATIVA



2. Mencione sus observaciones y comentarios específicos sobre las diferentes etapas del evento, en especial aquellas donde se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

*Los comentarios son presentados como han sido digitados por los participantes.

Todo esta muyy bien
La parte alimentaria seria muy bueno aplicar los puntos que se incentivan como el consumo de las frutas. Enfocando en lo que se debe hacer y practicarlo a diario. Alimentos adecuados
Los muchachos del INDER estuvieron bien, el escenario, buen clima
Ninguno
Todo normal
Mejor iluminaci3n par ver las diapositivas
Ninguno
Le parecio muy chevre, muy dinamico.
El auditorio tiene muy buenas condiciones de participaci3n, el escenario muy bien arreglado. SE debe mejorar la pantalla para ver mejor los contenidos.
Se debe mejorar los temas de las pantallas.
Ninguno
Mejorar los espacios donde se presentan los contenidos
Hace rato tenian preguntas, sobre los temas presentados. Dejar mas tiempo ya que hay preguntas que se quedaron de hacer. Hacer presentaciones mas simples y con elementos pedagogicos, no tan cargados de letras.
HACERSE MAS EVENTOS DE ESTA CLASE
HACERLO MAS OPORTUNAMENTE
MEJORAR MEJORES METODOLOGIAS PARA INFRAESTRUCTURA QUE SEA MAS AMENO
MAS PARTICIPACION DEL CIUDADANO



FORTALEZA FUE PARTICIPATIVO Y PRIORIZARON EL DEPARTAMENTOS PARA DAR A CONOCER COLDEPORTES
MAS PARTICIPACION DE LA POBLACION
MAS LOGISTICA
NINGUNA
MAS TIEMPO PARA DEDICAR A CADA TEMA
NINGUNA
NINGUNA
LA CHARLA SOBRE METODOLOGIA DE PROYECTOS DEBE SER DIRIGIDO A PERSONAS DE INTERES
SEGUIR HACIEMDO EVENTOS PARA FORTALECER LOS TEMAS DADOS
SE DEBE MEJORAR LA PARTE DE PUBLICIDAD PARA ESTE TIPO DE EVENTOS
FORTALEZA LA INTEGRACION
SE DEBE MEJORAR LA PARTE VISUAL
MEJORAR LA PARTE VISUAL EN CUANTO A PROYECCION
FORTALEZA LA INTEGARCION
NINGUNA
NINGUNA
LA INTEGRACION CON LOS HABITANTES FUE BUENA Y MUY ACTIVA
MEJORAR EN LA INFORMACION SUPERATE
NINGUNA

Coldeportes en las Regiones por el desarrollo Humano y la Convivencia en paz – Mitú – Vaupés



NINGUNA

FORTALECER A LOS ENTES MUNICIPALES Y DEPARTAMENTALES

MEJORAR LA VISUALIZACION DE LA PROYECCION DE LAS PRESENTACIONES, Y LA FORTALEZA LA
CAPACIDAD DE INTERACCION

FORTALEZA INTERACCION CON EL PUBLICO



1. Mencione sus observaciones y comentarios específicos sobre las diferentes etapas del evento, en especial aquellas donde se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

Puntualidad
Que el hotel quede más cerca del restaurante
Mejorar el juzgamiento por parte del grupo interno de coldeportes
Evaluación
Tener en cuenta siempre a los niños
Se debe mejorar la implementación lúdica
El test de leger debe ser la primera acción
Los tiempos en algunas ocasiones eran muy cortos entre una jornada y la otra, o se tardaba la comida lo que ocasionaba retrasos e inconvenientes a los participantes.
Excelente Logística y Organización
Pienso que fue todo un éxito ya que todas las delegaciones explicaron su labor durante el año 2016
En la presentación las actividades realizadas durante el desarrollo del programa en cada una de los municipios (informe)
estoy conforme con el evento
El test de leger debería realizarse después del primer día del acto de instalación
Donde se debe mejorar: Sería ideal realizar el Test de Luc Leger al inicio de cada encuentro ya que en esta prueba es donde se califica la aptitud física de cada Monitor y resultará más eficaz porque no se presentará tanto agotamiento físico.
Todo muy bien ,solo como lo mencione antes buscar lugares mas centrales.
mejorar en cuanto a los tiempos de las actividades.
Para próximos evento, recomendar a los de prensa que al momento de seleccionar las fotos para evidenciar la participación de las diferentes delegaciones, que en lo posible aparezcan todas
Observaciones para mejorar en los eventos masivos organizarlos y coordinarlos bien desde los gestores y monitores en este evento observe que los monitores y gestores se salían de la sesión a tomarse fotos, a hablar y molestar
EXCELENTE EVENTO
Resaltar el respeto intercultural
En cuanto a servicios hoteleros verificar el tipo de alimentación que ofrecen y sus condiciones generales, los desplazamientos al lugar del evento y los gastos que este generen, condiciones de limpieza.
EL GRUPO INTERNO DE ACTIVIDAD FÍSICA PREPARA MUY BIEN ESTOS ENCUENTROS.
Fortalecer mas la difusión en el municipio en relación a estrategias IEC ya que el evento se cumplió sin embargo la participación de actores de la comunidad fue poco.
Mas promoción en los eventos masivos
La atención de las personas encargadas de la alimentación debe ser supervisada ya que se debe garantizar que sean cordiales con las personas asistentes...
Todo el evento se dió de forma correcta.
Algunos equipos de trabajo llevaron buenos juegos donde nos divertimos y aprendimos muchas cosas que nos servirán.
Me gusto mucho la metodología que se utilizó para la exposición de los juegos y es de resaltar la creatividad y recursividad del equipo Colombia.
Recomendaría de manera respetuosa, reorganizar el desarrollo de las pruebas físicas, de tal manera que se realice primero el Test de Leger, antes de los 5 K HEVS.

Coldeportes en las Regiones por el desarrollo Humano y la Convivencia en paz – Mitú – Vaupés



Particularmente la etapa del juego interactivo me pareció una gran experiencia. Fue la mejor forma de relacionarnos y de disfrutar el evento, compartir experiencias y apropiarnos de muchos de los juegos que vimos.
TODO EL ENCUENTRO ESTUVO BIEN EJECUTADO
EL AIRE ACONDICIONADO FUE INSUFICIENTE PARA LA CANTIDAD DE PERSONAS ALBERGADAS EN EL AUDITORIO PRINCIPAL Y LA MAYOR FORTALEZA FUE LA PARTICIPACIÓN DE TODOS EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES
Las pruebas físicas son prioritarias para la laboral, es necesario distribuir las pruebas.
comos siempre se destaca por la buena organización
El desarrollo de las pruebas físicas se debe organizar de una manera más óptima teniendo en cuenta que el desgaste físico es elevado y si se deja de último no se puede brindar el máximo de las capacidades. Se debe hacer un acompañamiento a los integrantes de los equipos ya que algunos no contamos con el apoyo de los gestores o lideres por lo que el desplazamiento al evento y el regreso a la ciudad de origen fue un poco complejo.
mejorar los tiempos para que todo los participantes puedan absorber mejor los temas considero que es mejor un poco menos de temas y de pruebas pero que ante todo predomine la salud y el bienestar de los participantes.
se debe mejorar en los espacios de cambio de actividad, casi no hay un receso de una a la otra. las fortaleza se notó en la carrera 5k
Aunque el desarrollo de la agenda es un poco pesado debido a la alta exigencia física, pero se destaca el cumplimiento en los horarios de los eventos realizados.
espacio adecuado para las conferencias
hay personas que no comen pollo o pescado y el agotamiento de los diferentes ejercicios lo ponen mas debil por lo cual considerar a personas
LA LOGISTICA DEL TRANSPORTE ESTUVO GENIAL POR QUE HICIMOS MAS CARDIO.
Es muy importante tener presente los tiempo para recuperarse de la prueba física, que se realicen (test de leger (5k hevs) Rey del ring distribuir bien los tiempos. recordar que somos promotores de hábitos y estilos de vida hay que empezar por nosotros.
En su mau oria el encuentro fue excelente, sólo que el tiempo muchas veces no alcanza para tantas actividades y la agenda se va corriendo.
LOS JUEGOS ESTUVIERON ECCELENTE SÓLO FALTA ECPLICAR QUE BUSCA EL GRUPO INTERNO CON ESTOS
Que la carrera 5k la tengan en cuenta como evaluación igual que el test
muy buen evento
Falto la presencia del servicio medico en la carrera 5k y como opinion los encuentros finales no se deberia realizar la carrera 5k ya que es un encuentro mas de observaciones del proceso de todo el año
La mayor fortaleza q se presenta es la organización en cada uno de los eventos.
Creo que se debe estudiar la posibilidad de realizar las pruebas físicas dejando un día por medio teniendo en cuenta el gasto físico que se desarrolla durante todo el encuentro.
a diferencia del evento de la ciudad de Malgar Tolima me pareció que le falto mucho mas divulgación local esto se reflejo en la poca asistencia de la población en el evento masivo no se diferencio casi en nada con el rey del ring a qui se perdió un poco la oportunidad de que la población disfrutara de nuestras actividades y a si promocionar nuestro programa
Mejorar la convocatoria para el evento masivo