



INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

IV Curso Agentes de Control Antidopaje

Bogotá D.C

2017

Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo Nacional Antidopaje

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
2017**



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

8 de Junio al 10 de junio de 2017

Lugar

Hotel Habitel - Avenida el Dorado No 100 - 97- Bogotá D.C - Colombia

Participantes

Médicos Generalistas y Bacteriólogos

Organizador

Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo Nacional Antidopaje

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

10 de Junio al 13 de Junio de 2017

2017



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.

Anexos 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

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

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 - 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



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado del 10 de Junio al 13 de Junio 2017 posterior al IV Curso Agentes de Control Antidopaje 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	Ciudad o municipio	Cantidad	%
Antioquia	Bello	1	3,23%
	Medellín	7	22,58%
Atlántico	Barranquilla	1	3,23%
Bogotá D.C.	Bogotá	3	9,68%
Boyacá	Tunja	1	3,23%
Caldas	Manizales	1	3,23%
	Villamaria	1	3,23%
Cundinamarca	Bogotá	1	3,23%
Magdalena	Santa Marta	3	9,68%
Nariño	Pasto	3	9,68%
Santander	Bucaramanga	1	3,23%
Tolima	Ibagué	2	6,45%
Valle del cauca	Buga	1	3,23%
	Cali	5	16,13%
Total		31	100%

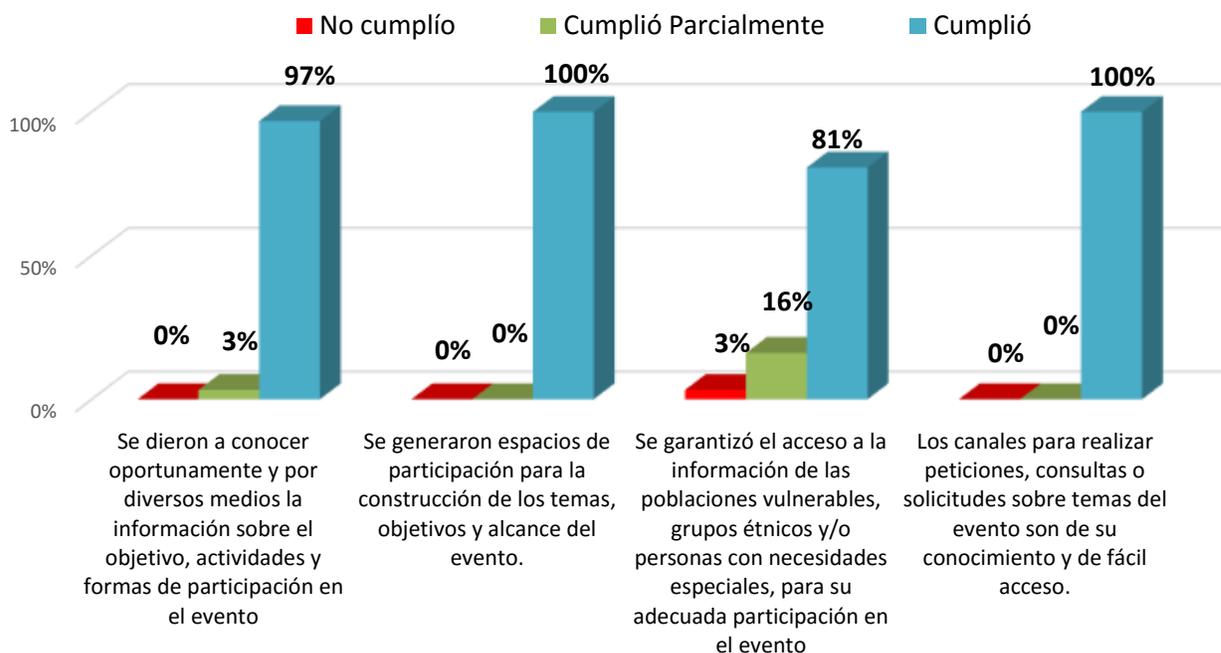
Convocatoria

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:

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

Gráfico 3. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	94.4 %

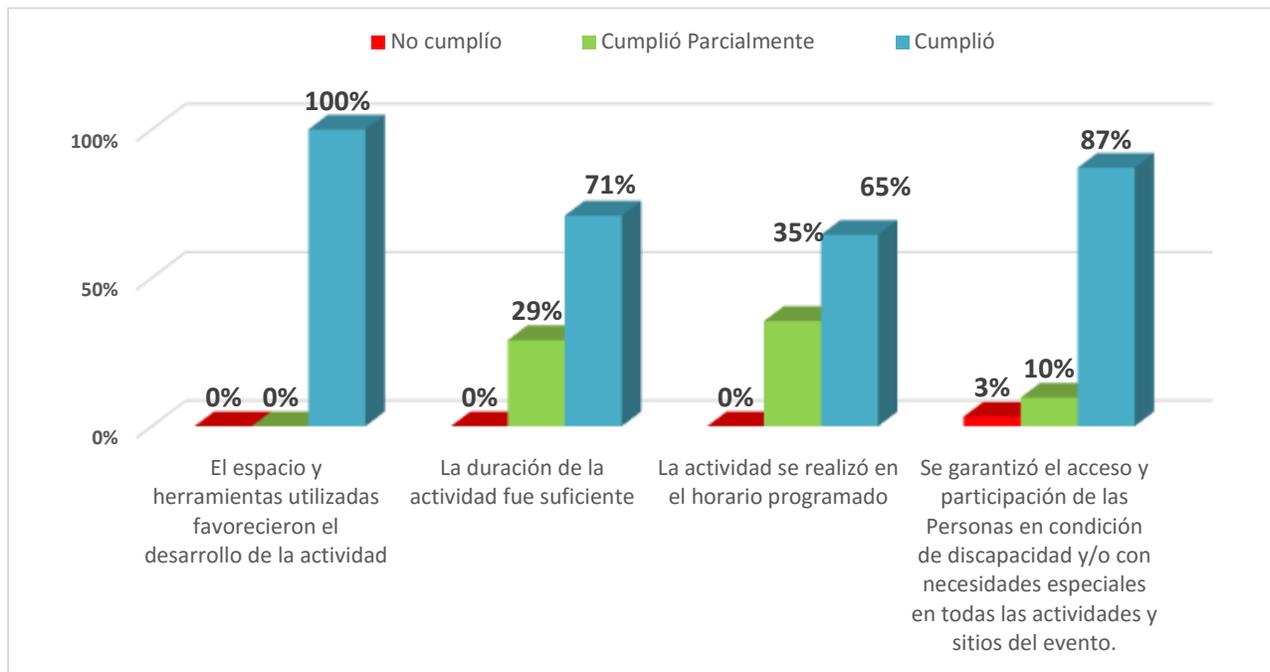
Lograr procesos de comunicación permanente y de doble vía que faciliten la participación de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, es uno de los principales retos de la administración pública. En este sentido se evidencia una percepción de cumplimiento por parte de los participantes de los procesos de convocatoria y de planeación participativa que adelantan desde el grupo Interno de Trabajo de Nacional antidopaje.

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 4. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del evento	80.6 %

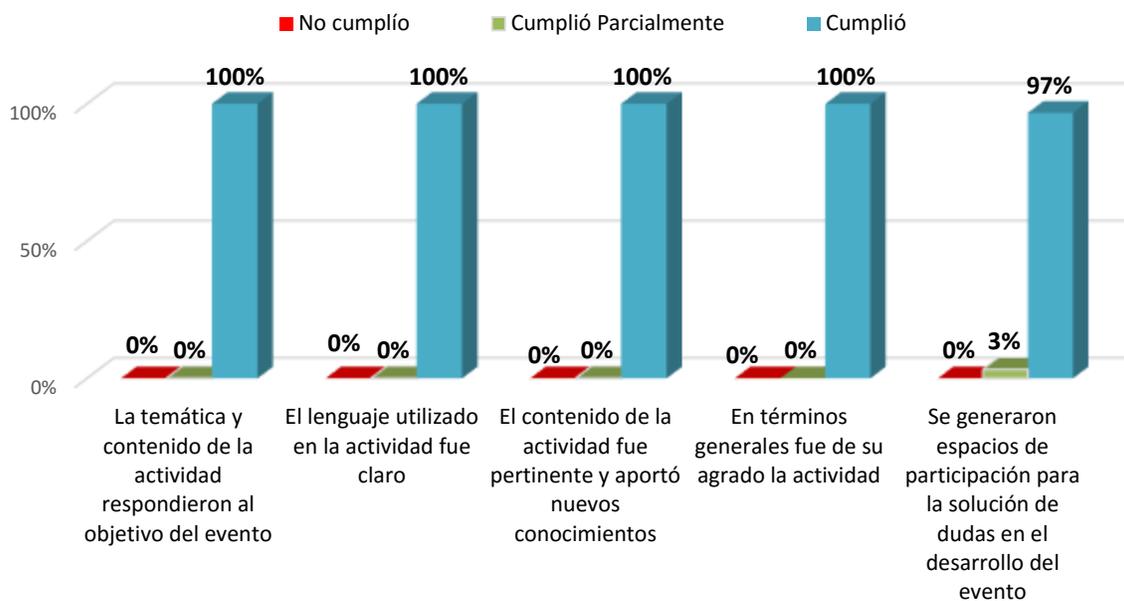
En este componente se evidenció una percepción de cumplimiento general en los elementos evaluados, sin embargo se debe revisar para próximos eventos la planeación de la actividad, ya que se reporta un cumplimiento parcial en el horario programado y en la duración de la actividad programada.

Actividades Misionales

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:

Grafico 7. Evaluación actividades misionales del evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99,4 %
Actividades misionales		

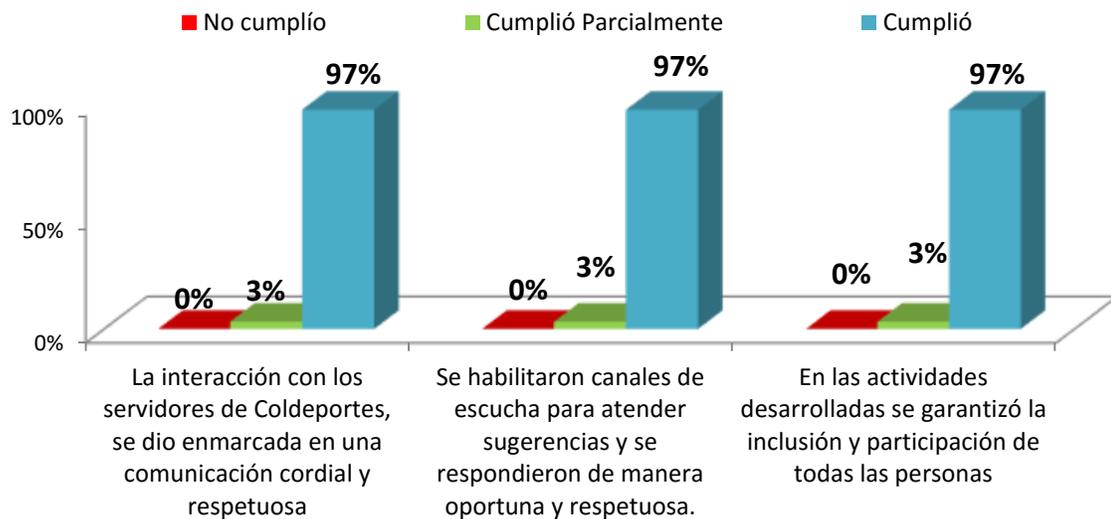
En este componente se evidencia una percepción positiva de los asistentes. Se resalta la alta valoración que tiene, la pertinencia de los contenidos, la temática y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento para el cumplimiento del objetivo del proceso 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 5. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

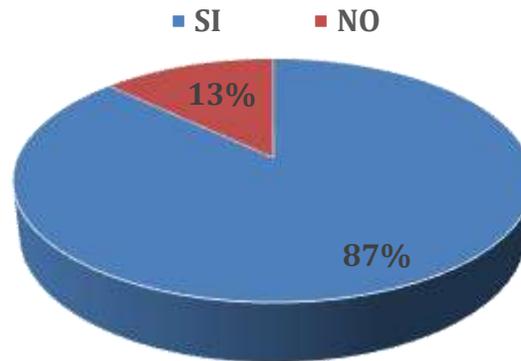
Evaluación cualitativa componente	Promedio	96,8 %
Compromiso por el Buen Trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte 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

Fomento a la participación ciudadana y la rendición de cuentas

Gráfico 7. Como parte del proceso de rendición de cuentas y control social de Coldeportes, le gustaría recibir copia del informe de la medición de la percepción de la calidad del evento realizado.



Este componente 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.



ANEXOS

ANEXOS

1. Opine sobre, ¿cómo el contenido del seminario aportará en la adecuada comunicación de la información sobre la lucha contra el dopaje?

Muchos más agentes, más controles
Es importante la armonización de procesos, por eso esta actividad es en el proceso
Legalidad y oportunidad
ES FUNDAMENTAL EN EL PROCESO DE FORMACIÓN COMO AGENTE DE CONTROL ANTIDOPING
En el énfasis de hacer un juego limpio y en las consecuencias de no hacerlo
Cumplimiento de estándares y adecuados procesos que sean confiables y aporten la seriedad y compromiso de todos los actores en la competencia en igualdad de condiciones para todos los deportistas
Si, por que me da herramientas teoricas y practicas para informar a personas ajenas al programa sobre el proposito y características del mismo.
En mi opinion, se logrará ya que se nos informo sobre la importancia de comunicarles a los deportistas sus deberes y derechos y la intención de presentar las pruebas antidopaje para que se cumpla el proceso adecuadamente como lo indican las autoridades antidopaje.
Nos aporta claridad sobre los protocolos para actuar de manera correcta
Mejora de técnicas de control al dopaje
Permitirá mantener actualización sobre los protocolos para realizar adecuados controles antidopaje.
Considero que el contenido del curso fue diseñado para que seamos formados como DCO con los más altos estándares mundiales. Esto garantiza que seamos confiables y competentes replicadores de los conocimientos y habilidades aprendidas.
El seminario da las herramientas teóricas para dar una respuesta e información objetiva sobre los procedimientos a realizar
Se abordaron todos los temas pertinentes tanto de la prevención como intervención en todos los ámbitos del control al dopaje en el deporte y los diferentes campos de intervención en todos los actores involucrados en el deporte de rendimiento
Incentivar a la población deporte a jugar limpio y a no consumir sustancias que pongan en riesgo su profesión
capacitado al personal sobre la responsabilidad compromiso para las tomas de muestras que se le realizarán a los deoortista
Seremos agentes incluidos en comunidad, allí habrá mejor impacto de información y gestión
Poniendo en practica todo lo enseñado en el curso
Si es importante
Fue muy adecuada y muy inportante toda la informacion suministrada
es la herramienta principal para encamiarse con el objetivo juego limpio.
Excelente capacitación, ver cosas.nuevas aprendí.muchísimo.mil.gracias
El contenido del seminario aporta recolección de muestra más eficaz
El contenido del seminario aporta recolección de muestra más eficaz



La capacitación y actualización es fundamental para asegurar un adecuado resultado en el proceso de controles de dopaje
Capacitación oportuna y adecuada en la formación continua de antidopaje
Nos brinda buenas herramientas para los controles
En la formación de agentes con las competencias necesarias para realizar la recolección de muestras de acuerdo a los protocolos
.
manejo adecuado del tema de antidopaje
La información entregada por los instructores fue clara y el objetivo de crear consciencia de un "juego limpio" se logra

2. Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes aspectos del evento (convocatoria, participación, organización, contenido, buen trato, entre otras).

Sugiero hacer la convocatoria con 60-90 días de anticipación para evitar Contratiempos y estrés de última hora para conseguir permisos de trabajo u organizar la agenda personal. Sugiero retomar la directriz de hospedar en habitaciones individuales, no importa si son más pequeñas o menos lujosas, lo importante es garantizar privacidad para el adecuado descanso.
Buena satisfacción del evento. Sugerencia mejor programación de las actividades. Considerar la acomodación múltiple más cuando es primera vez en el programa
Excelente la logística desde la convocatoria, el desarrollo y el seguimiento a los temas tratados y muy completo sobretodo para los participantes que lo tomaron por primera vez
Contenido suficiente en cuanto a la capacitación .
que los tiquetes toques de regreso no sean sobre el tiempo del curso q exista una diferencia horaria un poco más larga.
Buen trato
Ninguna observacion.todo excelente
El tiempo fue corto
Todo muy bien organizado.
generalmente todo muy bien, solo que la programacion no se cumplio como se planteo al inicio.
Excelente
En todos los aspectos muy bien
En todos los aspectos muy bien
Todo estuvo adecuado y conforme a los objetivos del curso
Evento cumplido y adecuado.
Me pareció bien todo
La organización fue buena, sin embargo no se cumplió con el cronograma (hubo retraso en las sesiones, acabándolas mucho más tarde de lo planeado)
muy buena organización en todos los aspectos