



GOBIERNO DE COLOMBIA

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Coldeportes En Las Regiones Por El Desarrollo Humano Y La Convivencia En Paz

Puerto Carreño - Vichada

2018

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo Deporte Escolar

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

COLDEPORTES



**PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
COLDEPORTES
2018**

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

14 al 16 de marzo de 2018

Lugar

Auditorio de la Armada

Participantes

Representantes de los Inder, secretarios de deporte y coordinadores municipales de deporte, docentes, colegios departamentales y municipales de educación física, ligas deportivas, estudiantes universitarios de educación física, estudiantes de deporte del SENA, madres comunitarias, personas discapacitadas, entre otros.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo Deporte Escolar

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

15 al 20 de marzo de 2018

2018



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 - 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).

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*

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

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: 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.

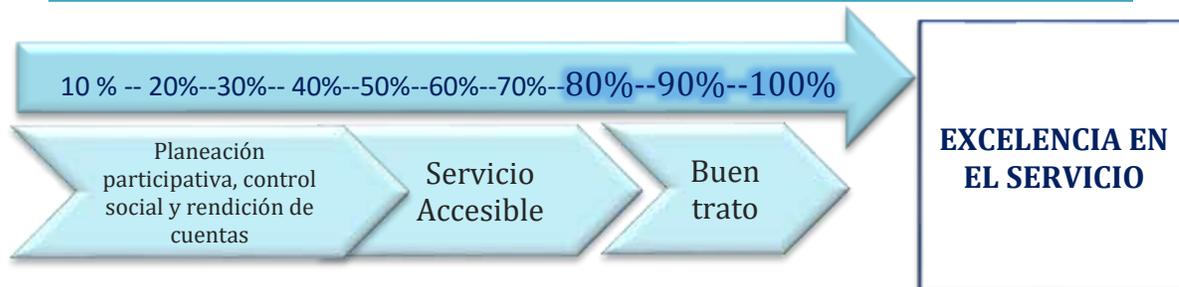
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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 14 al 16 de marzo 2018 posterior al evento Coldeportes En Las Regiones Por El Desarrollo Humano Y La Convivencia En Paz 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.

Departamento de residencia	Ciudad o municipio de residencia	%
Vichada	Cumaribo	15,22%
	Puerto Carreño	78,26%
	Santa Rosalía	6,52%
Total general		100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según su rol.

Rol	%
Campista	4,35%
Deportista	28,26%
Dirigente deportivo	8,70%
Entrenador	17,39%
Estudiante Educación Secundaria	4,35%
Estudiante Educación Superior	15,22%
Licenciados en Educación Física	8,70%
Líder comunitario	2,17%
Otro	10,87%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción del canal de contacto para la participación ciudadana.

¿Por qué medio se enteró del evento?	%
Coldeportes	13,04%
Conocido	4,35%
Invitación Ente Deportivo Departamental	47,83%
Invitación Ente Deportivo Municipal	26,09%
Otro	8,70%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	15,22%
Adultos De 29 a 62 años	28,26%
Adultos mayores > 63 años	2,17%
Infancia de 6 a 11 años	2,17%

Jóvenes De 18 a 28 años	52,17%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de participantes encuestados según su condición de diversidad funcional (Discapacidad).

Diversidad funcional (Discapacidad)	%
Física	4,35%
Ninguna	86,96%
Visual	8,70%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de participantes encuestados según al grupo étnico con el cual se identifica.

Grupo étnicos	%
Comunidades campesinas	4,35%
Comunidades Indígenas	17,39%
Mulatos	2,17%
Ninguno	56,52%
Otra	15,22%
Población negra y/o afrodescendientes	2,17%
Pueblos Gitanos (PROM)	2,17%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de participantes encuestados según el sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Femenino	50,00%
Intersexual	2,17%
Masculino	47,83%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de participantes encuestados según el sexo de nacimiento.

Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	76,09%
Sí	23,91%
Total general	100%

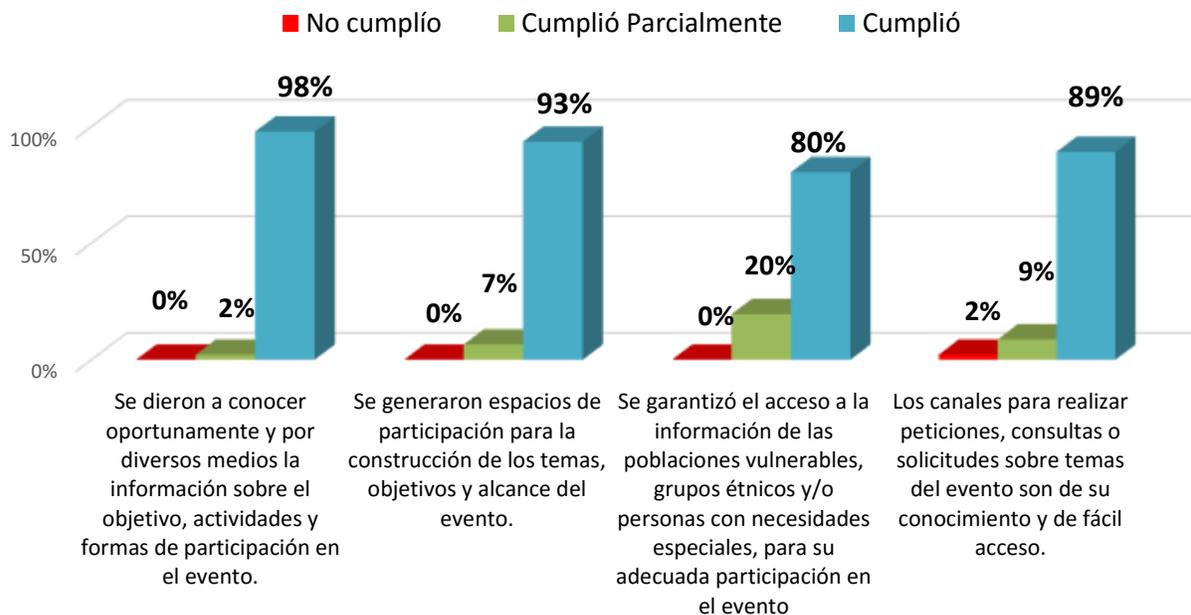
Convocatoria

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:

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

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Evaluación cualitativa componente	Promedio	90.2 %
Convocatoria		

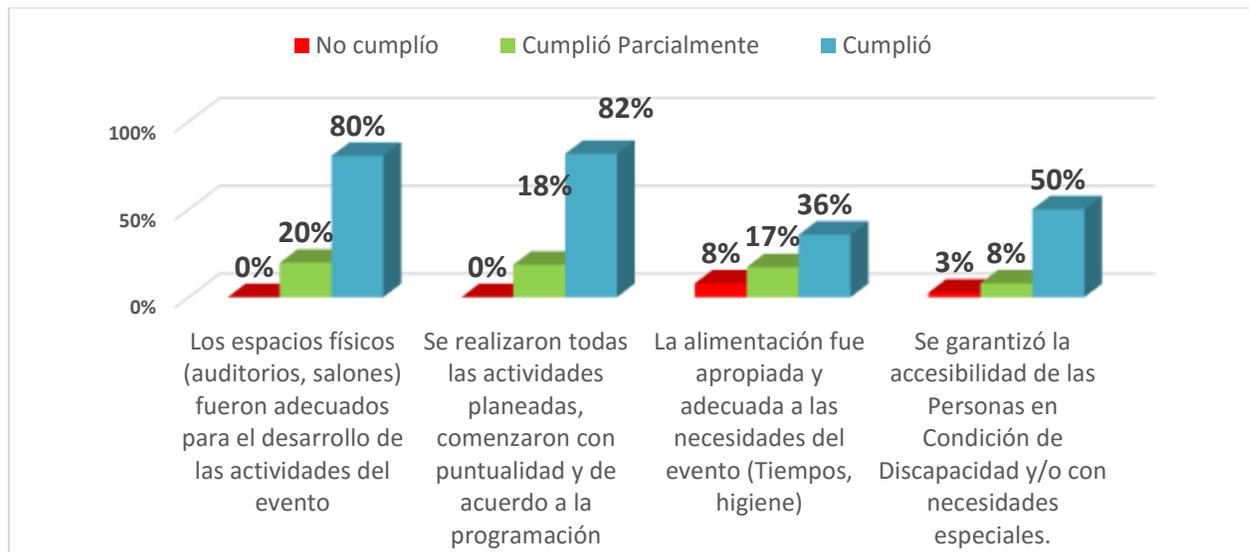
Se evidencia una percepción de cumplimiento por parte de los participantes de los procesos de convocatoria y de planeación participativa que adelantan desde el grupo interno de deporte Escolar. Sin embargo, se sugiere fortalecer las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación en los procesos de planeación de los eventos. 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 2. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.



Evaluación cualitativa componente	Promedio	61.9%
Desarrollo del Evento		

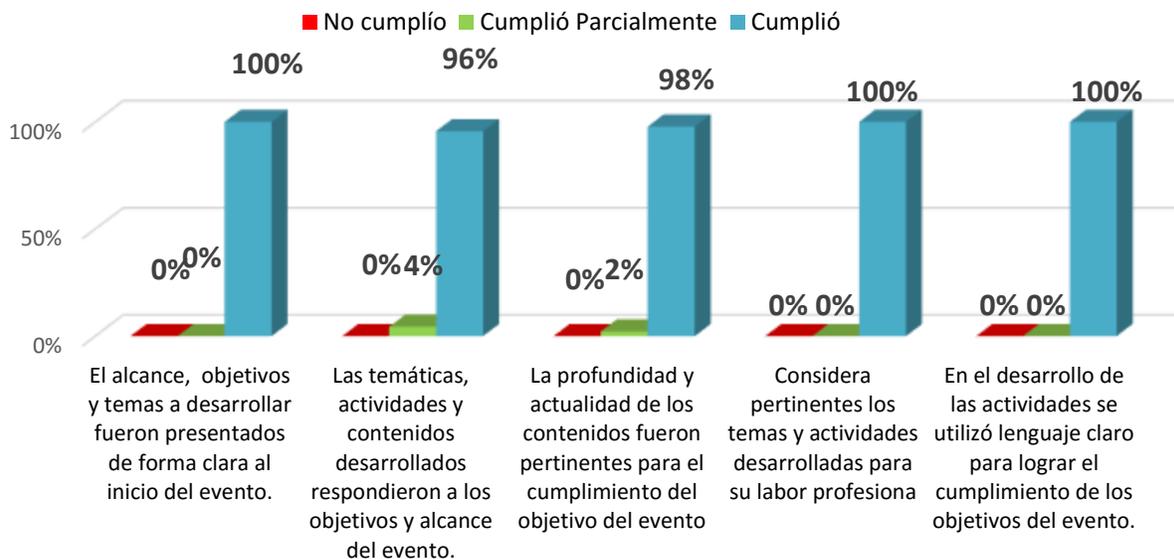
En este componente se evidenció una percepción de cumplimiento parcial, en general, cumplimiento parcial en el inicio puntual de las actividades en el seguimiento de lo reportado en la agenda del evento y en la garantía al acceso de personas en condición de discapacidad. Se recomienda mejorar los procesos de comunicación sobre el tema de alimentación ya que no se brindó ningún tipo de refrigerio y los espacios para la hidratación no fueron oportunos, elementos que influyeron ampliamente en el comodidad de los 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 4. Evaluación actividades misionales del evento.



Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	98,7%

En este componente se evidencia una percepción positiva por parte de los asistentes. Se observa una valoración positiva en la percepción sobre la pertinencia de los contenidos, temáticas abordadas, el componente pedagógico elegido para la transmisión de la información fue el adecuado de acuerdo al objetivo del evento.

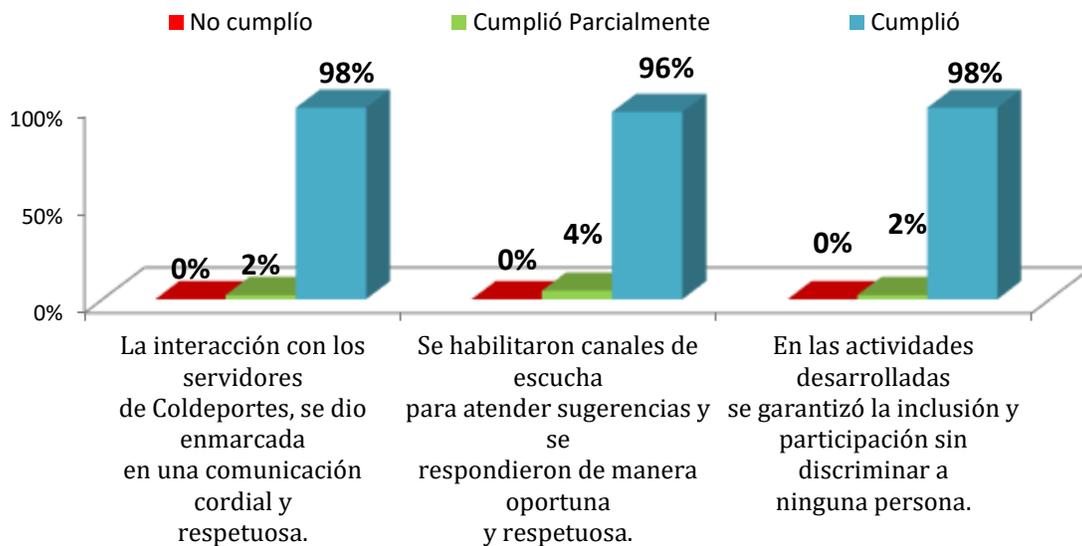
Se debe profundizar con la exposición del objetivo del evento y el alcance que tiene cada una de las presentaciones. Se observan en los comentarios algunos temas recurrentes que no fueron presentados en la capacitación, lo que indica que se debe mejorar la definición participativa de los temas a presentar en este tipo de espacios, para generar mayor legitimidad.

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 3. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



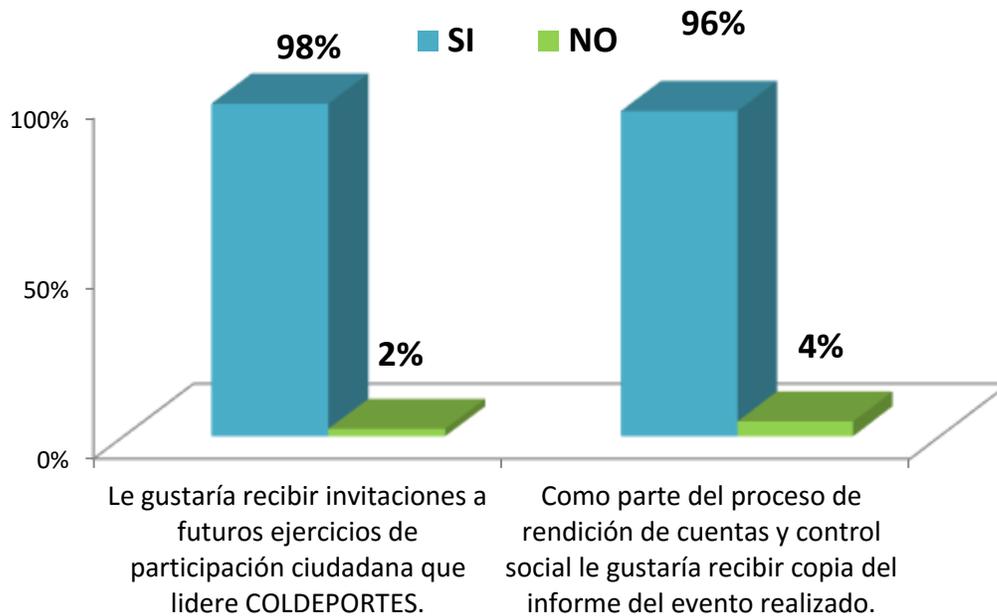
Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Compromiso por el Buen Trato	97,1%

En este componente se evidenció una percepción positiva por parte de los asistentes, 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 5. Fomento a la participación ciudadana y la rendición de cuentas



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96,7%
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. 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.



ANEXOS

ANEXOS

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

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

Según su opinión que temas o actividades considera se deben tener en cuenta para abordar en próximos eventos.
Marketing más tiempo
Administración deportiva
Todos los temas fueron excelente, con total claridad, y en mi opinion los temas vistos fueron pertinentes.
La disciplina y la diciplina
Un enfoque hacia como se debe trabajar con la poblacion estudiantil del preescolar y primaria tanto escolarizada como no escolarizada.
Que inviten a mas personas para que participen en las actividadesy asi mismo la gente se anime por los otros
Que inviten a mas personas , para que participen de losdiferentes eventos
Ampliar mas sobre escuelas deportivas .exelente la actividad fisica
Que la capacitacion sea mas amplia para poder adquirir mas conocimiento ya que ustedes son una intidad con mucho reconocimiento y son los mejores
Actividades con adulto mayor en condiciones de discapacidad
Que la capacitacion sea mas amplia para poder adquirir mas conocimiento ya que ustedes son una entidad con mucho reconocimiento y son los mejores
El lugar de la capacitacion
Todo fue muy bueno
Enseñanzas mas dimacas
En cuanto a temas, me gustaria que tuvieran mas en cuenta aquellas personas con discapacidad alguna
La participacion de nuestros discapacitados q fue muy pobre
Participacion de docentes de preescolar,basica y bachillerato otras entidades SENA,Bienestar familiar,hogares comunitarios etc.
Mas acerca de juegos indigenas y orinoquia o falta socialización de estos juegos.
Ninguna me parecio algo que fue de mayor importancia para la vida de cada uno
Juzgamientos en los diferentes deportes
El receso para la hidratacion para evitar desorden
Actividades recreativas para la infancia
Participacion de docentes de preescolar,basica y bachillerato otras entidades SENA,Bienestar familiar,hogares comunitarios etc.
Si px de hay de pende de nuestros eventos y lo q necesitamos
Escuelas deportivas
Las mismas

COLDEPORTES EN LAS REGIONES, POR EL DESARROLLO HUMANO Y LA CONVIVENCIA EN PAZ



Sobre los deportes k menos se ven y estan abandonados...
Fortalecer
Los deportes para discapacitados
Giz, deporte para el desarrollo
Si
Capacitacion en juzgamiento y en las diferentes disciplinas deportivas.
Los temas vistos fueron fundamentales e importantes la cual no tengo otros temas a abordar
Giz, deporte para el desarrollo
Reglamentacion deportiva de conjunto e individuales
Caminatas ecologicas
Convivencia y paz
Convivencia y paz
Considero que se avarcaron todos los temas tratados ,y no hizo falta ninguno
Mi opinion es que deberian ampliar un poco mas los temas
La recreacion y deporte de personas mayores (adulto mayor)
La actividad fisica

2. Comentarios pregunta abierta (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 se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

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.
Tener mejor auditorio
Se debe extender la duración de cada exposición.
Quizá mejorar en el momento de elegir los espacios, que sean adecuados y que estén organizados en su totalidad.
Todos fueron excelente
Todo esta debidamente bien estructurado creo k son mas las fortalezas,a favor que las observaciones.
La verdad me parecio muy chevere todo loque nos brindaron
Hubo muy buena claridad en todos los temas y se implementaron los medios necesarios para desarrollar las actividades
Todas las etapas fueron excelentes se requieren que la capacitacion sea mas extensas
Cada uno de los temas fueron muy importantes pero es necesario que en proximas capacitaciones sea mas profunda la informacion, puesto que fue muy corto el tiempo.
Todas las etapas fueron excelentes se requiere que la capacitacion sea mas extensas
Todo bien
Mejorar la dinamica de trabajo q sea mas recreativa
Hay un muy desempeño y grandes fortalezas en los HEVS y eso es muy bueno
La mayor fortaleza fue las estrategias q utilizaron para darnos a entender los temas requeridos
Algun otro recinto mas adecuado por el clima factor.



Muy buena la metodología empleada y el contenido de los temas.
Toda las actividades que presentaron fueron de una manera bien ordenada. Excelente
Mas explicaciones
El refrigerio viendo el horario tan extenso realizado
En las actividades recreativas de la primera infancia
Algun otro recinto mas adecuado por el clima factor.
En las actividades con los niños
Legislacion deportiva
En la tercera edad
En la educacion de los niños y el no maltrato
Es importante para nosotros los jovenes
Para mi el evento estuvo exelente sigan asi
Gracias a coldeportes por esta capacitacion que de mucha importancia para las personas q participamos en este evento ojala se pudiera realizar mas seguido en nuestro departamento
Agradezco a todo el personal de Coldeportes que se hicieron presentes y que nos estuvieron capacitando. Pero resalto la intervencion de los señores Alejandro Valbuena, el señor Jurídico y los instructores de Actividad fisica.
El evento se realizo deforma organizada y cumplieron con el objetivo.
Excelentes las tematicas del evento de manera generosa seguir con todas estas capacitaciones para nuestra region
Excelente la organizacion y las tematicas
Convivencia y paz
Etapas de ejercicio y recreacion con la comunidad , hizo falta mas invitaciones considero que hay que insetivar mas ese proceso, ya que tuvieron que ir mas personas , la mayoria no fueron por falta de informacion
Mi observacion es que para este 2018 lo superate intercolegiados deberian ir desde el 2000 por que hay personas que cumplen sus 18 pero ya terminando el año y pues seria de gran oportunidad que ellos pudieran participar
Sujiero que colocaran en los juegos superate desde el 2000 para que asi participemos este 2018
Lo programas que se establecen e las personas con discapacidad y personal adulto mayor y niños de la infancia.
Fueron muy esoecificos en la manera de explixarnos ytrujillomaldonado

COLDEPORTES EN LAS REGIONES, POR EL DESARROLLO HUMANO Y LA CONVIVENCIA EN PAZ