



GOBIERNO DE COLOMBIA

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

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

Caldas - Antioquia

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

24 al 27 de abril 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

24 al 27 de abril 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.

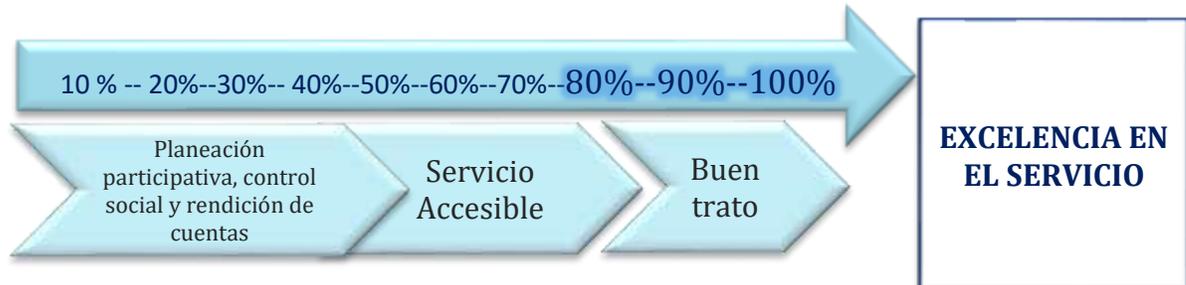
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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 24 al 27 de abril 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	%
Antioquia	Amagá	2,67%
	Bello	2,67%
	Caldas	65,33%
	Chigorodo	1,33%
	El Bagre	2,67%
	Giraldo	1,33%
	Itagui	5,33%
	La Estrella	1,33%
	Medellín	10,67%
Sabaneta	6,67%	
Total general		100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según su rol.

Señale su rol como participante	%
Campista	1,33%
Coordinador de Club	2,67%
Deportista	12,00%
Dirigente deportivo	12,00%
Entrenador	36,00%
Estudiante Educación Secundaria	1,33%
Estudiante Educación Superior	12,00%
Licenciado en educación física	1,33%
Licenciados en Educación Física	1,33%
Líder comunitario	2,67%
Otro	14,67%
Recreador	2,67%
Total general	100%

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

¿Por qué medio se enteró del evento?	%
Coldeportes	8,00%
Conocido	14,67%
Correo electrónico	1,33%
Invitación Ente Deportivo Departamental	2,67%
Invitación Ente Deportivo Municipal	60,00%
Otro	2,67%
Redes Sociales	10,67%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	10,67%
Adultos De 29 a 62 años	46,67%
Adultos mayores > 63 años	1,33%
Infancia de 6 a 11 años	2,67%
Jóvenes De 18 a 28 años	37,33%
Primera infancia de 0 a 5 años	1,33%
Total general	100%

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

Diversidad funcional (Discapacidad)	%
Física	4,00%
Ninguna	65,33%
Otra	25,33%
Visual	5,33%
Total general	100%

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

Grupo étnicos	%
Comunidades campesinas	2,67%
Ninguno	88,00%
Otra	4,00%
Población negra y/o afrodescendientes	2,67%
Raizales	2,67%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Femenino	26,67%
Intersexual	1,33%
Masculino	72,00%
Total general	100%

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

Señale si se encuentra dentro del grupo poblacional que a sido afectado por la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	88,00%
Sí	12,00%
Total general	100%

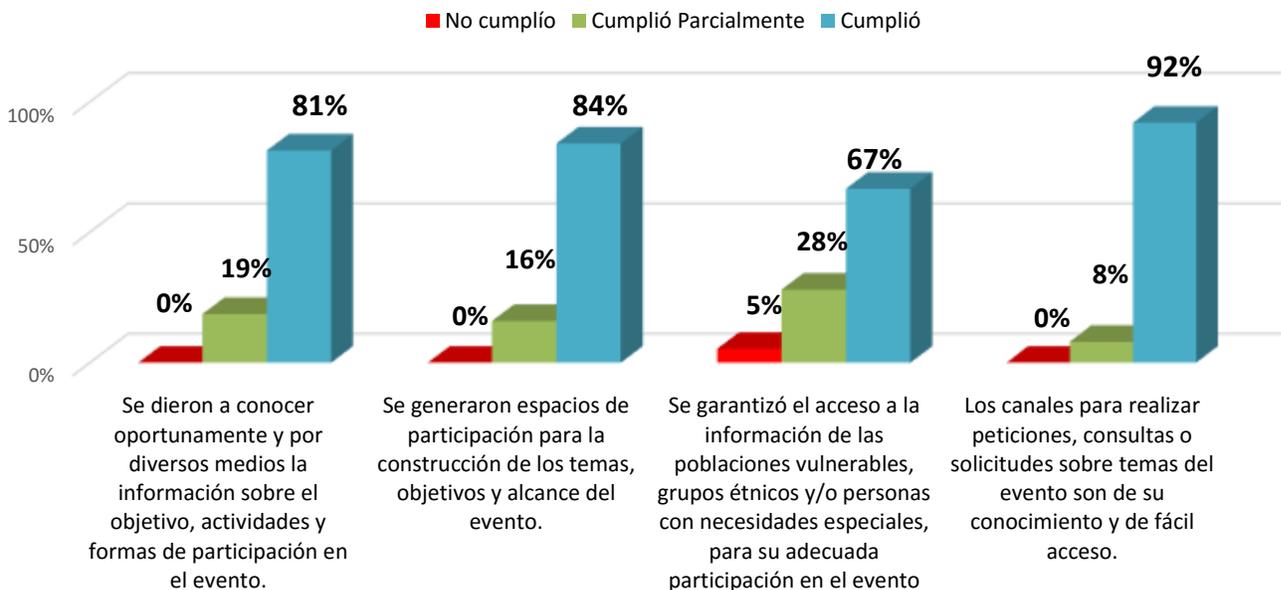
Convocatoria

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:

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

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	81.0 %

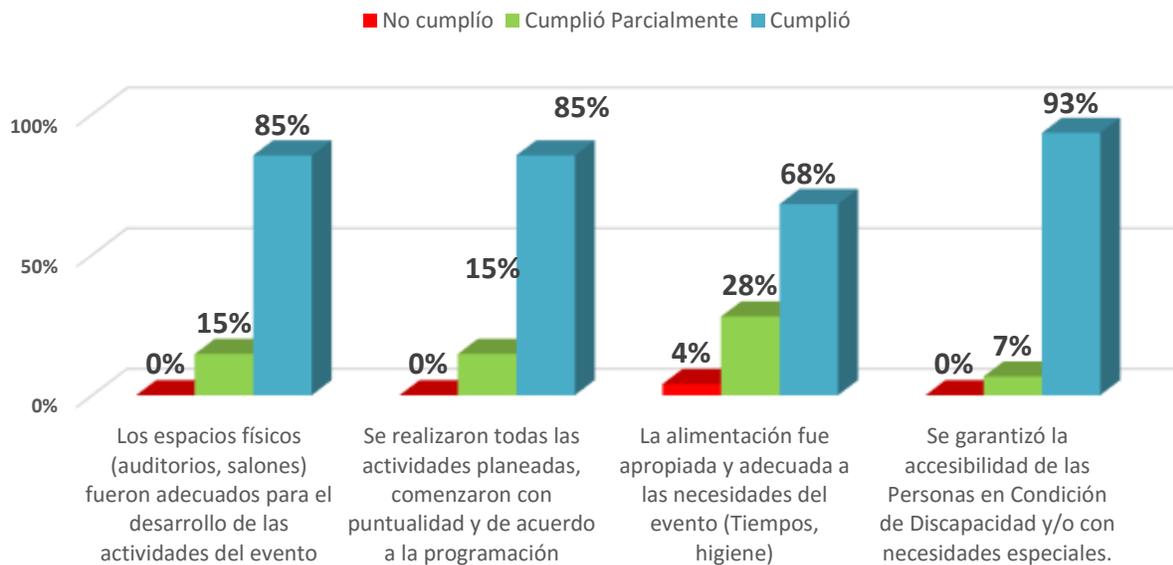
Se evidencia una percepción de cumplimiento por parte de los participantes de los procesos de convocatoria y de planeación participativa que adelantan desde el grupo interno de deporte Escolar. Sin embargo, se sugiere fortalecer las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación 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
Desarrollo del Evento	83%

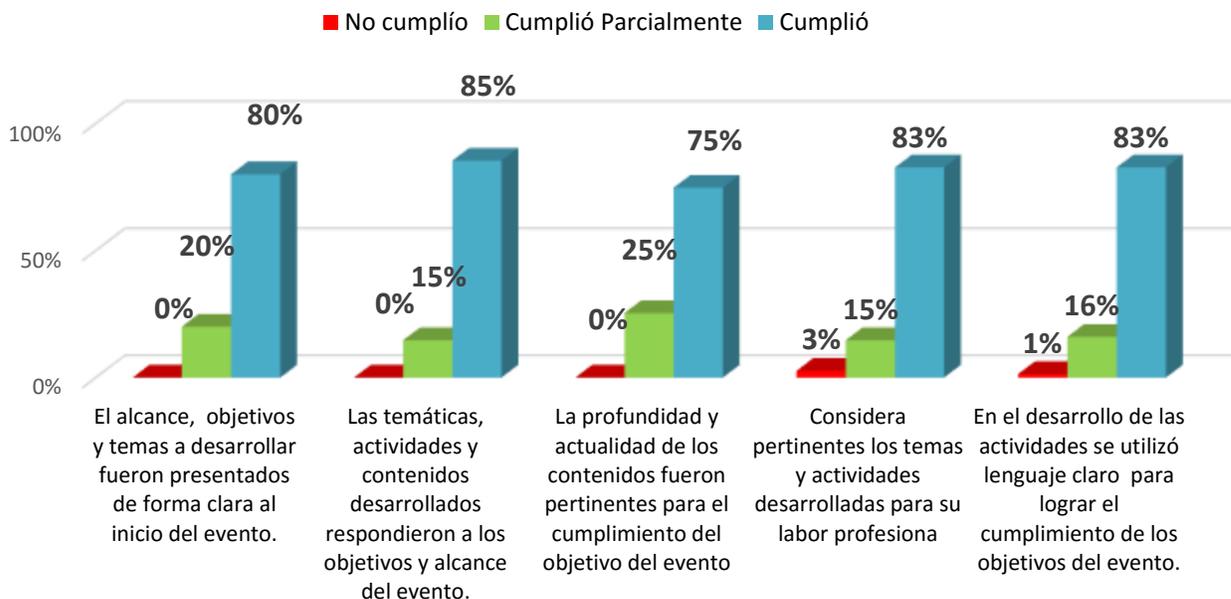
En este componente se evidenció una percepción de cumplimiento parcial, en general, cumplimiento parcial en el inicio puntual de las actividades en el seguimiento de lo reportado en la agenda del evento y en la garantía al acceso de personas en condición de discapacidad. Se recomienda mejorar los procesos 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	
Actividades Misionales	Promedio 81.1%

En este componente se evidencia una percepción positiva por parte de los asistentes. Se observa un 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.

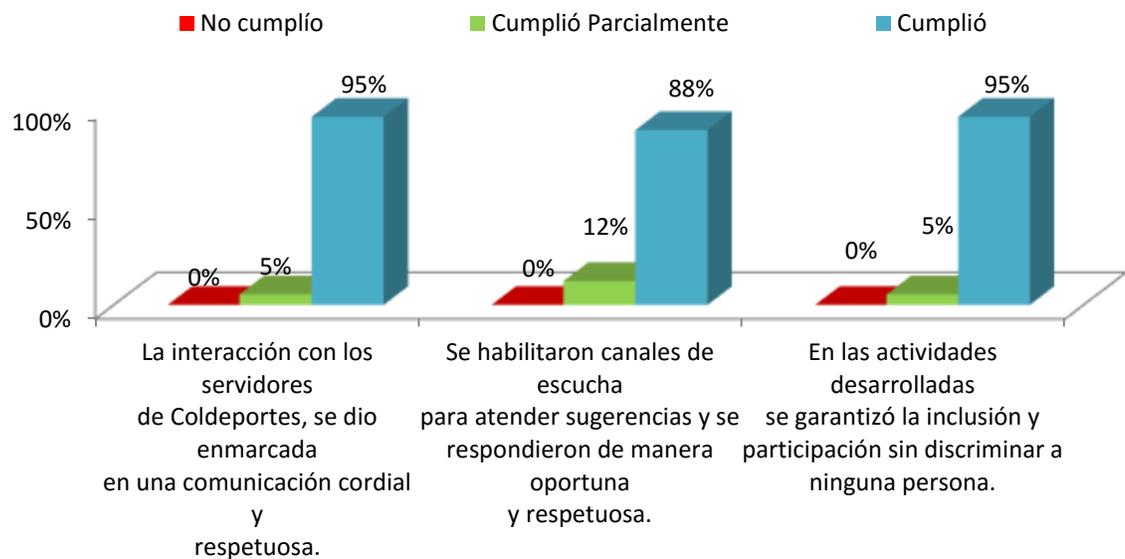
Se debe profundizar con la exposición del objetivo del evento y el alcance que tiene cada una de las presentaciones. Se observan en los comentarios algunos temas recurrentes que no fueron presentados en la capacitación, lo que indica que se debe mejorar la definición participativa de los temas a presentar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

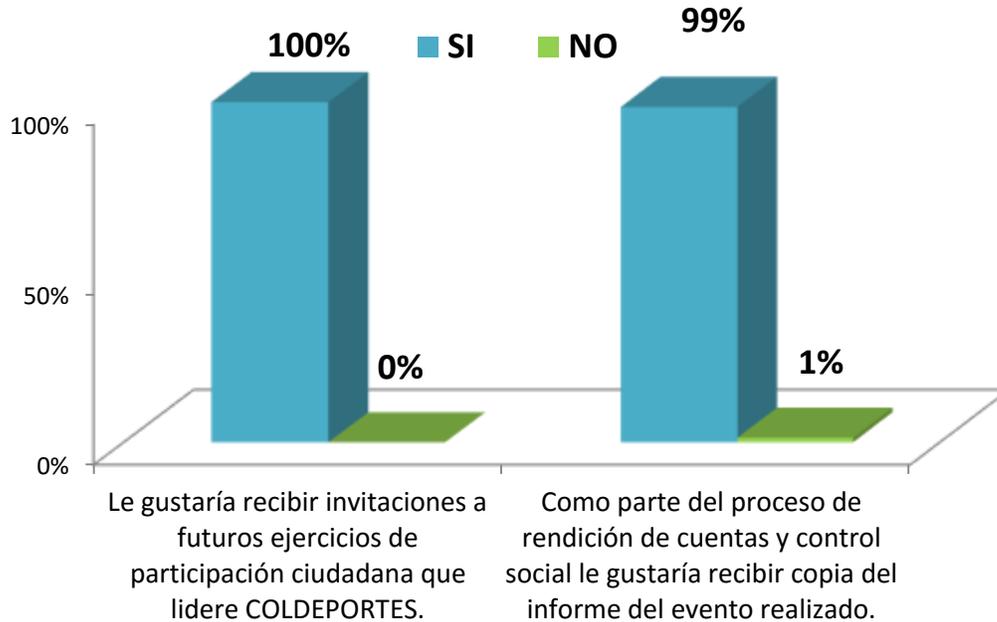


Evaluación cualitativa componente	Promedio
Compromiso por el Buen Trato	92,4%

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	99,3%
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.

Hablar de ciclo olimpico
actividad de elaboración de mapa cartografico de espacios deportivos y de actividad fisica para mirar en que se puede reforzar los municipios
Los temas son excelentes, quizá invertir algo más de tiempo en las preguntas para poder socializar sin afán
sicologia deportiva
Hablar sobre recomendaciones y consejos para la alimentacion de deportistas, o personas que hacen actividad fisica.
Todo estuvo bien
planificacion del entrenamiento deportivo
La conformación de clubes con Registro y control.
Legalidad de los clud deportivos
Administracion y legislacion deportiva
Me parece que todo está exelente
Todos los mencionados estan dentro de los que non interesa saber.
Mejorar la Comunicacion al momento de realizar una convocatoria
Todos Los temas muy Apropriados
Mas actividades fisicas
Hablar más sobre la parte nutricional. - Profundizar en temas de discapacidad.
Mas actividades fisicas
Nutricion
Planificacion de entrenamientos
Sobre el desarrollo de proyectos infraestructura les en los municipios con pocos recursos.
Más sobre recreación
Las nuevas tendencias
Proponer mas actividades fisicas
Todo esto esta muy bien
Mayor profundizacio temas de la actividad. Fisica
Todos los temas proyectados fueron de gran importancia
Deporte y discapacidad
Actividad fisica en edad temprana
El tema de los fisioterapeutas u acompañamiento medico o ploizas para los deportistas de los inder
Nuevas tendencias deportivas
Exelente todo
Deportes no tan convencionales

Intervencion de coldeportes en el proceso de participacion de deportistas de alto rendimiento
Procesos para reconocimiento deportivo y personería jurídica, postura de COLDEPORTES sobre inversión en deportes alternativos y nuevas tendencias deportivas.
Se debería tener encuesta mas tiempo para las capacitaciones ya que los temas son demasiado amplios y se debería profundizar mas
Conformacion de escuelas de formacion deportivas
Actitud
Mas capacitaciones en deporte
creo que todo esta muy bien
Actividades fisicas
Corporacionesarbitrales
Me gustaria conoser mas sobre nuevas tendencias y q planes hay para los que practicamos y promovemos este tipo de deportes ya q no contamos con escenarios
Concidero que debe de ser mas una capacitacion de aprendizaje sobre el deporte especialmente el deporte escolar, solo se evidencio que las conferencias a diferencia de la promocion de la actividad fisica, solo fue informacion sobre lo que hace coldeportes
Profundizar en temas de legislacion deportiva y elaboracion de proyectos
Mas enseñanza del deporte escolar
Legislacion
Salud mental y deporte
Recursos igualitarios para todos los deportes
Profundizar más en temas de interés general
Ludica como metodologia de aprendizaje
Administración de escenarios
Tema de alimentacion del deportista
Preveccion y atencion de accidentes deportivos
Presupuesto de apoyo al deporte municipal
Gestion para apoyos al deporte, en el municipio
La participación de instructores y resoluciones rapidas
Solo mas capacitaciones como estas y tal vez hacer eventos de temas mas especificos segun las diferentes lineas de Coldeportes.
Legislación Deportiva
Un poco mas de profundidad en los temas
Elaboracion de proyectos
Medicina deportiva
Psicologia deportiva
Nada todo fue bueno y apropiado
Temas sobre personas con movilidad reducida
Desarrollo y fortalecimiento de los proyectos deportivos municipales.
Talleres especificos para la formulacion de proyectos
Considerar la participacion de las instituciones educativas, para fomentar el conicimiento que se brindó
Profundización en Políticas Públicas en los entes territoriales
los temas debenser teorico practicos
contribucion de coldeportes en los planes de desarrollo de proyectos que se desarrollan en en la gestion deportiva
apoyo a instituciones educativas para el mejoramiento de la educacion 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.

Disminuir la parte experiencia de la ponencia e incluir mas bases teoricas
todas las actividades estuvieron excelentes
Aplaudo el esfuerzo que hace el grupo por mantener el ánimo y la concentración de los participantes observo mayor fortaleza en temas como el deporte social comunitario, actividad física y recreación, se podría tomar un poco mas de mejorar a la información que se da sobre supérate ya que demasiadas personas quedan cuestionadas respecto a casos que se viven cotidianamente
Me parece que todo fue perfecto por se atendió a todas la inquietudes.
Fue muy importante que los conferencistas se quedaran a escuchar las inquietudes después de su presentación
la verdad de Coldeportes Nacional solo conocía el nombre...era la única entidad Nacional que me faltaba para obtener un Diploma; quede muy satisfecho con todo el personal de Coldeportes, se le siente buena Energía y vibración...que bueno algún día trabajar con ustedes!!!
Se debe ampliar el tiempo para las preguntan en los diferentes temas
Tener en cuenta la psicología desde lo individual.
Deporte comunitario
Escuelas deportivas para la paz
Un poco más de tiempo para las todas las preguntas a resolver por que son muchas las preguntas
Todos estan muy capacitados y testan muy apropiados de sus temas especificos, fueron muy claros.
Tienen claro el tema para la resolucion de conflictos.
Como mayor Fortaleza Deporte Social Comunitario
Mejorar la convocatoria para el evento. Utilización de otros medios, mensajes escritos, hablados.
Debe ser mas tipo capacitacion y no conferencia
Anpliar un poco el tema de formecion deportiva
Legislacion deportiva
Que en el manejo de las presentaciones y el marketing sean más didácticos
Manejar más modalidad de capacitación y no de conferencia
El manejo de las exposiciones en dos ponentes se vio aburrida, monotonas, cambiar el manejo o mejora en la expresion corporal
La verdad ninguno, todo esta muy bien
Anpliar un poco el tema de formecion deportiva
Realizó óptimamente las actividades planteadas, siendo puntuales, respetuosos y cordiales. Fueron muy interesantes las actividades realizadas,ayudaron mucho a la formación de los asistentes
Legislacion
Se debe mejor en el tema de la salud y seguridad de la poblacion que atendemos
Mas convocatoria
Los temas abordados fueron explicados con claridad
Excelente seminario
Debe mejorar la ponencia en la temática de Escuelas Deportivas Para La Paz, el ponente no fue claro, cayó en redundancias y en conclusión no se logró el objetivo de la explicación de la intervención. Por otro lado, me pareció muy pertinente la temática de Hábitos y Estilos de Vida Saludable, demasiado

enriquecedora y completa, y los formadores estuvieron siempre dispuestos, con energía y comprometidos con la causa de formar a los asistentes.
Mejorar o ampliar el tiempo o duracion de las capacitaciones, en cuanto a los ponentes de los diferentes temas estan muy bien preparados.
Mas tiempo para las preguntas. Quedan muchos vacios.
En igualda de genero
Deben visitar mas municipios
Todos los temas espuestos fueron muy claras y se entendieron muy bien
Muy expertos en los temas felicitaciones
Por parte del señor Héctor debe tener más empatía con el público y con sus compañeros de trabajo. Se evidenció falta de estos aspectos al referirse a la compañera de la exposición "deporte social comunitario" de la cual no se sabía el nombre y a parte de eso la hizo sentir mal al ponerle hacer algo de la cual ella no tenía conocimiento, considero que no se debe tratar así a alguien y es importante mejorar este aspecto.
Deporteasociadoi
En mi concepto mas q material falto fue tiempo para hablar de temas que se van alargando seria muy bueno poder resolver mas inquietudes y aclarar temas en los cuales tenemos dudas ya que el tiempo por presentacion es limitado
Solo se encontro informacion sobre lo que hace coldeportes no se evidencio como una capacitacion.
Considero que la capacitacion tomo un tinte muy informativo.Es decir que esta haciendo Coldeportes.Me interesa mas espacios para la contruccion tericopractica
No se evidencio una capacitacion como tal so!o se encontro unas conferencias de informacion sobre lo que hace coldeportes
Gestion
Hábitos de vida saludables muy
Un punto del evento que me gusto mucho, fue sobre el trato igualitario con las personas de discapacidad, es un gran paso que al tiempo hara un gran cambio.
Se deben dar respuestas más claras a las inquietudes del público
Gestion
El tiempo para las preguntas
Bien
Manejo presupuestal. Y orientacion en deportistas de alto rendimiento
Felicitaciones por el desarrollo del evento
En el campo de financioacion, un poco de claridad, y mas retroalimentacion en como este campo nos puede ayudar en la gestion para realizar proyectos
Potenciar mas la situación de la tercera edad, intensificarla mas
Excelente el evento, lo que tal vez identifique una falencia fue en el segundo dia donde hubo una segunda jornada de actividad fisica en el parque del municipio de Caldas, hubo muchas horas de receso entre la jornada de la mañana y la tarde, para las personas que no somos del municipio, se nos complica el manejo productivo de ese tiempo desplazamiento y mas si no contamos con un vehiculo propio.
Considero que el deporte comunitario se debe tratar con más profundidad cómo se pueden adquirir recursos y como acceder a los diferentes programas que se plantean.
Un excelente trato y comunicación
El tema de las ciclovias ya que hay rutas alternas con gran cantidad de asistented que no son vigiladas por los entes municipales
Legislacion deportiva, se deberia tener mas tiempo
Mayor fortaleza en los temas de recreacion y actividad fisica para el adulto mayor, mejorar el tema de superate intercolegiados ya que son muchos los beneficios que se pueden obtener por medio de este, ayudando asi a niños y jovenes en su desempeño educativo y deportivo.
Pues nada deben de meiorar me agrado todo



Fortaleza en la parte jurídica.
En la administración y buen uso de los recursos de cada instuto de deporte
Fortalecer la participación
Considero que el espacio para Política Pública fue algo corto. Quisiera una capacitacion orientada a la elaboración y articulación de las Políticas Públicas en el ámbito municipal.
la preparación física de los deportistas con la medicina deportiva
muy buena fortaleza en la parte jurídica y motivacion del publico, que se haga estos encuentros mas a menudo
muy importante la temática , que nos amplia el conocimiento de este ente deportivo con respecto al deporte recreación y educación física