



GOBIERNO DE COLOMBIA

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

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

Mocoa - Putumayo

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

11 al 14 de abril de 2018

Lugar

Auditorio Corpoamazonia

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 - 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 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

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

72.9%.



coldeportes

Convocatoria

65.8%

Desarrollo del Evento

68.3%

Percepción Positiva general

72.9%

Contenidos del evento

77.5%

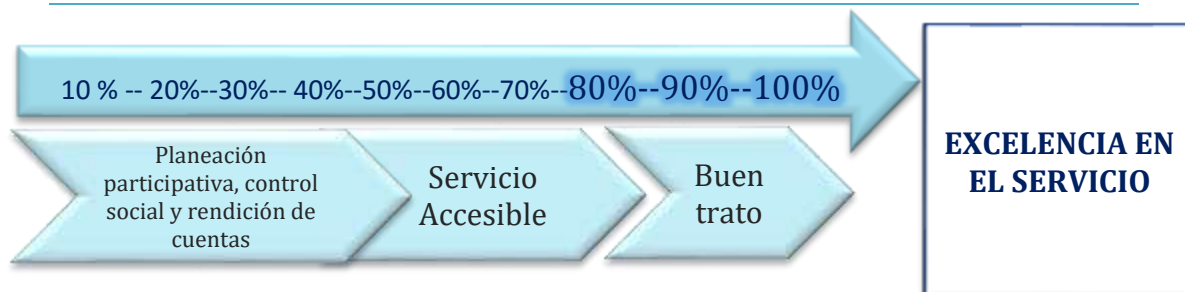
Fomento a la Participación Ciudadana

100%

Compromiso por el Buen Trato

80,2%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado del 11 al 14 de abril 2018 en el 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	El Bague	1,27%
Bogotá D.C.	Bogotá	1,27%
Chocó	Quibdó	1,27%
Nariño	Pasto	1,27%
Norte de Santander	Santander	1,27%
Putumayo	Mocoa	35,44%
	Orito	15,19%
	Puerto Asís	10,13%
	Puerto Guzmán	12,66%
	Santiago	3,80%
	Sibundoy	5,06%
	Valle del Guamuez	6,33%
	Villagarzon	5,06%
Total general		100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según su rol.

Señale su rol como participante	%
Coordinador de Club	1,27%
Deportista	17,72%
Dirigente deportivo	3,80%
Entrenador	21,52%
Estudiante Educación Superior	15,19%
Licenciados en Educación Física	12,66%
Líder comunitario	2,53%
Otro	22,78%
Recreador	2,53%
Total general	100%

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

¿Por qué medio se enteró del evento?	%
Coldeportes	10,13%
Conocido	24,05%
Correo electrónico	1,27%
Invitación Ente Deportivo Departamental	18,99%
Invitación Ente Deportivo Municipal	6,33%
Otro	6,33%
Radio, Televisión	2,53%
Redes Sociales	30,38%
Total general	100%

**Tabla 3.** Descripción de participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	3,80%
Adultos De 29 a 62 años	54,43%
Jóvenes De 18 a 28 años	40,51%
Primera infancia de 0 a 5 años	1,27%
Total general	100%

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

Diversidad funcional (Discapacidad)	%
Auditiva	3,80%
Física	3,80%
Ninguna	36,71%
Otra	49,37%
Talla Baja	1,27%
Visual	5,06%
Total general	100%

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

Grupo étnicos	Cuenta de Grupo étnicos
Comunidades campesinas	6,33%
Comunidades Indígenas	15,19%
Mulatos	12,66%
Ninguno	44,30%
Otra	10,13%
Población negra y/o afrodescendientes	7,59%
Raizales	3,80%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Femenino	31,65%
Masculino	68,35%
Total general	100%

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

Señale si se encuentra dentro del grupo población que a sido afectado por la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	37,97%
Si	62,03%
Total general	100%

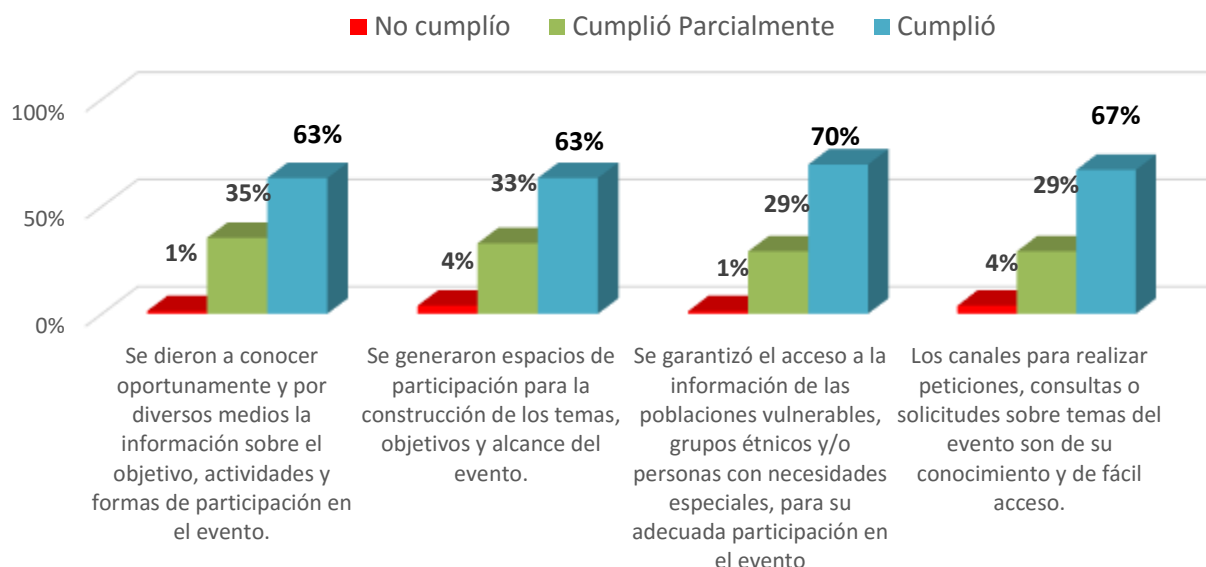
Convocatoria

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	65.8 %

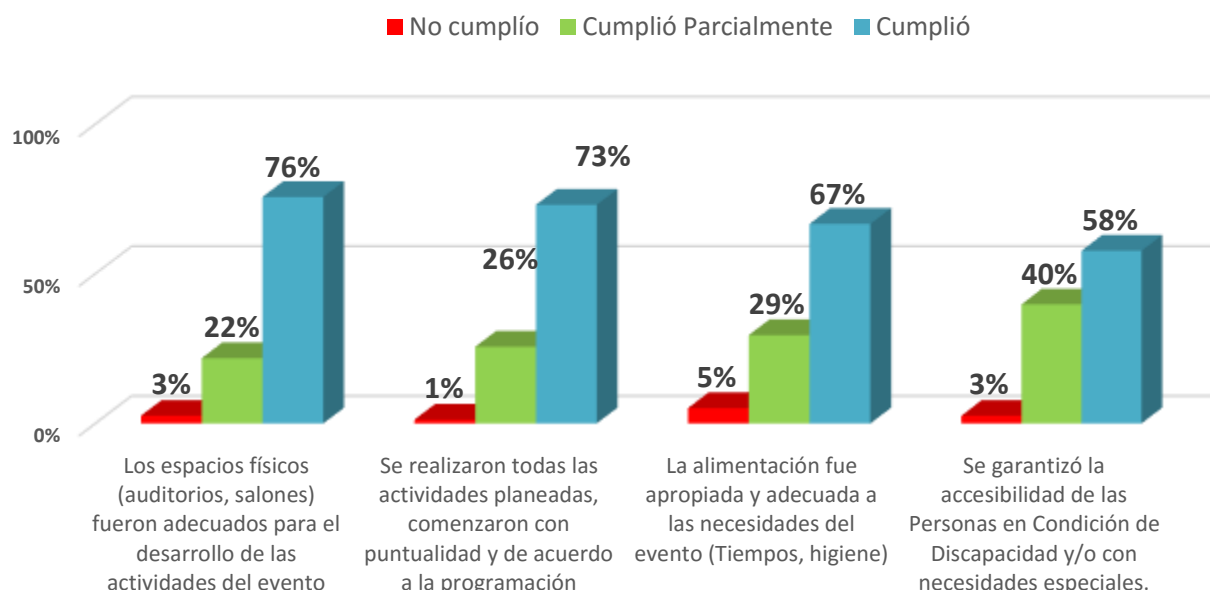
Se evidencia una percepción de cumplimiento parcial por parte de los participantes de los procesos de convocatoria y de planeación participativa que adelantan desde el grupo interno de deporte Escolar. Es importante resaltar que se evidencia en la evaluación y los comentarios, la falta de procesos para definir temáticas más acordes a las necesidades de la región. Aspecto que afectó negativamente la percepción de los participantes a quienes consideran que no se tocaron y profundizaron temas de relevancia para la población de la región.

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	68.3%
Desarrollo del Evento		

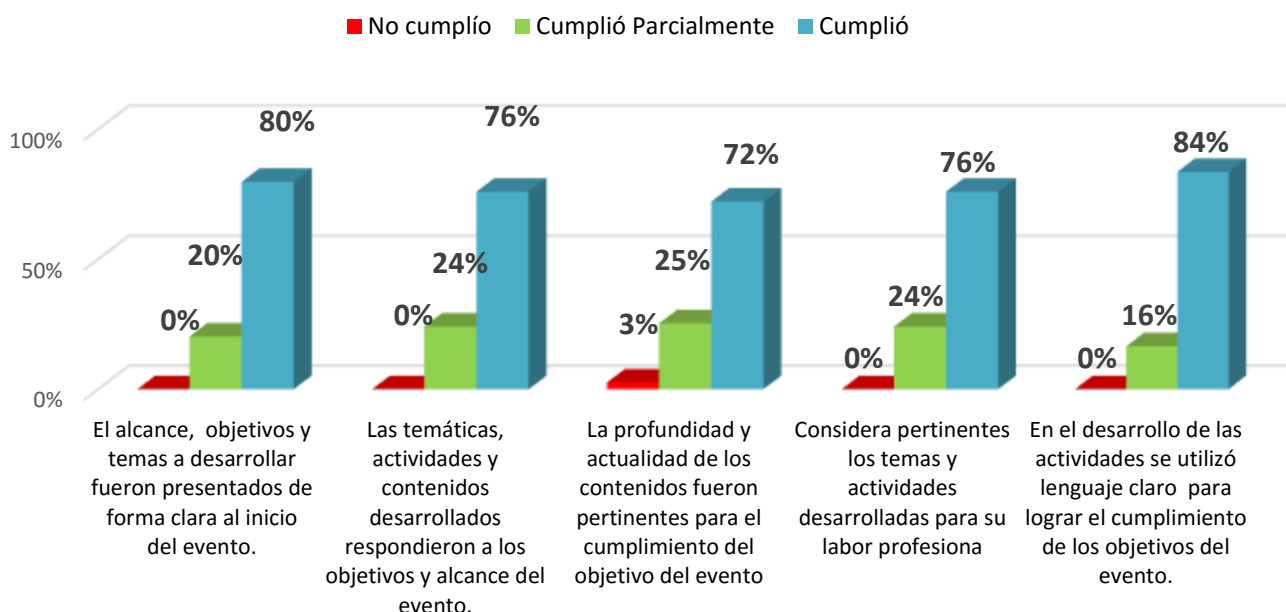
En este componente se evidenció una percepción de cumplimiento parcial, en general, cumplimiento parcial en el inicio puntual de las actividades en el seguimiento de lo reportado en la agenda del evento y en la garantía al acceso de personas en condición de discapacidad. Se recomienda mejorar los procesos de comunicación sobre el tema de alimentación y en especial garantizar la convocatoria y acceso a personas con necesidades especiales a este tipo de eventos.

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 77,5%

En este componente se evidencia una percepción de cumplimiento parcial por parte de los asistentes. Se observa una valoración de cumplimiento parcial en todos los componentes, elemento que se debe analizar para determinar el contexto, la elección de los temas y la forma como se desarrolló la capacitación. Ya que en términos generales para los asistentes no se cumplieron totalmente las expectativas que se les había generado.

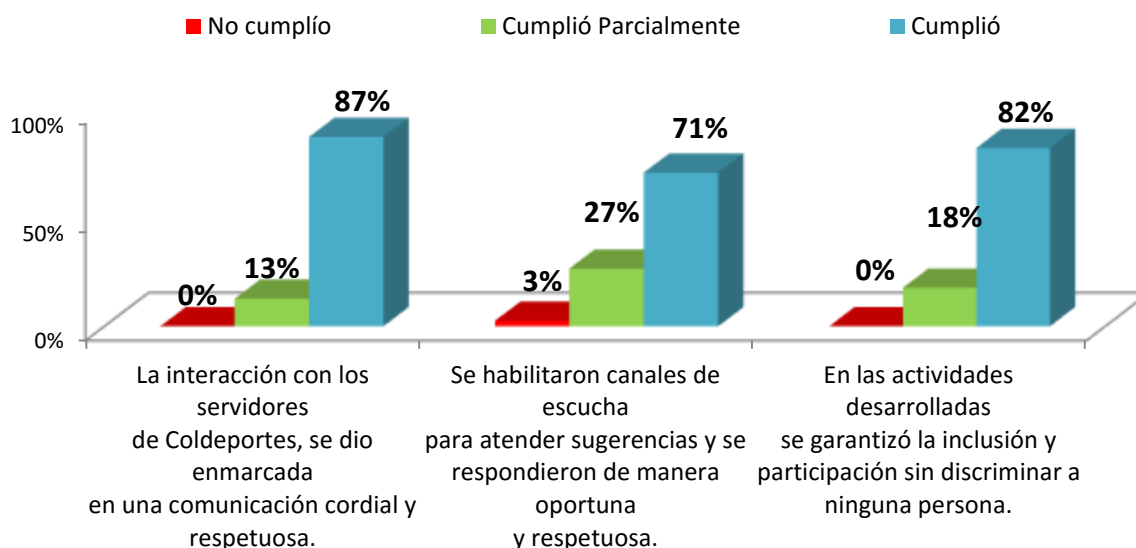
Como Elemento especial se debe analizar la elección de los contenidos a desarrollar en la capacitación, ya que hay temas que se consideran relevantes para los asistentes pero no fueron presentados.

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.



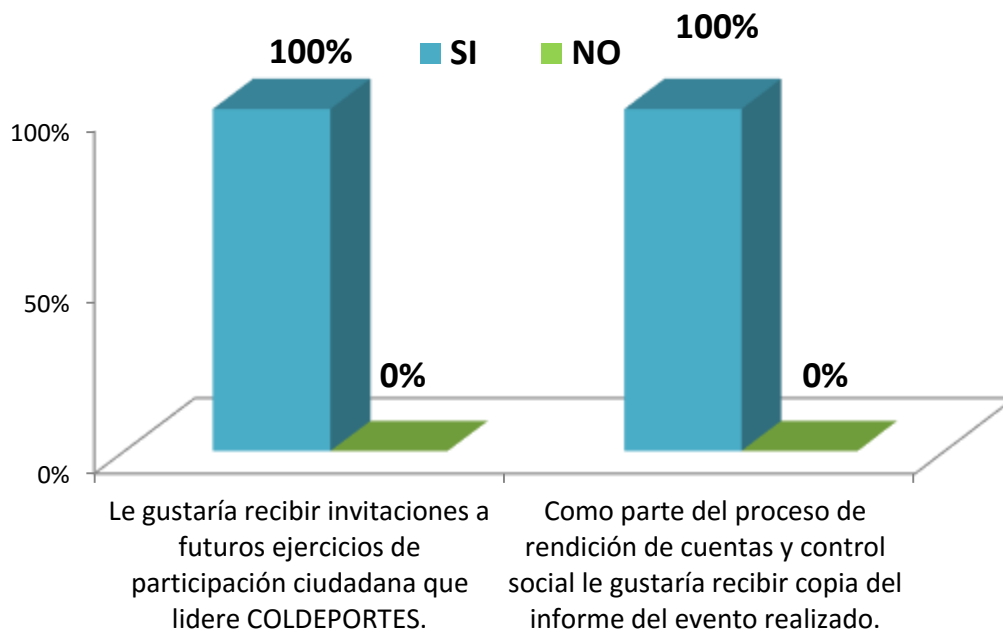
Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	80,2%
Compromiso por el Buen Trato		

En este componente se evidencio 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	100%
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.
Bimecanica del deporte y fisiologia del deportista
Cómo se destinan los recursos a los entes departamentales y municipales
Arte
Poblacion discapacitada
Infraestructura
Temqs sobre la Administración deportiva
Seguimiento al uso de las infraestructura
REPOSABILIDADES DE LOS MUNICIPIOS
Salud.
Contratacion entidades sin ánimo de lucro
Tener un Grupo de Socializacion de Cada Tema una ves terminada cada charla. De tal manera que la persona que quedo con dudas durante esa conferencia se acerque a este grupo de personas a clarar las dudas con mas tiempo. No por lo Virtual. Si no que ya presencial. Por que durante la charla de los Temas el espacio de preguntas es muy corto.
CAPACITACIÓN A ENTRENADORES
Temas relacionados con Actividad Fisica
Tener profesores de ed fisica en niños de primaria
El tema de infraestructura por es la problemática que detiene el desarrollo deportivo en mi región.
Revisar deportes que mas se practican en el departamento para de acuerdo a eso orientar y profundizar los temas
Que miren la posibilidad que los deportistas que terminen los 17 años puedan seguir participando y no se les límite por que se les mocha un sueño a esos deportistas. Si no piencen si fuera su sobrino y no su hijo.
Empleo a personas con algun titulo en deportes
Los de juegos autotonos
Planificación deportiva.
Q la el espacioen donde se da le charla sea mas grande para la enterseccion de estiramiento
Organizacion deportiva
El evento abordo temas interesantes de todos los programas que lidera Coldeportes
Estrategias de comunicacion para poblacion discapacitada
Profundizacion en temas de recreacion

Instructores de Danzas

Sobre el buen manejo de los recursos que llegan a los municipios... y que se de a conocer a sus corregimientos y dirigentes de comunidades que es lo que corresponde para cada labores y eventos. Especialmente en lo relacionado con el deporte y la cultura de las regiones en sus municipios departamentos

sobre como fortalecer la educación física y la recreación

en mi opinion seria considerable que en la metodologia se busque que la gente se integre mas para ir conociendonos y generar confianza como grupo

temas de acorde con el departamento

Para las fuerzas Militares

habitos y vida saludable

Mayor tiempo para resolver inquietudes

Considero que se deben realizar eventos de capacitación en temas inherentes al deporte como: teoría y metodología del entrenamiento deportivo, juzgamiento deportivo, procesos de escuelas de formación deportiva, entre otros

Nutricion

Mi opinión personal seria, no tantos los temas, si no el tiempo... ampliara mas si se puede no?

pienso que uno de las actividades que se debe ejercer en otro evento, es que mediante la metodologia de enseñaansa se haga de manera mas integra, par que las personas se vayan conociendo un poco mas y se baya buscando esa unidda de todos.

Que departe de Coldeportes designen un miembro para que tome apuntes y registreen el momento las deficiencias y problematicas evidenciadas en el derollo de la exposición de los temas.

Comunicar por diversos medios la capacitacion

Comunicar por dibernos la comunicasion

Presupuesto del estado para el deporte

Fuerzas Militares

capacitaciones en deportes específicos como el fútbol y otros

Fuerzas Militares

Alimentacion de poblacion

Inscricion de las personas

Ilustrar más todos los deporte

Mi opinión sería bueno más constantes y vincular la fuerza publicas

Capacitacion a entrenadores de futbol

dominio y conocimiento de otros deportes que se practican en el centro del pais y aparecen en las pruebas supérate.

Lesiones deportivas

mas actividades practicas y recreativas

La gestión de recursos .

que se extiendan mas las horas del seminario para asi poder conocer mas de.los aspectos que se van a desarrollar

TEMAS DE ENTRENAMIENTO DEPORTIVO PARA MEJORAR CON LAS ESCUELAS DE FORMACIÓN

Eltrabajo que se debe realizar con discapacitado.

Deportes adaptados alas personas con discapacidad

La falta de tener un docente de educacion fisica para la infancia de primaria en las escuelas

SE TENGA MAS EN CUENTA DATOS DE LA REGION

primeros auxilios

Primeros auxilios..
Planificación deportiva, medicina deportiva, fisiología deportiva
Metodologías de prácticas deportivas
Manejar temas de Eventos deportivos
Tener en cuenta manera de apoyo en cada deporte
Los mismos temas q se dieron a conocer
la verdad no participe porque no tuve la invitación de ningún organizador ni por celular ni por correo
Que las convocatorias sean abiertas para más personal q manejan el tema dl deporte
profundizar mas en la metodología de los proyectos de inversión
Como presentar proyectos de financiación a Coldeportes
TEMAS RELACIONADOS CON LA NIÑES
permitir que en los diferentes temas se considere un espacio mas amplio para las practicas de las mismas.
ENTRENADORES PARA CICLISMO
Gerencia deportiva
La falta de tener un docente de educación física para la infancia de primaria en las escuelas
La falta de tener un docente de educación física para la infancia de primaria en las escuelas

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 comentarios sobre los diferentes elementos y actividades del evento, en especial aquellas donde considera se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.
Política del deporte
El recinto debe tener mas adecuaciones ambientales, por la cantidad de participantes
Hay como están están. Bien en un lugar a adecuado
Las charlas
Las mayores fortalezas en explicación
Un auditorio más amplio
En recteación
Talento deportivo
Manejo de tiempos de entrenamiento
Hábitos saludables
Fortalezas en la parte de Comunicación muy Específico todo.
FORTALECER EL CONOCIMIENTO MAS DE LOS ENTRENADORES
Mejorar: Quedaron algunas personas por fuera del evento por falta del espacio. Buscar otro lugar mas amplio.
Fortalezas: Personal idoneo y con experiencia.
Más compromiso y apoyo de parte de Coldeportes que esta no sea la primera y la última, si no que sigan con estas capacitaciones que son de gran beneficio para mi región del Putumayo.
El ambito administrativo.
Mas tiempo para que haiga mayor participación
Todo estuvo bien organizado

Transferencia de deportistas. Derecho deportivo
Pues para mi estuvo todo muy fortalecido verbalmente y bien hablado
No debe ser todo teórico y debe ser adaptado al contexto
Gracias a Coldeportes por su gran aporte a la comunidad Putumayense
Organizar mejor la agenda para que los temas que tienen más información tengan más tiempo disponible y la explicación sea más detallada
Personalmente todo fue excelente ya que es mi primera vez
Se debe ampliar mayores enseñanzas en los municipios en conjunto con los corregimientos y comunidades ya que la gran mayoría de talentos salen del campo y de sociedad proletaria, (gente de escasos recursos).
sobre la rumba terapia y la motivación en educación física
muy mal con el señor que le faltó al respeto en el segundo día de trabajo al coordinador del evento,
la publicidad
Fuerzas Militares
atención al ciudadano
Cada profesional explicó correctamente la temática esbozada.
las actividades del evento fueron encaminadas principalmente a comunicar la oferta institucional de Coldeportes Nacional. Considero que el evento se desarrolló de manera adecuada y cumplió con el objetivo señalado. Humildemente recomiendo que en futuros eventos de capacitación se aborden temáticas referentes al entrenamiento deportivo, nutrición en el deporte, entre otros que nos ayuden a mejorar los procesos que tenemos en el territorio para el desarrollo del deporte.
Actividad física me pareció de lo mejor
mi comentario es que a mí me pareció muy importante el tema de supervisión e intervención, liquidación y secop II decreto 092 de 2017. ese es el tema que a mí me impactó mucho... me fortaleció...
muy mal el comportamiento del compañero que le faltó al respeto al señor coordinador eso demuestra que nos falta muchos valores para enriquecernos cada uno.
En el final de la exposición de cada tema, se da un tiempo apropiado para que el público realice las preguntas que puedan surgir sobre el tema abordado. En donde se garantice la participación de todo el que pida la palabra.
Invitar a más personas al evento
Un espacio más amplio
La temática muy importante
Fuerzas Militares
todo muy bien .
Fuerzas Militares
Excelente puesto que ya he estado en diferentes capacitaciones Coldeportes
Dar más participación a las personas en las charlas
Fútbol
Sería bueno un tiempo más de lo adecuado
En formación de niños niñas y adolescentes
para mejorar, haya una persona que ayude a grabar las memorias. fortalezas muy buen dominio del tema de cada ponente.
Se vio mayor fortaleza en actividad física
me pareció muy buena la actividad debiera mejorar en la atención a la primera infancia
Se debe mejorar en la implementación de diversas estrategias en el deporte.
en donde tuvieron mejores fortalezas fue en dar a CONOCER como estaba estructurado Coldeportes desde la parte política y la parte deportiva Y DE como era su sistema de deportes y de actividades físicas para darlo a conocer a la comunidad
SE CONTÓ CON PERSONAS IDÓNEAS EN LOS DIFERENTES TEMAS



En cuanto a mejoras sería la ampliación del tiempo para resolver inquietudes.
En general los elementos y actividades realizadas fueron idóneas.
Cabe destacar el tema jurídico.

Educadores de educación física en la primaria

Me gustó mucho la parte de recreación me hubiera gustado que hubiera sido más extendido el tema y para mí fue muy agradable y pedagógico ver como las personas hacían sus preguntas y se respondían.

No tengo aporte estuvo excelente

EL ESPACIO DEBIDO A LA GRAN ASISTENCIA

más prácticas lúdicas.

Actividades físicas

Escuelas de formación deportiva

Muy buenas intervenciones

Muy buenas las charlas dirigidas por el personal correspondiente con su Temática.

En todos los deportes se necesita mayores fortalezas

Mejorar el sonido y tener más micrófonos para cuando se de la participación de los invitados.

Llene la información para que en la próxima me tengan presente y me comuniquen a tiempo ..gracias

Se debe mejorar en el tema logístico ejemplo alimentación en la parte profesional excelente pero algunos temas fueron muy cortos como la d deporte social comunitario

fuentes de financiación, como acceder, cuales son los trámites

Me parece que todo estuvo muy bien

LOS TEMAS FUERON CLAROS Y PRECISOS

temáticas recreativas con más participación a la práctica

MÁS INFORMACIÓN AMPLIA EN LA CONVOCATORIA Y EJECUTARLA EN OTROS MUNICIPIOS.

Ninguna sugerencia todo fue excelente sobre todo los temas fueron claros de entender

Me gustó mucho la parte de recreación me hubiera gustado que hubiera sido más extendido el tema y para mí fue muy agradable y pedagógico ver como las personas hacían sus preguntas y se respondían.

Me gustó mucho la parte de recreación me hubiera gustado que hubiera sido más extendido el tema y para mí fue muy agradable y pedagógico ver como las personas hacían sus preguntas y se respondían.