



INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Capacitación en Gerencia Deportiva

Barrancabermeja - Santander

Dirección de Inspección, Vigilancia y Control IVC

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

COLDEPORTES

2018



PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2018



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

27 de febrero al 03 de marzo de 2018

Lugar

Auditorio Estadio de Fútbol Daniel Villa Zapata

Barrancabermeja, Santander

Participantes

Dirigentes deportivos
Licenciados en Educación Física
Coordinadores de clubes
Líderes comunitarios

Organizador

Dirección de Inspección, Vigilancia y Control IVC

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

01 al 03 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).

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

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.

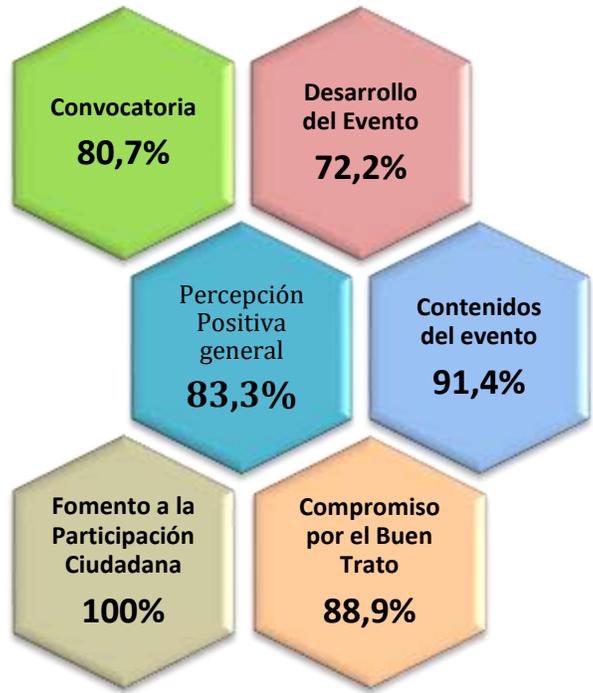
La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

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

RESULTADOS

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

83,3%



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado entre el 01 y 03 de marzo 2018 posterior a la Capacitación en Gerencia Deportiva 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 Ciudad.

Departamento de residencia	Ciudad o municipio de residencia	%
Antioquia	Yondo	7,41%
Cesar	Bosconia	3,70%
Santander	Barrancabermeja	85,19%
	Bucaramanga	3,70%
Total general		100%

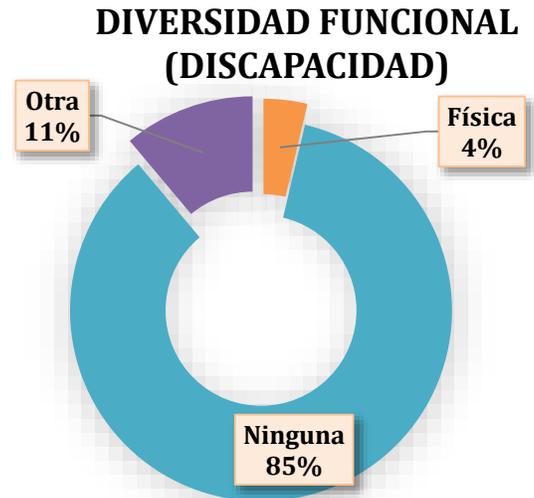
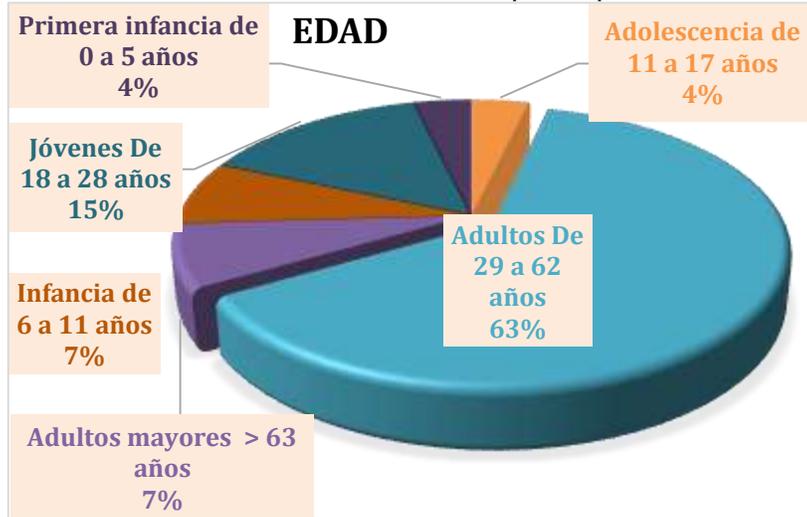
Tabla 2. Descripción de los participantes según su rol

Señale su rol como participante	%
Coordinador de Club	7,41%
Deportista	11,11%
Dirigente deportivo	22,22%
Entrenador	29,63%
Licenciados en Educación Física	22,22%
Líder comunitario	7,41%
Total general	100%

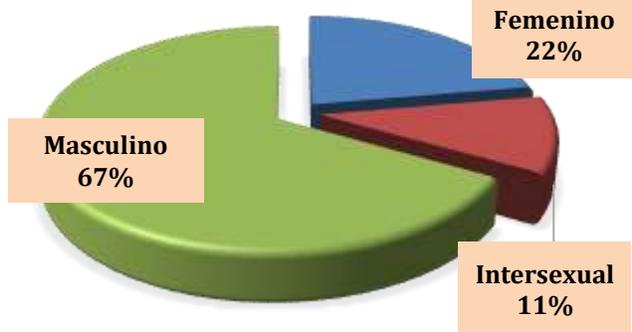
Tabla 2. Descripción de los participantes según canal de contacto

¿Por qué medio se enteró del evento?	%
Coldeportes	7,41%
Conocido	3,70%
Invitación Ente Deportivo Departamental	3,70%
Invitación Ente Deportivo Municipal	66,67%
Otro	7,41%
Redes Sociales	11,11%
Total general	100%

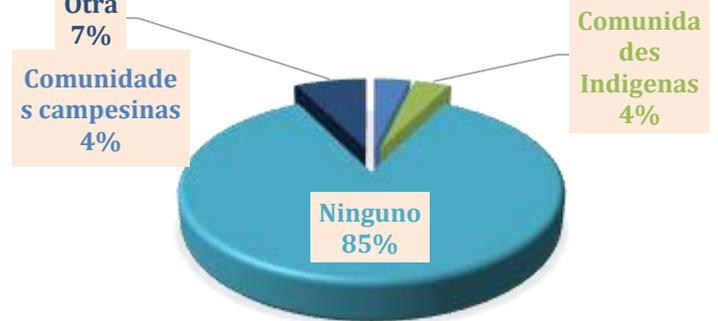
Gráfico 1. Caracterización participantes encuestados



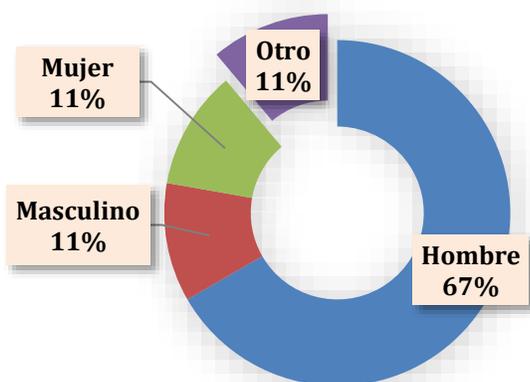
SEXO DE NACIMIENTO



GRUPOS POBLACIONALES



IDENTIDAD DE GÉNERO U ORIENTACIÓN SEXUAL



VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA O EL DESPLAZAMIENTO FORZADO



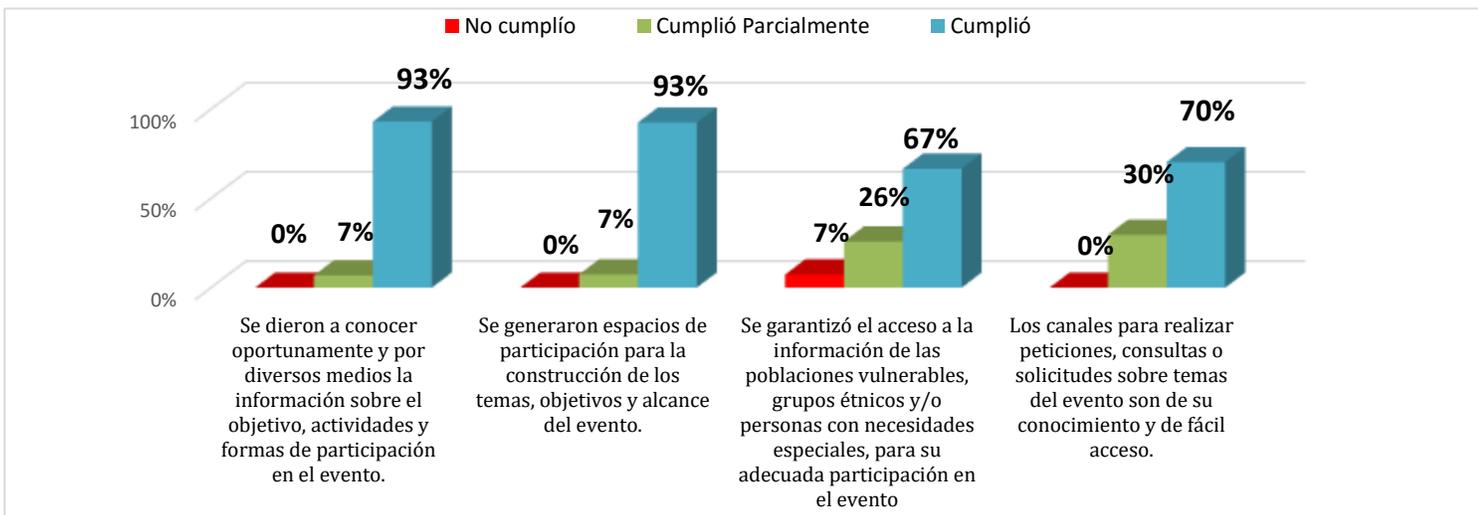
Convocatoria

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	80,7%
Convocatoria		

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** en los diferentes componentes evaluados. De acuerdo al acompañamiento realizado se evidencio un baja participación, en comparación con la población esperada.

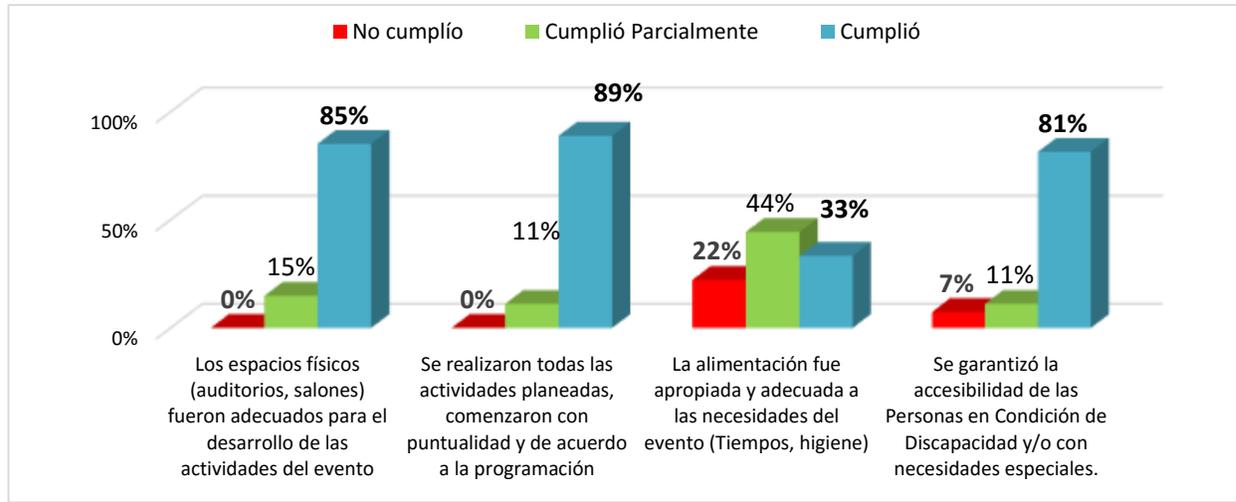
Se sugiere adelantar el proceso de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés potenciales para el servicio de capacitación en administración deportiva, con el cual se evidencien las necesidades y características de los grupos interesados de esta capacitación, elemento que permitiría potenciar el impacto y alcance de este servicio.

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	72,2%

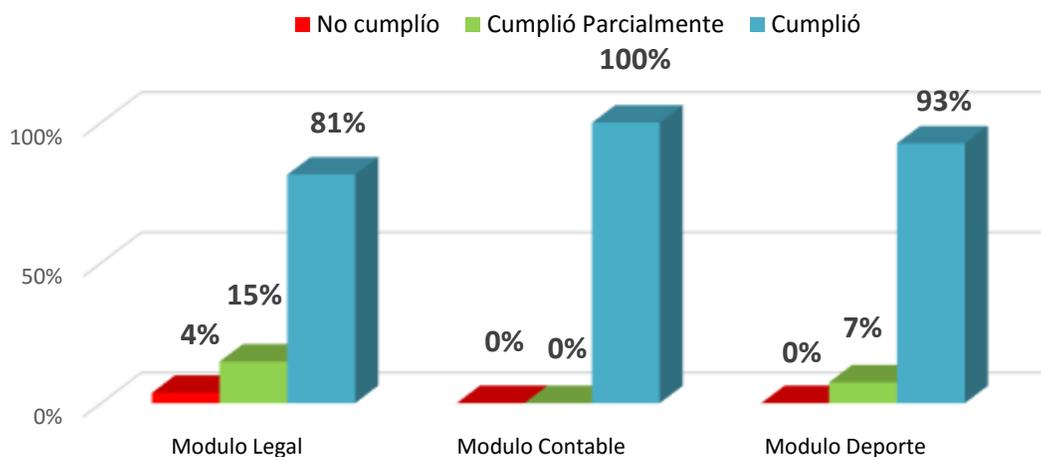
Se evidencia una percepción de **cumplimiento parcial** frente a los elementos de organización logística del evento, siendo el principal tema para tener en cuenta el manejo de la alimentación, frente a estos elementos que pueden facilitar el proceso normal de la capacitación, se debe dejar claro desde el principio la forma de poder acceder a los servicios de alimentación, garantizando tiempos adecuados que faciliten la comodidad de los asistentes y que no implique perderse los temas presentados.

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	91,4%
Actividades Misionales		

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados, se resalta la percepción de un adecuado dominio técnico de los expositores y la necesidad de evaluar los comentarios para encontrar nuevos elementos que permitan continuar con el mejoramiento de este servicio.

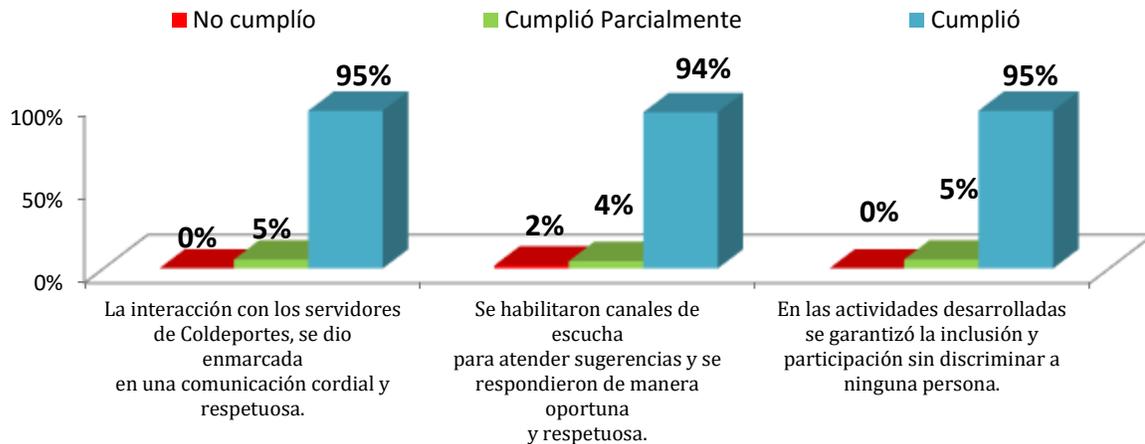
Se observa la necesidad de buscar mecanismos de participación que permitan definir con la población potencial que asistirá a la capacitación, los temas a desarrollar, haciendo énfasis en aquellos que son obligatorios y en aquellos que son de interés general. Ya que en los comentarios se observan múltiples propuestas que pueden indicar que no existe una clara delimitación de los temas que ofrece la capacitación en gerencia deportiva.

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.

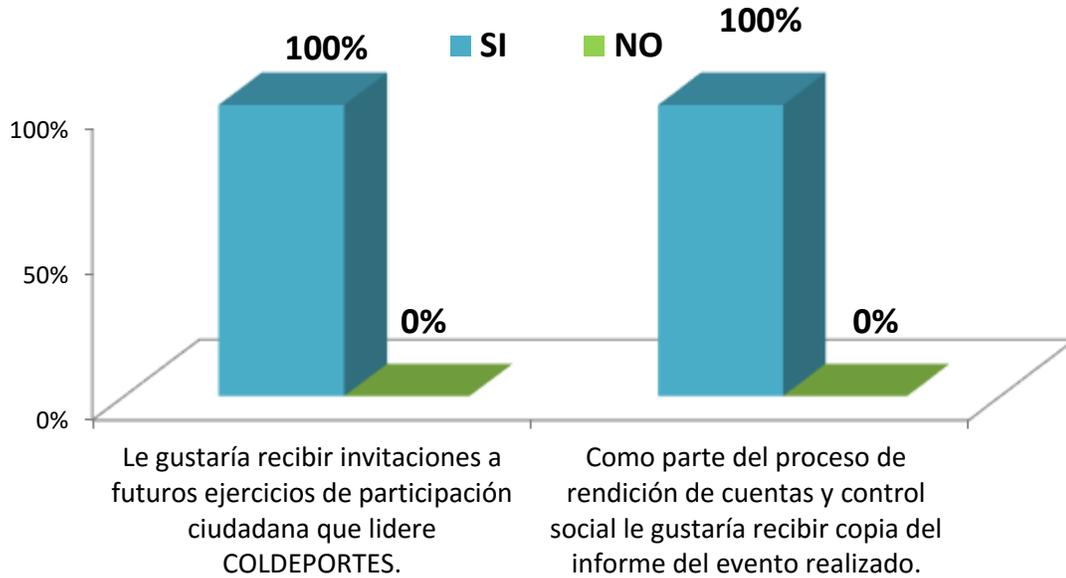


Evaluación cualitativa componente	Promedio	88,9%
Compromiso por el Buen Trato		

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento**, en donde se destaca la comunicación cordial y respetuosa con 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

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

1. Según su opinión que temáticas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas capacitaciones.

* 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.
Deportología
Reglas de cada disciplina
Aspectos sociales para cada actividad
Nutricion y estado fisico del deportista
Ahorra eventos en las capasitaciones
Manejar los temas mas especificos con mas tiempo para que se puedan explicar mejor y sin tantas carrera
Recreacion ampliar la informacion
Tener en cuenta mas directamente al deportista
Tener en cuenta la participacion de los club deportivos
Tener en cuenta deportes aficionados o pocos reconocidos
Tener mas en cuenta a los clubes aficionados que son de bajos recursos
DERECHOS DE FORMACION DEPORTIVA
Legislacion deportiva, distribucion recursos publicos
Dirigencia deportiva
Los temas tratados son muy importantes y esperamos poder seguir teniendo mas conocimientos con respeto a los temas deportivos
Un curso mas avanzado y practico de lo mismo
Actualizacion de los estatutos de cada club
Hablar mas de los clubes amater y no a los clubes profesionales
Protocolo general. Organizacion de eventos.
Implementar temas acorde a disciplinas deportivas
Implementar talleres grupales o quices de retroalimentación de cada tema
Como solicitar apoyos economicos de los entes municipales y departamentales a los clubes
Facilitar documentos para tomar notas



- 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.
Excelente
Excelente
Excelente
En las asambleas
Excelente el conocimiento por parte de los capacitadores
Los temas en general eran claros pero se debe ampliar el tiempo para no andar corriendo y se pueda aclarar todas las dudas
Los canales de información
En los clubes deportivos por que Coldeportes solo llegan hasta las ligas y federaciones y asociaciones y los clubes quedan mucho a la deriva por que los municipios les toman mucho tiempo para darles recursos a los clubes deportivos
En el desempeño de los organizadores excelente muy buenas explicaciones
En el periodo del evento todo fue en igualdad respecto al presentado
EXCELENTES TEMAS
Todos los temas se abarcaron de forma correcta
Todo bien
Todos los temas fueron de mucha importancia
Espacios de pausa activa, refrigerios
La metodología es excelente. Y en fortalezas, mas paciencia para el alumnado.
Legislación deportiva
Deporte aficionado. Más espacio y sin tantas filmas.
Todo estuvo bien
El personal enviado por Coldeportes se desempeñó a la altura de los temas y las preguntas del público. Por otra parte agradecería en los temas que son de mucha teoría, tener espacios donde se puedan colocar archivos multimedia donde se muestre de alguna manera mas práctica, las experiencias de los casos que se estén tratando de tal manera que la enseñanza sea mas clara y puntual.
Ninguna, muy buena la charla de estados financieros
Temas muy puntuales y de gran interés