



 **coldeportes**



GOBIERNO DE COLOMBIA

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Capacitación en Gerencia Deportiva.

Bogotá D.C.

2018

Dirección de Inspección, Vigilancia y Control IVC

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
2018**



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

2 de abril al 6 de abril de 2018

Lugar

Casa del Deportista Cundinamarqués Bogotá D.C.

Participantes

Dirigentes deportivos
Licenciados en Educación Física
Coordinadores de clubes
Líder Comunitario
Entrenadores
Deportistas
Estudiante Educación física
Estudiante Educación Superior.

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

5 de abril al 6 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).

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 - Secretaría 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 en 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.

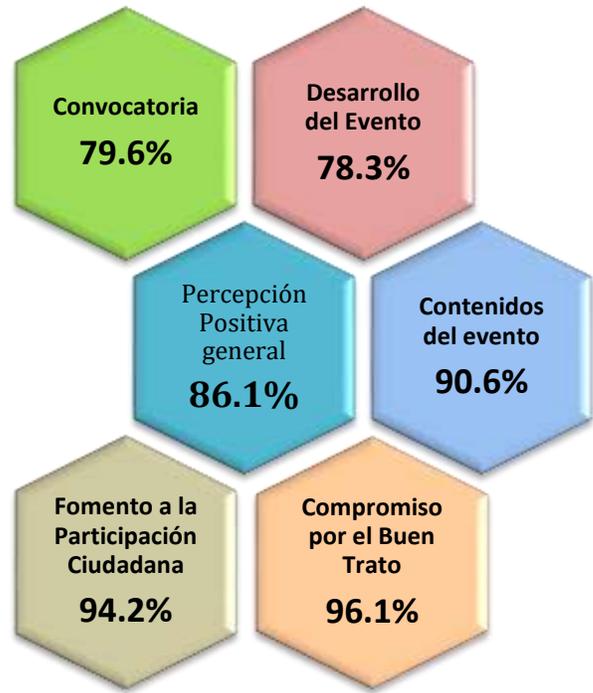
² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.



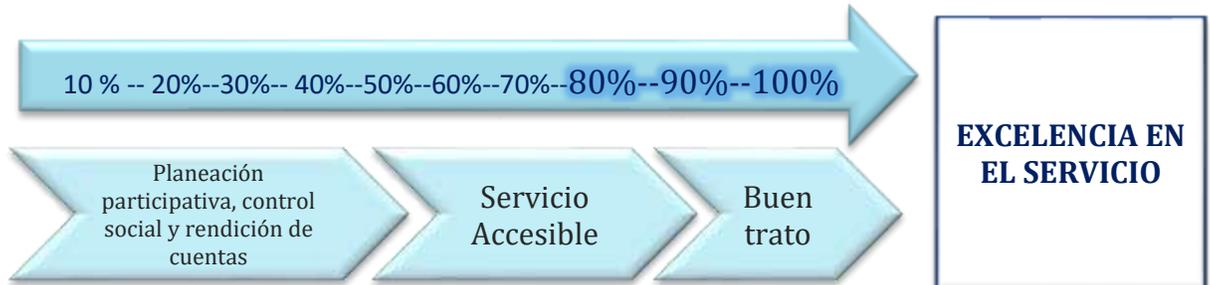
RESULTADOS

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

86.1%.

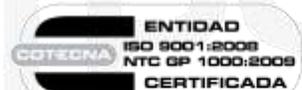
Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado entre el 5 y 6 de abril 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.

Capacitación en Gerencia Deportiva-Bogotá D.C.



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	Ciudad o municipio	%	
Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	28%	
	Cajicá	3%	
Cundinamarca	Chía	2%	
	Cota	2%	
	El colegio	2%	
	El Peñón	2%	
	Facatativá	3%	
	Funza	8%	
	Fusagasugá	12%	
	Gachetá	2%	
	La Calera	3%	
	Machetá	3%	
	Madrid	2%	
		Manta	2%
		Mosquera	2%
	Nocaima	2%	
	Pacho	2%	
	San Bernardo	2%	
	San Francisco	2%	
	Soacha	3%	
	Sopo	2%	
	Tocancipá	3%	
	Villapinzón	3%	
	Yacopí	3%	
	Zipacquirá	3%	
Total general		100%	

Tabla 2. Descripción de los participantes según su rol.

Rol	%
Coordinador de Club	7%
Deportista	18%
Dirigente deportivo	35%
Entrenador	17%
Estudiante Educación Superior	5%
Licenciados en Educación Física	10%
Líder comunitario	8%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su edad

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	2%
Adultos De 29 a 62 años	60%
Adultos mayores > 63 años	5%
Jóvenes De 18 a 28 años	33%
Total general	100%

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

Diversidad funcional (Discapacidad)	%
Auditiva	2%
Cognitiva	2%
Física	6%
Ninguna	80%
Visual	10%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de participantes encuestados según sexo de Nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Femenino	27%
Masculino	73%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de participantes encuestados según al grupo étnico con el cual se identifica.

Grupo étnicos	%
Ninguno	98.3%
Otra	1.7%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de participantes encuestados de acuerdo a si han sido víctimas de violencia o desplazamiento forzado.

Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	97%
Sí	3%
Total general	100%

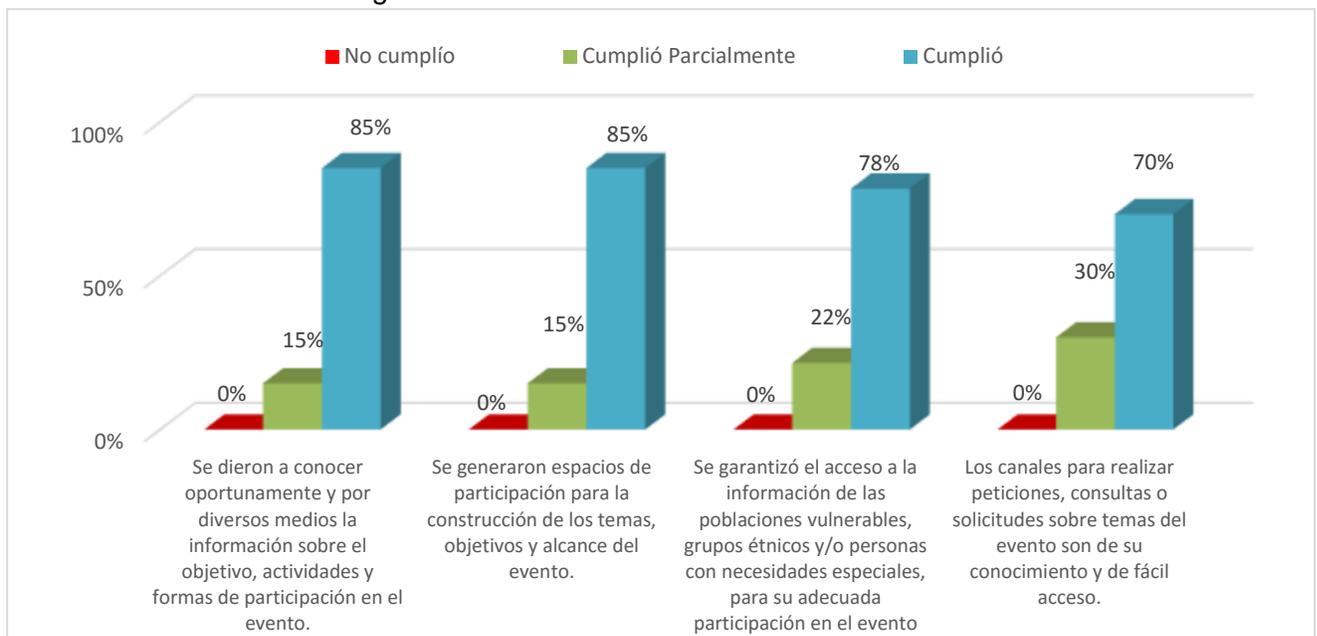
Convocatoria

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.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	79.6%

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 parcial en general. Sin embargo La asistencia al evento no fue la esperada solo se contó con 63 asistentes, elemento que invita a analizar la información disponible para el proceso de convocatoria que permita dar cumplimiento en las expectativas y necesidades de los potenciales usuarios del proceso de servicio de capacitación.

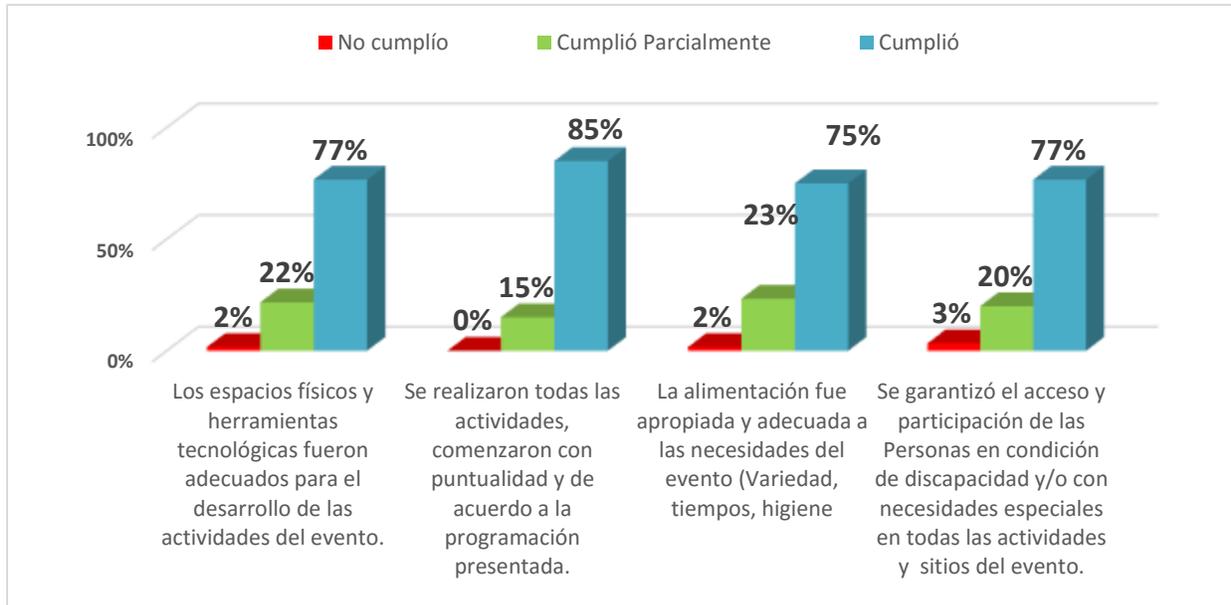
Se debe profundizar la difusión de los canales oficiales que permitan mejorar la comunicación con los usuarios de esta dirección.

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.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente		
Desarrollo del Evento	Promedio	78.3%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento parcial** en general. Sin embargo dentro de los asistentes se encontraba personas con discapacidad, física y visual lo cual dificultaba la accesibilidad al auditorio siendo poco accesible tanto a nivel físico como de adaptaciones curriculares por parte de los expositores en la capacitación. Se recomienda mejorar los procesos de accesibilidad tanto físico como de metodología de los expositores de acuerdo a las discapacidades que se puedan presentar en dichos eventos y que refleja un bajo conocimiento de las personas que asisten a este tipo de eventos.

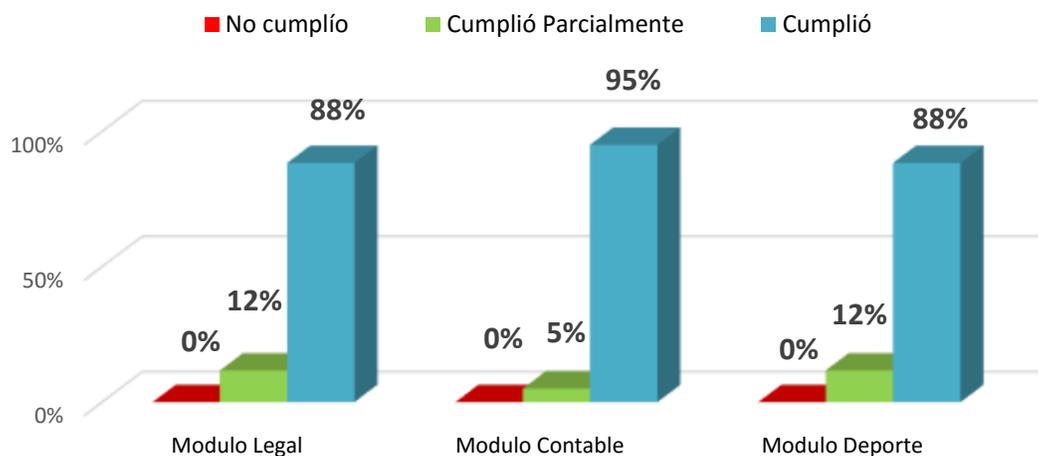
De igual forma se debe garantizar la adecuada organización del evento, donde se garanticen los medios tecnológicos y físicos para el correcto desarrollo del proceso de capacitación.

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.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	90.6%
Actividades Misionales		

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento**. Se observa una adecuada valoración por parte de los participantes de los contenidos y temáticas abordadas. De igual forma, en los comentarios se evidencian la postulación de nuevos temas que complementen la información dada en los procesos de formación.

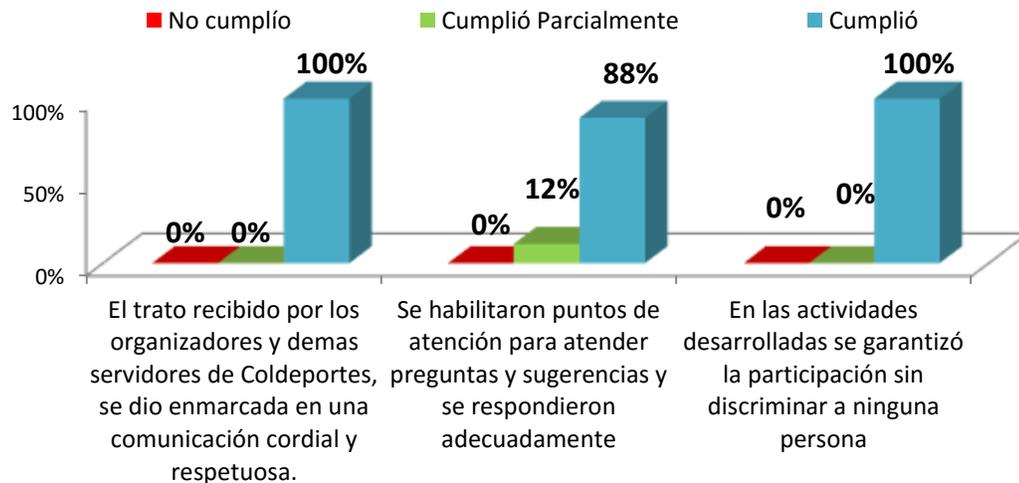
En los elementos pedagógicos se observan comentarios acerca de un manejo muy técnico de los temas, según lo usuarios se deben utilizar casos de estudio que permitan ilustrar de mejor manera cada una de las situaciones que se pueden presentar de acuerdo al tema tratado.

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.



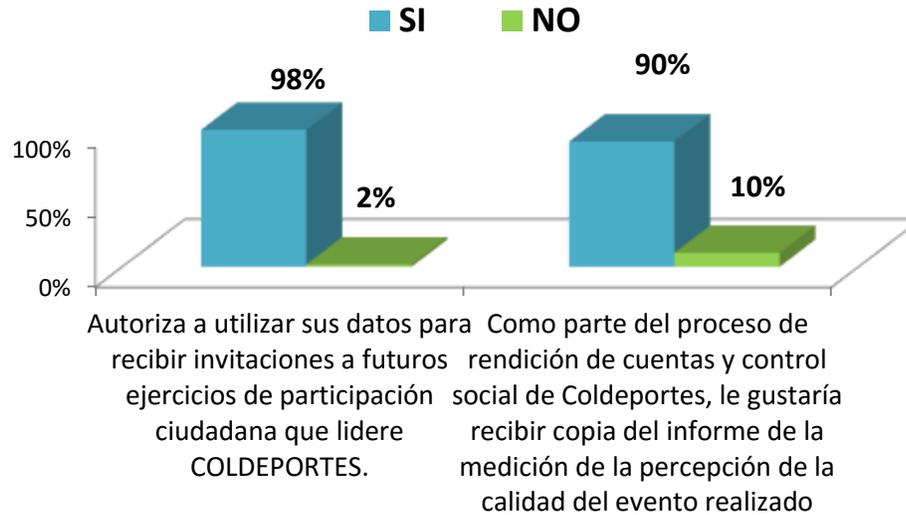
Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96.1%
Compromiso por el Buen Trato		

En este componente se evidenció una percepción de **cumplimiento**, 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	94.2%
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 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.

Más información sobre dirección deportiva
Mayor convocatoria
Generación de proyectos para búsqueda de recursos
Actividad física y salud
Me gustaría que se tratara el tema de planeación, publicidad y marketing deportivo
EN PRÓXIMOS EVENTOS RECOMENDARÍA MAS TIEMPO PARA EL DESARROLLO DEL TALLER. YA QUE HAY TEMAS MUY IMPORTANTES Y SE VEN MUY SUPERFICIALMENTE. DE IGUAL FORMA LAS METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA SEAN MAS DINÁMICAS DE INTERACCIÓN DE CONOCIMIENTOS. ENSEÑANZA- APRENDIZAJE. DEL TALLER CAPACITADORES DE MODULO LEGAL DEBEN TENER MAS DOMINIO Y CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA QUE SE VA A DESARROLLAR. PARA PODER DESPEJAR LAS INQUIETUDES DUDAS Y PREGUNTAS EN EL MOMENTO QUE SE SOLICITE POR EL AUDITORIO.
Deporte comunitario
Lúdicas
Lúdicas
Temas en los que se apoye la discapacidad y si fuera posible en el municipio algunos padres de familia se les dificulta el desplazamiento
Proyecto de ley
Municipal
Mas profundización en temas deportivos.
Me pareció adecuada la dinámica de la capacitación.
Incluir temas de Mercadeo, para conocer a profundidad temas relacionados con la comercialización del deporte, esto ayuda a todo el sistema.
Me parece importante recibir información sobre las propuestas de modificación de la ley 181 que tiene Coldeportes, también de forma clara todo lo que tiene que ver con la presentación de proyectos de infraestructura ante Coldeportes y ofrecer cursos en Administración Deportiva de 40 horas para los miembros directivos de los clubes existentes.
Canteras y manejos de transferencia de menores de edad
Presentación y preparación de propuestas y proyectos económicos del club, patrocinios convenios etc.
Capacitaciones en Actividad física y entrenamiento deportivo
Temas sobre el manejo de j.a.c
Capacitación a los institutos deportivos municipales, en cuanto al otorgar, vigilancia, control, renovación y revocatoria del reconocimiento deportivo.
Deporte inclusivo
Marketing Deportivo
Los derechos, la contabilidad más extensa.
Deporte inclusivo

Capacitación en Gerencia Deportiva –Bogotá D.C.



1. Se debe mejorar las instalaciones donde se desarrollaran las capacitaciones, teniendo en cuenta que en la presente las personas en condición de discapacidad tenían limitaciones para el acceso al auditorio.
2. Los medios audiovisuales fallaron en ocasiones (Sonido, video Beam, entre otros), para tenerlo en cuenta.
3. Las jornadas de capacitación y los tiempos de recesos estuvieron adecuados.
4. Recomendaría realizar en el desarrollo de los núcleos temáticos, más actividades prácticas para fortalecer la pedagogía utilizada sin desconocer que la calidad de la capacitación fue muy buena.

Considero que fue una capacitación muy completa abordando varios temas de interés en todas las áreas

Capacitación en Actividad física y entrenamiento deportivo

Todo super

Acceso a discapacidad tercer piso

Manejo logístico, administrativo y legal para la organización y ejecución de eventos deportivos.

Más enfoque y orientación para entes municipales

Incluir actividades deportivas para los capacitados.

Espacio para solución de preguntas en el momento de la conferencia

Que los conferencistas realicen actividades para el atendimento del público, en las que las dudas sean aclaradas.

Capacitación por parte de entrenadores certificados en fútbol sala

Se abordaron todos los temas de manera muy generalizada

Políticas públicas de la administración deportiva, que entidades las regulan, controlan y supervisan y de que manera lo hacen

Cursos para autistas con señas.

Procedimiento para solicitar apoyo a entidades públicas y privadas.

Marketing Deportivo

Deporte paralímpico y como principal objetivo la discapacidad general y quiero avanzar más en los temas que más se requieran para los conocimientos generales es importante tener en cuenta talleres más explicativos y como base tener en cuenta como libros memorias porque razón es para la población de discapacidad AUDITIVOS EN MI CASO COMO presidente del club deportivo de sordos de tocancipa darles las mejores HERRAMIENTAS que se pueden tener para ellos .

Programación y ejecución de eventos deportivos

Más proyectos

Administración deportiva

Mercadeo deportivo

Nutrición en el deporte

Nutrición deportiva

Mercadeo deportivo

El marquetería deportivo

Convocatorias para entes públicos

Especificaciones de los estatutos

Los mismos pero más avanzados



- 2. 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

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

En el módulo del deporte se observó mayor fortaleza
Los elementos y/o actividades del evento fueron los adecuados para la realización de dicho evento
Seguimiento a los procesos instructivos y formativos
La capacitacion sobre financiera excelente.
Fortaleza el conocimiento de la persona del módulo legal.
Conformación de clubes
Todo salio muy bien
EL TEMA FINANCIERO SE NOTO EL DOMINIO Y CONOCIMIENTO DEL PROFESOR FUE DINAMICO Y PARTICIPATIVO.
Todos los temas han sido de fortalecimiento y aclarado de dudas .me gustaría se realizará más seguido y profundizar más en la legalidad del snd
Todo muy bien
Todo muy bien
La mayor fortaleza el conocimientos aprendidos y los doctores ideneos en su presentación y aclaración de dudas
Todo muy bien
Que se repitan más estas capacitaciones
En general fue una excelente capacitación..
Hubo un poco de falencia con uno de los expositores, quien realizó su exposición con un poco de prisa, sin dar casi oportunidad a inquietudes.
Los temas fueron abordados acertadamente en su mayoría, sugeriría una última jornada para estudiar algunos casos puntuales, donde su asesoría seguramente sería muy útil para todos los asistentes.
Interesantes todos los temas, positivo repasar la normatividad con todo lo que ello implica.
El deporte como derecho fundamental
El módulo de deporte profesional fue excelente dejando muy altas expectativas
Esta capacitación fue de suma importancia, ya que permitio aclarar muchos vacíos que se tienen en cuanto a los temas expuestos, agradezco a Coldeportes por generar estos espacios y poner a dislocasen personas idóneas y con experencia que permiten fortalecer todo los temas legales referntes al Deporte
Permitir atender casos específicos de problemáticas de los organismos deportivos
Buenas y adecuadas instalaciones como fortaleza
Todo fue muy bien no tenía cono imiten to de nada. Lo malo la madrugada.
1. Realizar este tipo de capacitaciones a nivel regional y municipal para garantizar la participación de todas las entidades de deportivas municipales fortaleciendo asi el deporte municipal, regional. 2. Realizar este tipo de capacitaciones con mayor frecuencia para actualizados en los informacion cambiante del tema. 3. Realizar este tipo de eventos y capacitaciones de forma on line 4. Se deberia tener acceso de la informacion presentada (memorias teoricas) diariamente para facilitar la profundizacion de los temas de forma personal de mayor.
La preparación de los expositores estuvo muy buena, se nota el manejo que tienen del tema, Su buena comunicación para darse a entender con el tema.

Capacitación en Gerencia Deportiva –Bogotá D.C.



Esta capacitacion fue de suma importancia, ya que permitio aclarar muchos vacios que se tienen en cuanto a los temas expuestos, agradezco a Coldeportes por generar estos espacios y poner a disposicion personas idoneas y con experiencia que permiten fortalecer todo los temas legales referentes al Deporte
Muy bien todo
Existentes
Felicito la experiencia, conocimiento y manejo de los ponentes. Propongo un desarrollo mas lúdico (estudio de caso) referenciado a acontecimientos o sucesos anteriores reales. La preparación mas la practica forja el éxito.
Me parecio bien la dinamica
La mayor fortaleza, la claridad de exposicion de la persona encargada de todo lo financiero.
Realizar conferencias mas activas con mayor participación de los asistentes para solucionar todas las dudas, como el ultimo conferencista
Mejorar atndimiento a preguntas, la mayor fortaleza el ultimo conferencista fue muy claro
Entregar libros o memorias para actualizarse
Material audiovisual acorde con las charlas
Mayor divulgación y promoción de los diferentes eventos, mayor frecuencia con la que se realicen
Se hizo mucho énfasis en el cumplimiento de las leyes.
Actividades talleres prácticos de los diferentes temas
Se deben tener en cuentas los tiempos para las preguntas es decir se podrá escoger o participar 10 personas de 2 o 5 minutos por cada personas para asi avanzar y tener materiales didácticos mil gracias
Se debe mejorar el acceso para personas con discapacidad, añadir talleres y otros modelos de enseño - aprendizaje en el procesos de formación.
Proyectos
El desarrollo de las actividades están muy bien planteadas
Se debe mejorar la exposicion de manera mas activa sin tanta lectura en las diapositivas
El espacio era muy pequeño
Todo excelente, muy claro y entendible
Me pare que en general fueron buenos todos, pero si me psrecio que la charla del martes inicio a las 7:30 am cuando se dijo inicialmente a las 8 y muchos perdimos temas iniciales ls charla del doctor William fue deficiente me parecio que no tenia propiedad del tema y en algunos casos se contradecía con las preguntas que se hacían iva muy rápido y se limitaba a leer la diapositiva.
Los capacitadores son muy idóneos en los temas tratados en el curso
Los capacitadores tenian muy buen manejo de los temas expuestos.
Se debe mejorar la infraestructura física del salón de eventos para que las personas con silla de ruedas pueda acceder facil al auditorio
Accesibilidad no era fácil entrar al auditorio.
Q se repitan estas capacitaciones más seguido.
Muy buena capacitación

Capacitación en Gerencia Deportiva –Bogotá D.C.