



INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Capacitación en Gerencia Deportiva

Valledupar - Cesar

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

20 al 24 de febrero de 2018

Lugar

Auditorio Pablo Oliveros Marmolejos
Universidad Andina Transversal 22 Bis # 4-105
Valledupar, Cesar

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

22 al 24 de febrero 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).

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.

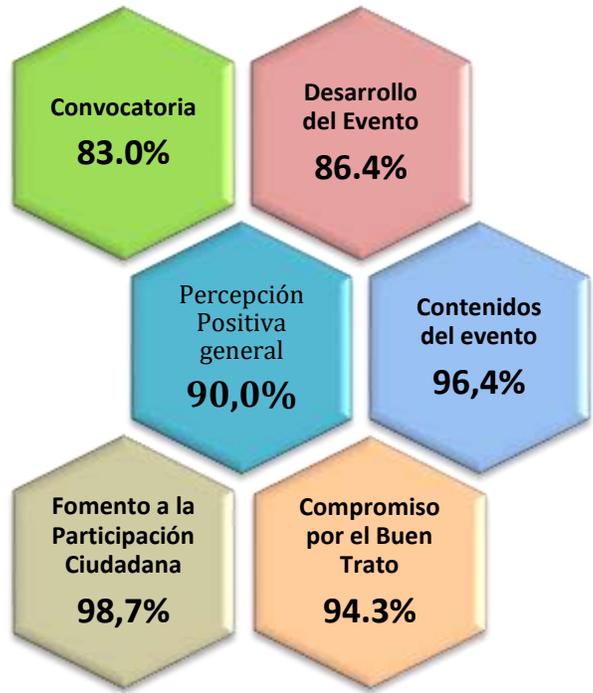
La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

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

90,0%



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 22 y 24 de febrero 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	%
Atlántico	Barranquilla	0,89%
	Aguachica	3,57%
Cesar	Aguas Blancas	0,89%
	Agustín Codazzi	0,89%
	Bosconía	5,36%
	El Paso	2,68%
	La Gloria	0,89%
	La jagua de ibirico	0,89%
	Manaure	0,89%
	Pueblo Bello	0,89%
	Valledupar	80,36%
	La Paz	0,89%
	Santander	San Vicente de Chucuri
Total general		100%

Tabla 2. Descripción de los participantes según su rol

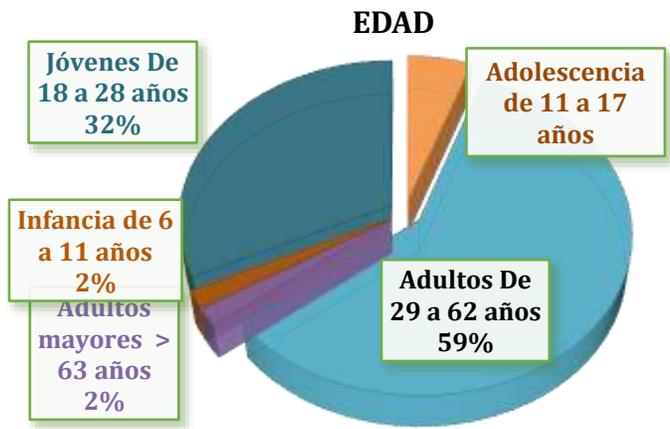
Señale su rol como participante	%
Coordinador de Club	1,79%
Deportista	18,75%
Dirigente deportivo	26,79%
Entrenador	27,68%

Señale su rol como participante	%
Estudiante Educación Secundaria	0,89%
Estudiante Educación Superior	12,50%
Licenciados en Educación Física	8,04%
Líder comunitario	3,57%
Total general	100%

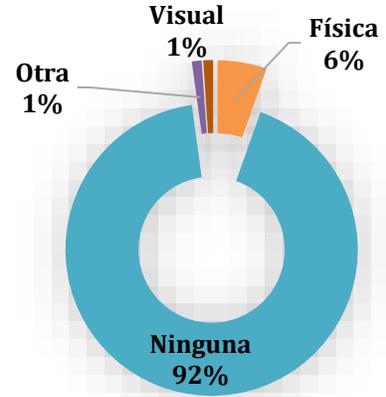
Tabla 2. Descripción de los participantes según canal de contacto

¿Por qué medio se enteró del evento?	%	¿Por qué medio se enteró del evento?	%
Coldeportes	14,29%	Invitación Ente Deportivo Departamental	37,50%
Conocido	20,54%	Invitación Ente Deportivo Municipal	8,93%
Correo electrónico	4,46%	Otro	5,36%
Correo Físico	0,89%	Redes Sociales	8,04%
		Total general	100%

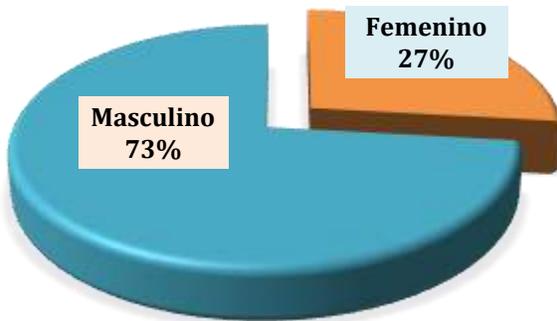
Gráfico 1. Caracterización participantes encuestados



Diversidad Funcional (Discapacidad)



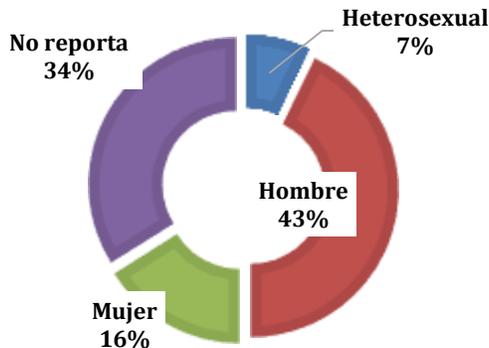
SEXO DE NACIMIENTO



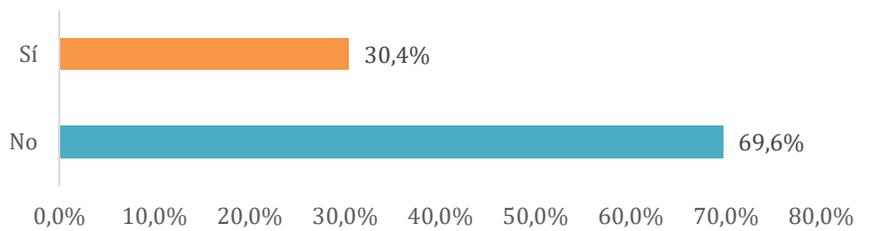
GRUPOS POBLACIONALES



IDENTIDAD DE GÉNERO U ORIENTACIÓN SEXUAL



Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado



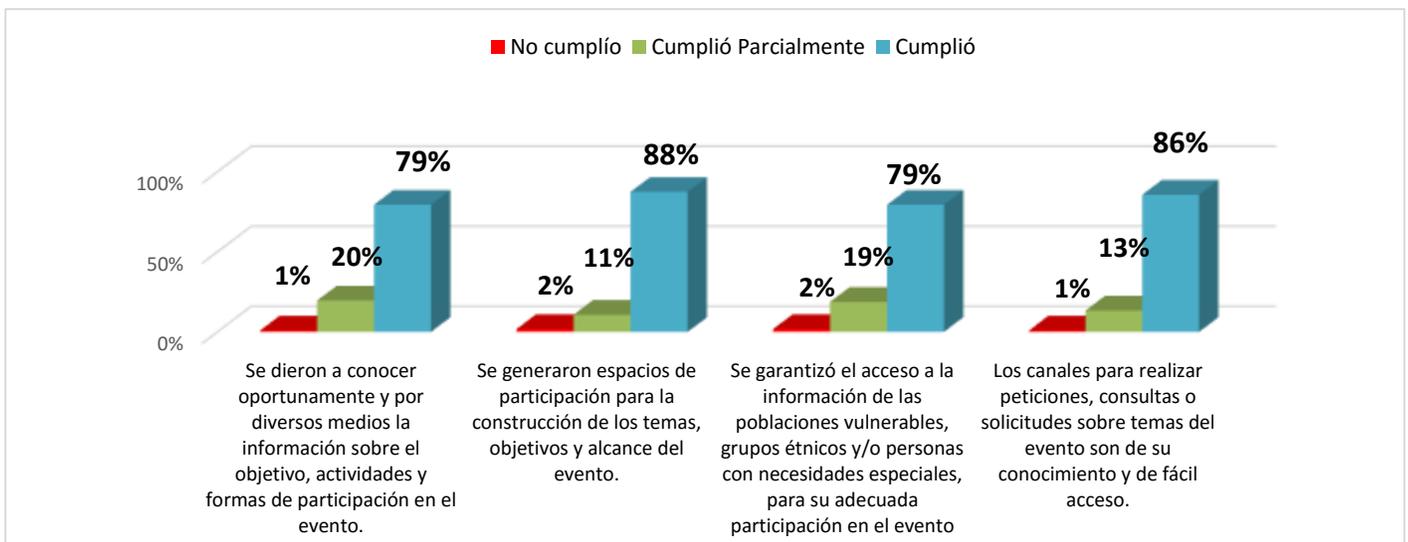
Convocatoria

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
Convocatoria	83.0%

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**, se observa una percepción de cumplimiento frente al manejo del proceso de convocatoria y definición de los temas a desarrollar en la capacitación.

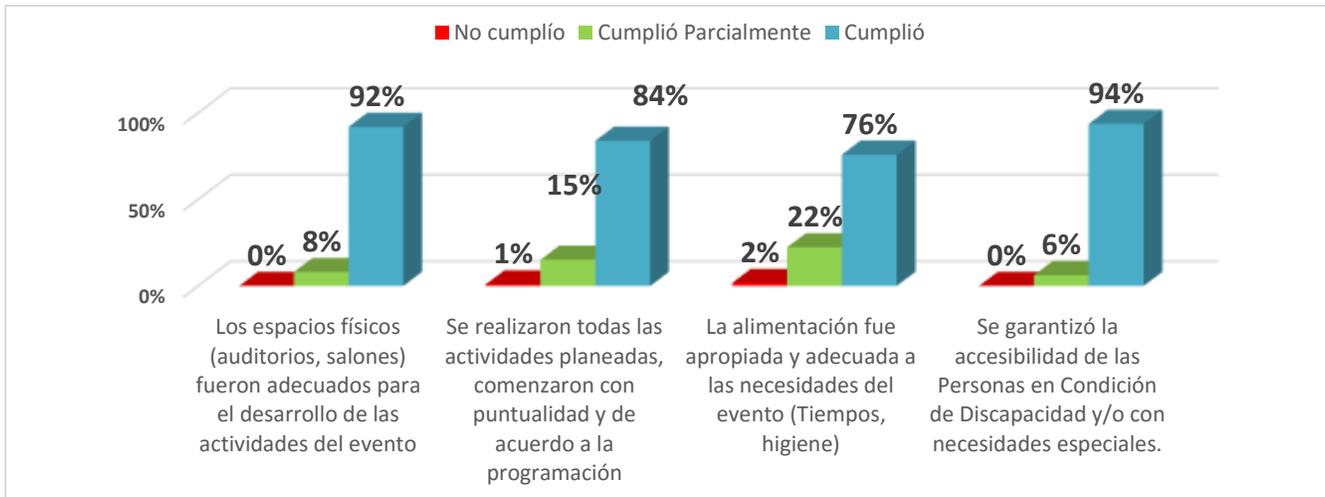
Se sugiere continuar con la implementación de los procesos de participación ciudadana previa a los eventos, con el objetivo de generar procesos de acercamiento y construcción colaborativa con los diferentes grupos potenciales de acuerdo a los ejercicios de caracterización del servicio de capacitación en gerencia deportiva.

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	86,4%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente a los elementos de organización logística del evento. Se resalta la percepción de cumplimiento de las expectativas y manejo de la agenda del evento,

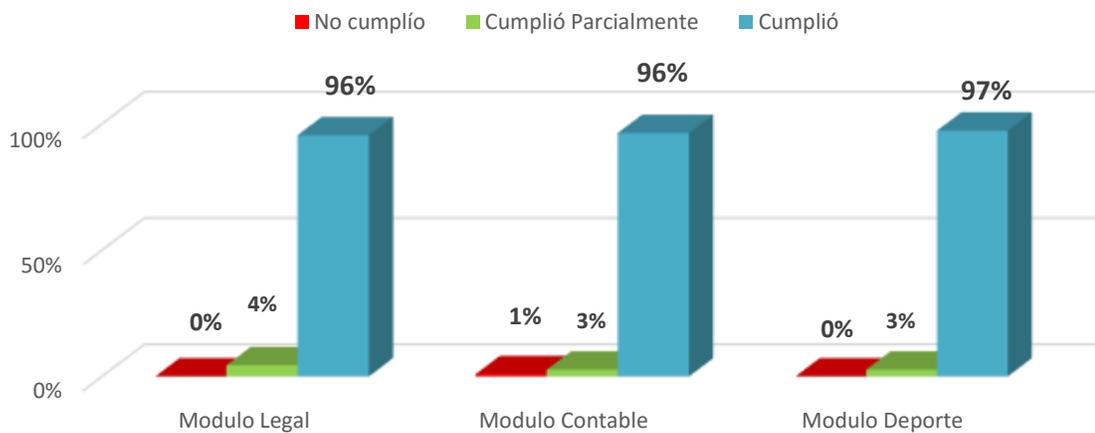
Se destaca una percepción positiva sobre las herramientas tecnológicas y el espacio físico utilizado para el desarrollo del evento, permitiendo la participación de personas con necesidades especiales en las diferentes actividades del evento.

Actividades Misionales de Coldeportes

Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los contenidos y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del proceso de formación.

A continuación se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 4. Evaluación actividades misionales del evento.



Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	96,4%

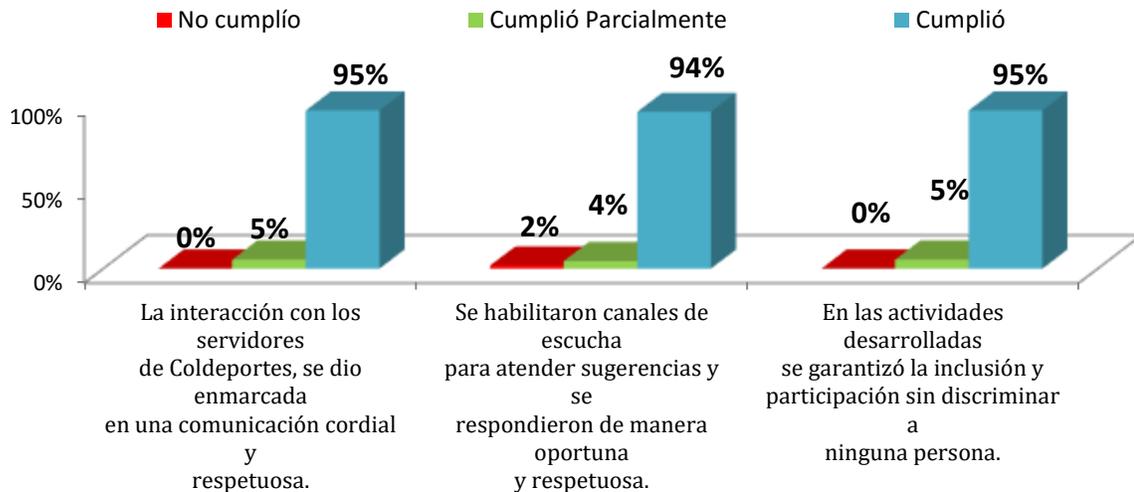
En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados, se resalta la percepción de un adecuado dominio técnico de los expositores y la necesidad de evaluar los comentarios para encontrar nuevos elementos que permitan continuar con el mejoramiento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

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.

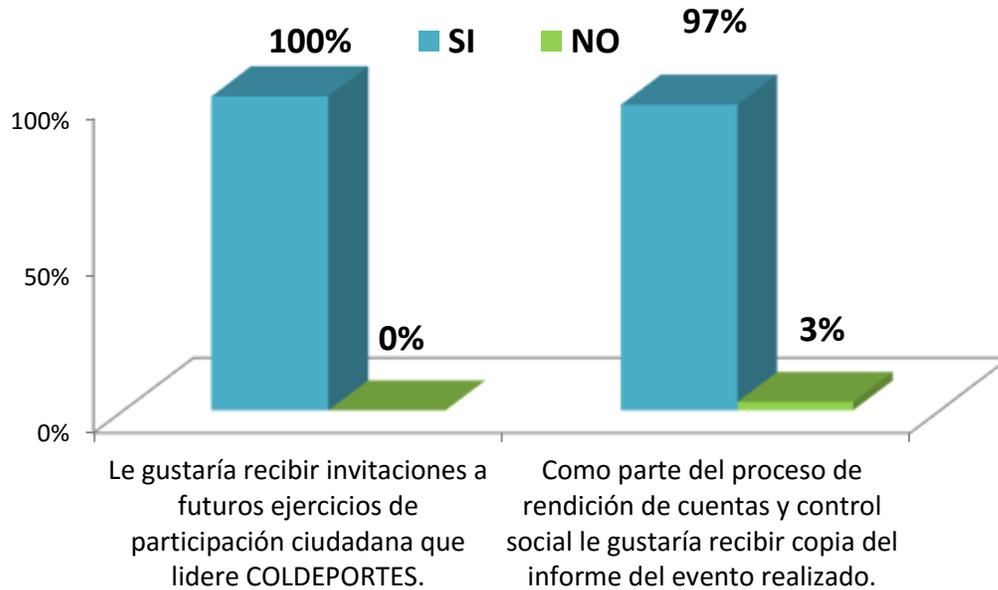


Evaluación cualitativa componente	Promedio	94.3%
Compromiso por el Buen Trato		

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
Fomento a la participación Ciudadana	97,9%

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.
Invitación a mesas regionales
Hacer ejemplos prácticos sobre asamblea y sobre todo forma de impugnar,
Asesoría para conformar de manera correcta un organismo deportivo.
Hay diversidad de los mismos
Programas para que los técnicos o entrenadores tengan un mejor trato con los niños y jóvenes .
Programa de oportunidades para la participación activa de los jóvenes deportistas o entrenadores
Seguir con las capacitaciones en profundidad del cambio financiero FII
Ninguno todos los que dieron están bien
Seguir con las capacitaciones en profundidad del cambio financiero FII
Las NIIF
Marketing deportivo
Como funcionan los clubes en sus miembros funciones y responsabilidades
Se debe tener en cuenta la población en condición de discapacidad, que estrategias, planes y herramientas se deben implementar . sería de agrado que se incluyera a las personas con limitación parcial o total en la práctica del deporte, como gestionar recursos para estas poblaciones
Más normas
Hacer ejemplos básicos del deporte
Entrenamiento deportivo en las canchas
Creo que todos fueron importantes, de pronto un tema muy importante sería hablar de cada deporte especificamente, del resto todo muy bien..
Temas sobre las discapacidades
Mejorar la duración del evento y la logística
Los horarios porque hay gente que labora en las mañanas deberían tener en cuenta peticiones de horarios nocturnos después de 7pm
Capacitaciones más continuas
Necesitamos más capacitaciones
Enfatizar un poco más como se debe conformar un club deportivo, los documentos que debo conseguir para tal punto,
Todas las capacitaciones que permitan seguir aprendiendo serán bienvenidas para seguir avanzando gracias a esta oportunidad y próximas oportunidades
Manejar una intensidad horaria que permita profundizar más en todos los temas
Patrocinio a deportistas vulnerables
Más capacitaciones para poder desarrollar más temas y poder llenarnos de conocimientos
Para fue excelente
Incluir con más profundidad el deporte adaptado
Especificar el Deporte en las personas en condición de discapacidad
Totalmente
Pausas activas



Segurida en los estados
Se debe tener en cuenta la poblacion en condicion de discapacidad, que estrategias, planes y herrramientas se deben implementar . seria de agrado que se incluyera a las personas con limitacion parcial o total en la practica del deporte, como gestionar recursos para estas poblaciones
Entrenamiento y psicologia del deporte.
Entrenamiento y psicologia del deporte.
Funciones de los mienbros de un organo aministrativo ya sean munisipal o departamental
Entrenamiento y psicologia del deporte.
Temas legales de beneficios para empresas que apoyan el deporte
Escenarios deportivo y garantias para las escuelas de formacion
Que estos eventos se realicen en los municipios diferentes a las capitales!
Seguridad
Marketing para el deporte
Que los entes territoriales sean mas participativos conlas actividades deportivas, mas inversion
Que cada vez que haya cambios en las leyes deportivas nos las hagan saber a tiempo
La escuela del deporte socializala en valledupar para fortalecer mas el sector en el cesar
La parte monetaria de los ecenarios deportivos que cobran
Enfoque tecnico
Capacitacion sobre normatividad programa habitos saludables
Experiencias de club deportivos de futbol crecimiento empresarial
Una pausa activa entre cada hora y media o dos
Etica y honestidad en el manejo de los recursos del deportenybla A.F.
Una pausa activa que nos motive un poco a tener mas concentracion
Experiencias significa de clubes
Juzgamiento
Capacitación sobre el programa Nacional de Hábitos y Estilos de Vida Saludables.
Si mas conferencias continuas
Estuvo muy buen manejo del evento
Realizar pausas activas durante el seminario ya que cada tema es amplio
Sobre las leyes me gustaria saber mas
Finanzas
Todo mis inquietudes fueron resueltas en la capacitacion quizas una mayor profundizacion en los aspectos legales.
Administracion deportiva
Mecanismos eficientes para promover el deporte en la niñez
Capacitacion de entrenadores
Un punto seria el deporte organizado y su vinculasion a los eventos de carida
Doping
Coaching deportivo
Dopig
Dopaje y trato psicologico
Me parecio muy completo
Marketin deportivo y como solicitar donaciones o recursos a empresas
Presupuestos de ligas.



Preparacion fisica a nivel profesional
Temas sobre clubes aficionados
Deportista apoyado
Muy bien todo
Los tiempos de receso
Presupuesto es un tema muy importante
Que sea mas dinamica
Conferencias sobre un deporte en especial
Deberes de deportistas
Salud del deporte
Temas como recursos deportivos que pueda adquirir los clubes deportivos.
Realizar este tipo de talleres el proximo semestre
Algo torico en la planificacion deportiva
Sobre las tranferencias de jugadores
Todo sobre legislación deportiva
Como se manejan las ligas para las personas de bajos recursos
Que sean un poco mas dinamicos
Que sean mas dinamicos en la practicaen la conformacion de
Deportista profesional
Me parece que los temas fueron adecuados
Mas temas ligados a el entrenamiento deportivo
Me gstartia que hablaran de entrenamiento deportivo
Los temas tratadas aportaron y cumplieron mis expectativas, considero que estan los temas completos.
Ciclismo
traspasos de jugadores al exterior
Hablar sobre todas las disciplinas del deporte, abordar mas en profundidad sobre la normas de antidopaje
Profundizar mas tema sobre como manejar el doping en los deportistas
Actividades al aird librr
Actividades de campo
Actividades de campo



- 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.

La claridad de los expositores fue excelente
Mejorar la parte de impugnaciones, que se debe impugnar, cuales son los que se debe considerar para hacerlo o no, para que una asamblea sea eficaz o ineficaz
De pronto se necesita un poco mas de tiempo ya que observe se presentaron demasiadas intervenciones de los asistentes querian ampliar mas su participacion en temas puntuales.
Que deben ser mas seguidas
Sin objecion
De acuerdo a lo visto me gustaria que los entes administrativos del municipio no abusen de sus cargos.
Muy satisfecho con las actividades realizadas dentro de la capacitacion deportiva
Que se den mas seguidas para para estar actualizados en los diferentes temas deportivos.
En fortaleza y vigilancia
Que se den mas seguidas para para estar actualizados en los diferentes temas deportivos.
Se debe mejorar en la informacion financiera contable las fortalezas es el deseo de aprender
Capacitacion mas continua
Acciones de ley para el conocimiento de todos los participante
Excelente cuerpo de expositores muy bien capacitados en todos los temas.
La puntualidad de la logistica
Mejorar la parte de impugnaciones, que se debe impugnar, cuales son los que se debe considerar para hacerlo o no, para que una asamblea sea eficaz o ineficaz
En todos son muy buenos profesionales
Pienso q fue una excelente capacitacion, en la cual se utilizaron buenas herramientas para poder mantenernos atentos y asi poder participar todos en conjunto para poder nuevos conocimientos acercavel del tema expuesto, muy bueno..
Todos los temas satisfitorio
Logistica. Los tutores
se debe mejorar en los horarios y se observo mayor fortaleza en el manejo de los temas por parte de los expositores
Parte financiera
Mejorar los de mas deportes q no son profesionales ayudar y fortalezas en la capacitacion para escuelas
Decir con claridad que puede ofrecer coldeportes y los entes deportivo territoriales para los que desean fomentar el deporte y realizar clubes y escuelas
Toda la capacitacion tubo puntos fuertes;d pronto un poco d breik d estiramiento x ciclos d 2 horas
Todas las actividades del evento se manejaron de la mejor manera. Falto un poco mas de informacion sobre la realizacion del evento atravez de los medios de comunicacion
Mayor presupuesto para deportistas
Tema financieros
Presupuesto y la ayuda del deporte
No se habla de la base fundamental del snd, o sea los deportistas
La que mas me llamo la atencion fue modulo legal y modulo deporte
Realmente bueno
Buena
Gracias por hacer partisipe de esta actividad para mejorar y tener mayor fortaleza y eficacia continuar con estas capacitaciones por el beneficio de nuestra ligas , club y por nuestros deportitas



Huvo mayor fortalezas en el tema profecinales de los clubed
Excelente cuerpo de expositores muy bien capacitados en todos los temas.
En el manejo de los espacios entre capacitaciones, debido a que , en ocasiones se maneja muy magistral
En el manejo de los espacios entre capacitaciones, debido a que , en ocasiones se maneja muy magistral
Deporte local
En el manejo de los espacios entre capacitaciones, debido a que , en ocasiones se maneja muy magistral
Celebro la accesibilidad del evento a personas con discapacidad fisica, pero no hubo interprete para personas sordas, de las cuales participaron 2 personas
Videos visual para obtener ejemplo de superacion personal de los deportistas
Todos bien.
Los elementos del evento fueron de mucha importancia para el club que estoy ejerciendo mi profesion ,por que sabemos que de ahora en adelante vamos a trabajar como lo establecen los entes de control para crecer legalmente como nos muestran.
Todo estuvo bien x los nuevos conocimientos .
Todas las activadades estuvieron ecuadamente realizados. En todos hubo bien expuestos.
Fotalecer la parte tecnica,juzgamiento,y financiera,gestion de calidad
Mas videos
Contable y financiera
Todas demostraron estar bien fundamentadas.
Bueno el evento
Muy buena las explicaciones de todas las exponenciss hasta hoy.
Siempre se puede mejorar
Muy buen las exposiciones
Muy buenos deberian hacerlo mas seguidos y para mas poblacion
Todo fue excelente
Bueno según minpuntonde vista todo se desarrollo de una exelente manera .
Todo bien
En mejorar que hagan una capacitaciones de vigilancia deportiva
Accesorias bien planteadas
Ser mas dinamicas las charlas ya que es el gremio deportivo
Mucha fortaleza encuanto a las leyes y los diferentes temas tratados en la capacitacion
Riesgos deportivos
Exelentes expociones por cada uno de los miembros de coldeportes, cada uno en su area
Legislacion deportiva
Excelentes facilitadores
Todo estuvo bien
Periodicamente con mas frecuencias los seminarios
Legislacion
Las organizaciones o conformaciones de clubes y ligas deportivas
En el manejo de la informacion de dar a conocer o de que se va hacer esta actividad
Todo estuvo dentto del orfen y buen desempeño
Creo que fue muy productivo todo lo expuesto
Estoy conforme
En finansas
El manejo de tiempo de lod conferencistas.



Clubes aficionados
El cambio de escenario no debió hacerse, el de la universidad tenía mejores condiciones
En el dopaje se observó fortalezas y claridad del tema
Muy bueno todo. 😊
No tengo comentarios
No hubo nada que reprochar
Que sea más continuo
No hubo partes dinámicas para que la clase sea más llamativa pero estuvo bien los conocimientos y todo trajeron personas muy capacitadas con respecto al tema
Faltas de dinámicas para que se diera mejor la conferencia
Leyes del deporte más énfasis en lo más importante no solo los derechos si no también los deberes
Ninguno, muy bueno el desempeño del evento.
Algunas preguntas a los conferencistas, no fueron contestadas correctamente
Mejorar con ejemplos reales
Excelente exposición sobre el tema los clubes profesionales
Hicieron mucho énfasis en el manejo de la escuela de formación y como es el proceso correcto para formalizar
Tener en cuenta las jornadas de trabajo de los participantes para masificar la participación
Estuvo super bien la charla
Se debe mejorar en el sistema de más práctica en la conformación de los concejos de administración de las diferentes ligas
Organización de deporte
Actividades económicas de los deportes
Dar la palabra y responder inquietudes sin molestarse
Dar la palabra
Para mi concepto veo que se preparó muy bien y tuve acceso al conocimiento
Las fortalezas están en las leyes, normas, artículos.
Avisar con antelación los diferentes cursos o seminarios
Muy bueno
Dejar la memoria de toda la información dictada. Realizarlo en dos partes del departamento para que más personas puedan participar.
Estuve muy conforme con todas las herramientas que se utilizaron en este evento