INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Coldeportes En Las Regiones Por El Desarrollo Humano Y La Convivencia En Paz.
Riohacha-Guajira.

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

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

3 de julio al 6 de julio de 2018

Lugar

Riohacha-Guajira

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

5 al 6 de julio de 2018

2018

COLDEPORTES EN LAS REGIONES, POR EL DESARROLLO HUMANO Y LA CONVIVENCIA EN PAZ – RIOHACHA-GUAJIRA

INTRODUCCION

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano[1] 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.

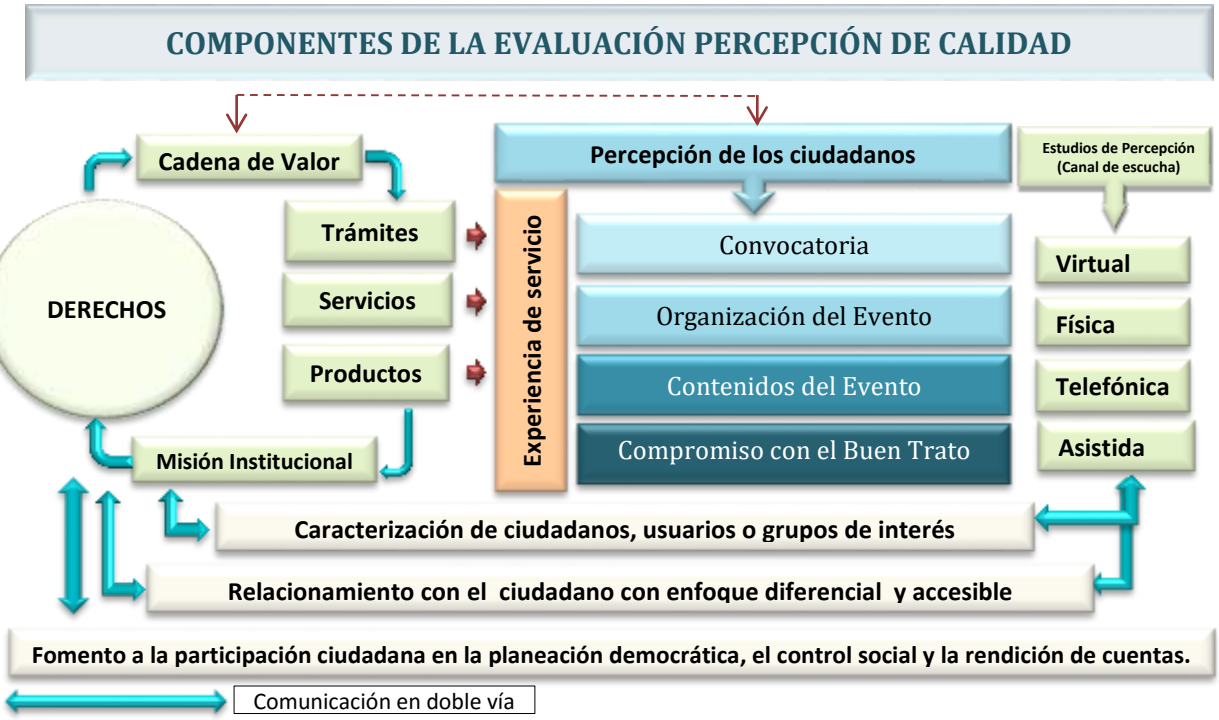
Fuente: Coldeportes - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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.

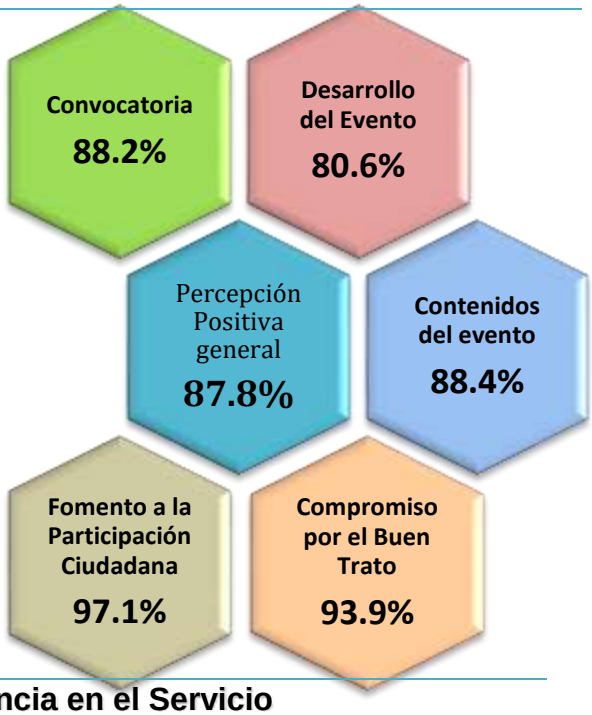
[2] Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

RESULTADOS

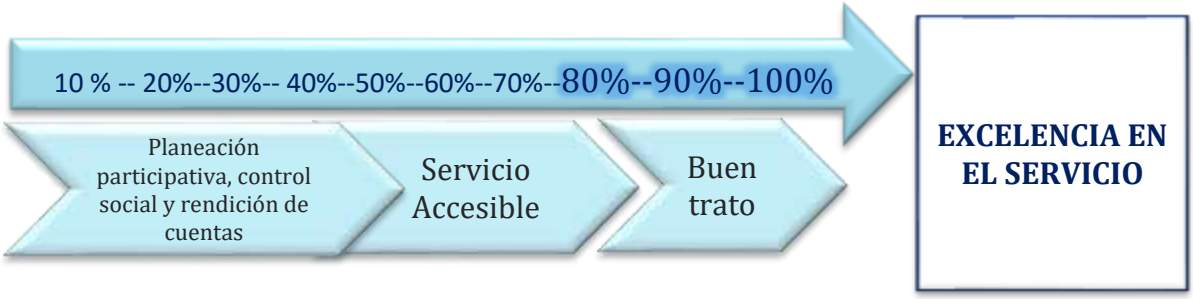
De acuerdo al análisis realizado, se observa un índice general de +Percepción Positiva de

87, 8%.

coldeportes



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 5 de julio al 6 julio 2018 posterior al evento Coldeportes En Las Regiones Por El Desarrollo Humano Y La Convivencia En Paz Riohacha-Guajira 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	Ciudad o Municipio	%
Guajira	Albania	2.5%
	Barrancas	2.5%
	Dibulla	1.7%
	El molino	0.8%
	Fonseca	1.7%
	Hatonuevo	3.3%
	Maicao	10.7%
	Manaure	3.3%
	Riohacha	71.1%
	Uribía	2.5%
Total general		**100%**

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según su rol.

Rol	%
Coordinador de Club	2.5%
Deportista	14.9%
Dirigente deportivo	14.0%
Entrenador	19.8%
Estudiante Educación Secundaria	1.7%
Estudiante Educación Superior	14.9%
Licenciado en educación física	20.7%
Otro	9.1%
Recreador	2.5%
Total general	**100%**

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	6.6%
Adultos De 29 a 62 años	56.2%
Infancia de 6 a 11 años	5.0%
Jóvenes De 18 a 28 años	31.4%
Primera infancia de 0 a 5 años	0.8%
Total general	**100%**

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

Diversidad funcional (Discapacidad)	%
Auditiva	0.8%
Física	3.3%
Ninguna	91.7%
Otra	1.7%
Visual	2.5%
Total general	**100%**

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

Grupo étnicos	%
Comunidades Indígenas	21.5%
Mulatos	0.8%
Ninguno	42.1%
Otra	9.9%
Palenqueros	0.8%
Población negra y/o afrodescendientes	23.1%
Raizales	1.7%
(en blanco)	0.0%
Total general	**100%**

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

Sexo de nacimiento	%
Femenino	29.8%
Masculino	70.2%
(en blanco)	0.0%
Total general	**100%**

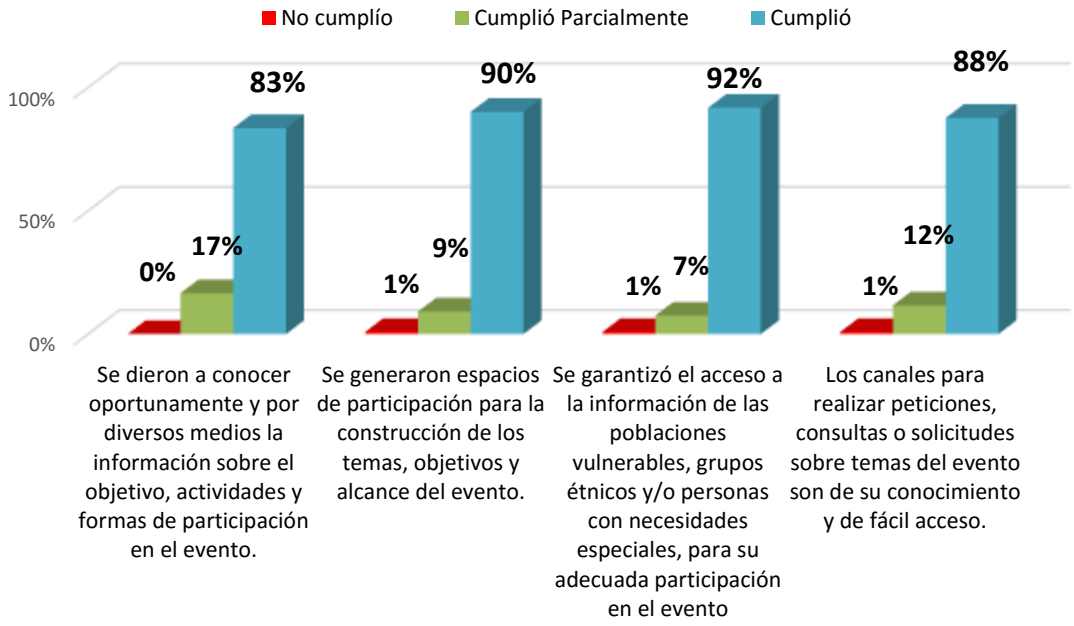
Convocatoria

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	88.2 %
Convocatoria		

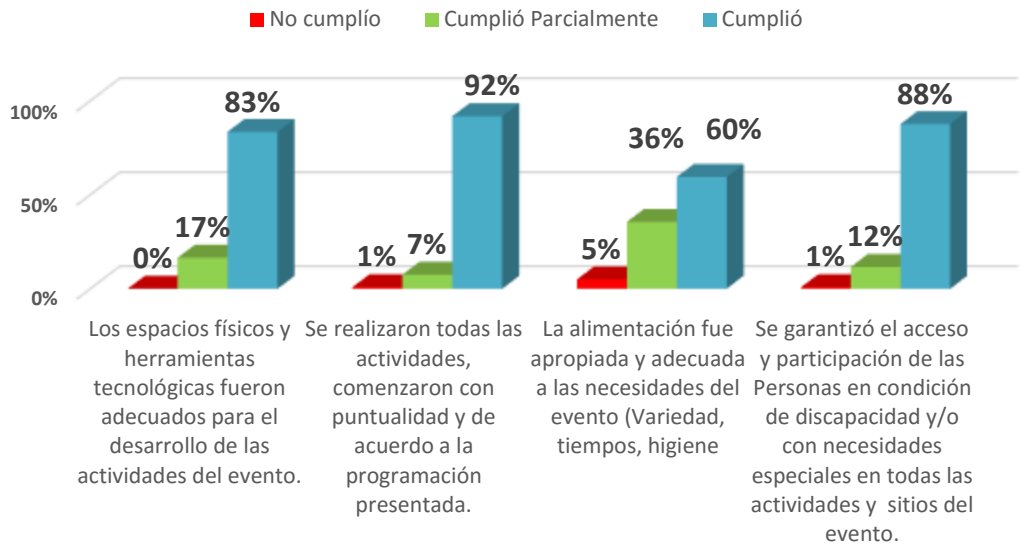
Se evidencia una percepción de cumplimiento en general en los procesos de convocatoria y de planeación participativa que adelantan desde el grupo interno de deporte Escolar. Sin embargo, se sugiere fortalecer las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación en los procesos de planeación de los eventos. Como elemento para mejorar el proceso planeación participativa se sugiere realizar un ejercicio de participación para la construcción de los objetivos y contenidos de próximos eventos, esto enfocado en generar mayor cercanía con ciudadanos y grupos de interés.

Desarrollo del Evento

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento.

Gráfico 2. *Pertinencia de los espacios utilizados para el evento**.***



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	80.6%
Desarrollo del Evento		

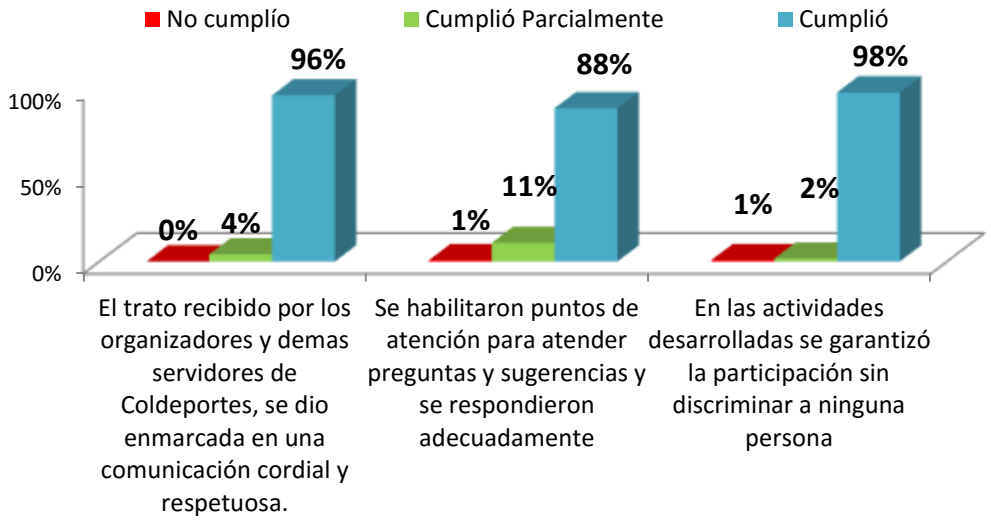
Se evidenció una percepción de cumplimiento en general, Se observa una adecuada valoración por parte de los participantes de los espacios utilizados para la realización del evento, Sin embargo dentro de los asistentes se encontraban personas con discapacidad, física y visual lo cual dificultaba la accesibilidad al auditorio siendo poco accesible a nivel físico. Se recomienda mejorar los procesos de comunicación sobre el tema de alimentación.

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	93.9%
Compromiso por el Buen Trato		

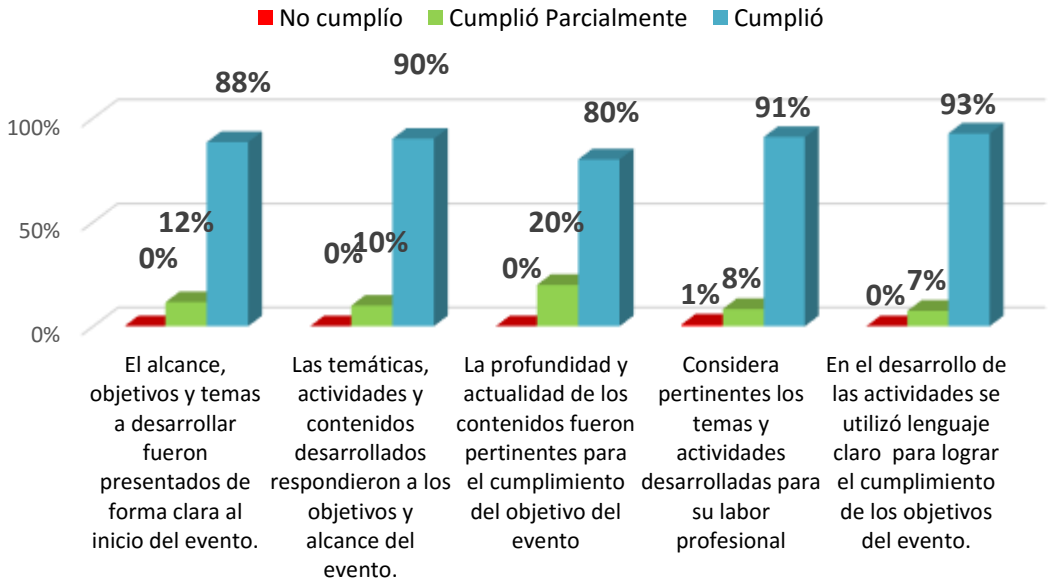
En este componente se evidencio una percepción positiva por parte de los asistentes, como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger 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.

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.



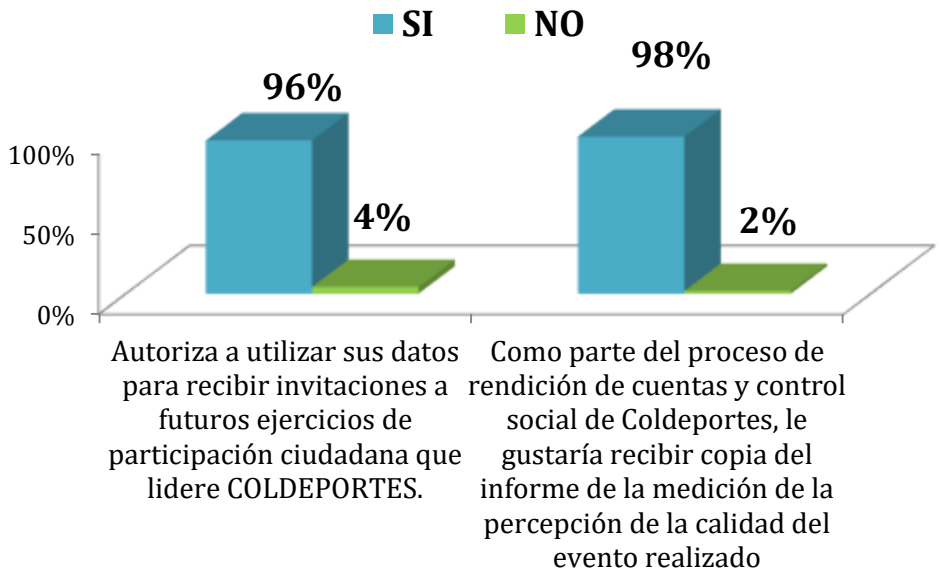
Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	88.4%
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.

Fomento a la participación ciudadana

Gráfico 5. Fomento a la participación ciudadana y la rendición de cuentas



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97.1%
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.

Todos los temas son suficientes.
Planificación
Inclusión social
Admiración deportiva
Más a fondo el tema social
Actividades deportivas
Todo estuvo claro
Pautas para enseñar recreación y actividad física
Profundizar acerca de las regalias que beneficias en la parte del deporte recreacion.
Financiación de eventos
Invitaciones con mayor anticipación
Juegos supérate
Entrega de material para tomar apuntes y material de ilustración para un mejor manejo de los temas de parte de los asistentes
Que estas se lleven a cabo mas frecuentes en nuestra regiòn
Muy bien
Los programa que tiene coldeportes para el departamento
Actualización de los temas
Inspeccion vigilancia y control sobre los organismos del deporte asociado
Proyecciones reales de mejoramiento del deporte en colombia
Escuelas de formación deportiva
Actividades de preparación a formadores.
Mas participación para las comunidades indígenas wayuu
Sistema de actualización o capacitaciones
No tengo una opinión constructiva para el grupo de exponente
Recreación comunitaria
Datos específicos de la Supervisión del departamento
Políticas públicas y presentación de proyectos
Capacitación sobre liderazgo y actividad deportiva en comunidades vulnerables
Contratación
Tiene q programarse mejor los tiempos para el desarrollo de preguntas
Ojala mas tiempo para los temas de capacitación en la formulación de proyectos
Mas actividades

El trabajo en equipo
Mas actividad física pretica
Profundización de los tema a tratar
Un lugar más grande
En un lugar comas espacio
Cumplir un gran objetivo, con las comunidades indígenas wayuu, que están distanciadas EJ : comenzando por los corregimientos y asi masificar el deporte para los niños (as) y jóvenes de la comunidad, sería muy satisfactoria su aporte a a la comunidad esperamos sun gran cumplimiento, coldeportes muchas afgracias por su atención presada.
Vulnerabilidad de los proyectos de los departamentos y municipios
La formacion deportivas
Que hayan mas actividades practicas para el público.
Se deben abordar los temas deportes escolares
Administracion y gerencia deportiva
Me gustaria un entrenador para los niños con dicacidad
Profundizar mas en las actividades dirigidas al adulto mayor
Elaboracion de Proyectos
Profundizar en temas de rendicion de informes tecnico, administrativo y financieros a coldeportes nacional
Compromiso cuidadano
La parte de las leyes de los tecnicos
Creaciones de clud
Los juegos wayuu q ya nos hace falta
Mas tiempo de capacitación
Planificacion de eventos deportivos
Descentralizacion de recursos que se le de mas autonomia presupuestal a las entidades del orden departamental propender que los recursos lleguen directamente coldeportes iddg sin la intervencion del dpto es decir si existe el instiuto que maneje directamente los recursos del deporte para el dpto
Mas participacipacion por parte de los docentes
Profundizar mas el tema de contratacion y legislacion
Realisar mas amenudo estas capacitaciones
Tener mas informacion de coldeporte nacional
Deporte adaptado
Capacitatacion en todo los municipios del Departamento
Actividades hevs
Organizacion de escuelas
Legislacion deportiva
Me gustaría que se motivara mas a la comunidad parq que participara del ebentony la importancia del mismo
Realisar eventos deportivos en comunas de escaso recursos
Formulacion de proyectos deportivos
Lo que decen
Sin comentario
Profundisar mas los temas para asi clarar bien lo q están llevando a los municipios
Proceso de financiación deportiva
Fortalecimiento a juegos tradicionales indígenas
Todo fue muy claro como tal no tengo ningun tema.
Legislación deportiva
Legislación deportiva
Profundizacion de temas presentados.

La elaboracion de las contrataciones
Abarcar mas temas
La atención a comunidades Indígenas teniendo en cuenta las Wiwas, Koguis y Arhuacos.
Un tema practico teorico
Elaboracion de proyectos, para la recuperacion y adecuacion e implementacion de los escenarios deportivos
Legalizaciones de los clubes
Administracion deportiva
Tener herramientas para la mejor comunicacion con los discapacitados
Orientscion deportiva y personalcapacitado
Mas tiempo
Las activadades deportivas dinamicas
La atencion al participante
Ofertas de estudios
Contratacion y proyectos
Enfocarse mas en el tema deportivo
La garantia de los deportista dentro de los clubes no profecionales
Profundizacion en la presentacion y organizacion de proyectos
Couching deportivo, programas de formacion
Programa Hábitos y Estilos de vida saludable
Derechos del deportista
Actualizar legislacion
Todos importantesse
Tecnicas de como acceder a los proyectos y eventos de coldeportes
Eventos deportivos para la niñes planes de desarroyo juv
Regalias y vedurias de ese recurso
Hablar sobte deporte paa las personas discapacitadas
Escenarios Deportivos
Actividad fisica y musicalidad . Dar a conocer masva fondo sobre el tema, me parecio excelente!
Recreacion dirigida
Legislacion Deportiva
Mas participacion ...
Deporte Social
Atletismo adaptado
Formacion deportiva
Porrismo
Deportes adaptados para personas con discapacidad
Receptores de quejas y sugerencias
Se deben tener mas presencia en la guajira y asi incentivar a las personas hacer mas deporte y aprovechar el tiempo libre
Temas einicos para comunidad wayuu
Mas veeduria de los recursos de su partem
Infraestructura deportiva

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.

Que sean mas seguidos este evento.
Sobre planificacion deportiva
Todos los temas fueron de gran interes
Las Ponencias
Para mejorar tratar que los participantes de verdad esten metidos de lleno en la capacitación
Deportes comunitarios
Bien
Legislacion deportiva y recreacion
Debe mejorar en la parte tecnico de los expositores.
Cercania al centro de la ciudad
Responsabilidaes sociales de los funcionarios publicoso
No tengo objecion
Muy buenos ponentes y excelentes ayudas didacticas
Las pricipales fortalezas es el manejo de los temas expuestos se debe mejorar en la profundizacion de algunos temas como donaciones y patrocinios
Todo fue excelente
Hay fortaleza necestimos apoyo
Mas tiempo en los temas tratado en la capacitacioon
Temas enfocados a la region
Considero que la presentacion del evento fue importante y seria de gran importancia la capacitacion mas amenuda a los docentes y funcionarios encaminados al deporte
Seria importante que las tematicas presentadas en el evento, pudieran tener una referencia contextual con el entorno y la realidad del departamento que se visita. Explicacion y aplicacion practica.
Muy buenas
La fortaleza es que se aprende de forma amena..todos los capacitadores se esfuerzan por que se les preste la debida atenci9n los felicito
Muy buena organizacion
Considero que la presentacion del evento fue importante y seria de gran importancia la capacitacion mas amenuda a los docentes y funcionarios encaminados al deporte
Sobre planificacion deportiva
Buena explicacion de los temas
Temas relacionados con programas recreativos
Aclaramiento de las obras realizada en el departamento
Muy bien organizado pero faltò más publicidad
Deben de tener mayor participacion en las preguntas de los invitados o asistentes
Todo estuvo bien
Solo en mas tiempo para las actividades
Mas participacion alos indigenas
Trata de ser mas precisos al momentos de hacer la ponencia. En las actividades donde hubo una participacion activa de parte de los particioantes del evento.
Menos charla
Profundizar

Muy bien el perdonal de la ponencia
Son actividas para la motricidad
Afiliacion a un organismo superior convecional.
Excelente los videos sobre los valores de los niños y lo malo cuando el monitor repite mucho y se vuelve pesado y no hubo receso
Mas contenido dinamicos
Se deberia mejorar mas en la parte recreativa en el evento
La actividad de mayor fortaleza fue la actividad fisica, debe seguirse fortaleciendo estos espacios
Actividad fisica
En el tema de legislacion y actividad fisica
Mas organizacion en las diopositivas
Se permitan expresartodas las preguntas
Como parte de mejorar que el material de la capacitacion sea enviada a cada participante a su correo electronico
Imagenes mas llamativa en los proyectores. Menos letra x que asi evita que el publico se distraiga.
Fortalezas el profecionalismo y lo bien manejado de los temas de los expocitores.
Todo esta bien
Q tengan en cuenta a los indigenas mas en el deporte q hay mucho talento perdido
Entrenamientos de alto rendimiento
En la participacion y contenidos de los temas
Perfecto todo buen manejo del publico y excelente ls utilizacion de los recursos tecnologicos dispuestos para el evento
Todo bueno
Seria bueno un mayor espacio
En todo uvo fortaleza muy bueno
Se observo mayor fortaleza ne la actividd fisica y vida saludable
Receso durante la capacitacion
Enfatizar en los factores de riesgo si no se toma conciencia con hevs
Legislación
Muy importante la presencia de coldeportes en departamento dela guajira
Temas especificos y que se dedique más tiempo
Realizar eventos deportivos en comunas de escaso recursos
Refrigerios
La adecuación de los proyectos que se lleven a cabo
Bueno deben mejorar la venta de el programa para que la juventud se aserque a este tipo de evento q son muy bueno
Parte jurídica
Muy buenos conferencistas en especial el de Marketing
Se debe mejorar el manejo de recurso para los proyectos en La Guajira.
Se debe de tener mas empoderamiento en los casos endonde se prevé que los recursos del estado estan ciendo mal gastados asi se mejorara el deporte y habra mas participación en todo el territorio nacional. Coldeportes nacional tiene las herramientas para revisar
El lenguaje utilizado por los expositores, para mejorar el tiempo para cada tema
Fortalezas: conocimiento de los temas.
Muy bueno los temas tratados pero hay que profundisar mas
Tener en cuenta para los contenidos a los discapacitados visuales.
Mejorar no pero si felicitar por tan buenos ponentes en los temas
Se debe mejorar la atencion con la alimentacion de los participantes
Marqueting, legislacion y actividad fisica furon las mejores

Me parecio bien
Se debe mejorar que se hagan cumplir los recursos
Más tiempo
Todo fue de mi agrado
En la que se obsevaon mayor fortalezas fue en las activadas recreativas
En el sistema y mas herramientas para mejorar
Mas practica fisica
Excelente evento
Tener en cuenta que las personas que asitimos al evento no vivimos en esta ciudad, y se nos hacia difil llegar puntualmente...
Todo está claro
Fortaleza la importancia del movimiento como herramienta para mantener una buena salud
Los temas fueron de mi agrado en general, hay que seguir fortaleciendo; pero agradecido con las actividades y capacitación.
Temas de los jóvenes me gustaría que lo tocaran
Derecos sobre el deportista y sus beneficios
Contrataciones muy falla la explicacion
Se debe visitar mas nuestra ciudad mas seguida por coldeportes para contribuir con el deporte de los niños y que son de bajos recursospara asi encaminarlos asu futuro
Algunos de los ponentes solo presentaron un informe de como van los programas, falto como poder implementarlos en cada region, como los docentes pueden acceder a los proyectos y programas de coldeportes
Muy bueno las actividades fisicas y recreacion
Beneficios del deportista de alto rendimiento
Se debe mejorar en lanhora que termins el evento
Marketing Deportivo
Los temas abordados fueron necesarios e importantes , felicidades por el esfuerzo
Mas tiempo en práctica con la actividad física musicalizada
Marketing Deportivo
Implementación deportivas y escenarios
Marketing Deportivo
Deporte Social
Expositores
Implementaciones del porrismo
Se debe profundizar en legislación deportiva
Orientar acerca de pluralida de deportes para su fomento
Todas fueron muy buenas
Implementaciones del porrismo
Felicitarlos y darles gracias por esta capacitacion