INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

1° SIMPOSIO INTERNACIONAL DE OCIO, RECREACIÓN, DEPORTE Y EDUCACIÓN FÍSICA – SIORDE-

2016

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Recreación

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

COLDEPORTES

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES

2016

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Evento

1° Simposio Internacional de Ocio, Recreación, Deporte y Educación Física - SIORDE

Tipo de proceso

Proceso Misional - Ejecución y Articulación de Políticas, Planes y Programas

Fecha de realización del evento

28 de septiembre de 2016 al 30 de septiembre de 2016

Lugar
Museo de los niños
Carrera 60 No 63-27
Bogotá D. C.

Participantes

Estudiantes de distintas universidades
Profesionales en Recreación, educación física y a fines
Gerentes cajas de compensación alcaldes, secretarias de salud, madres comunitarias.
Agentes Educativos

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Recreación

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

30 de septiembre al 03 de octubre de 2016

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.

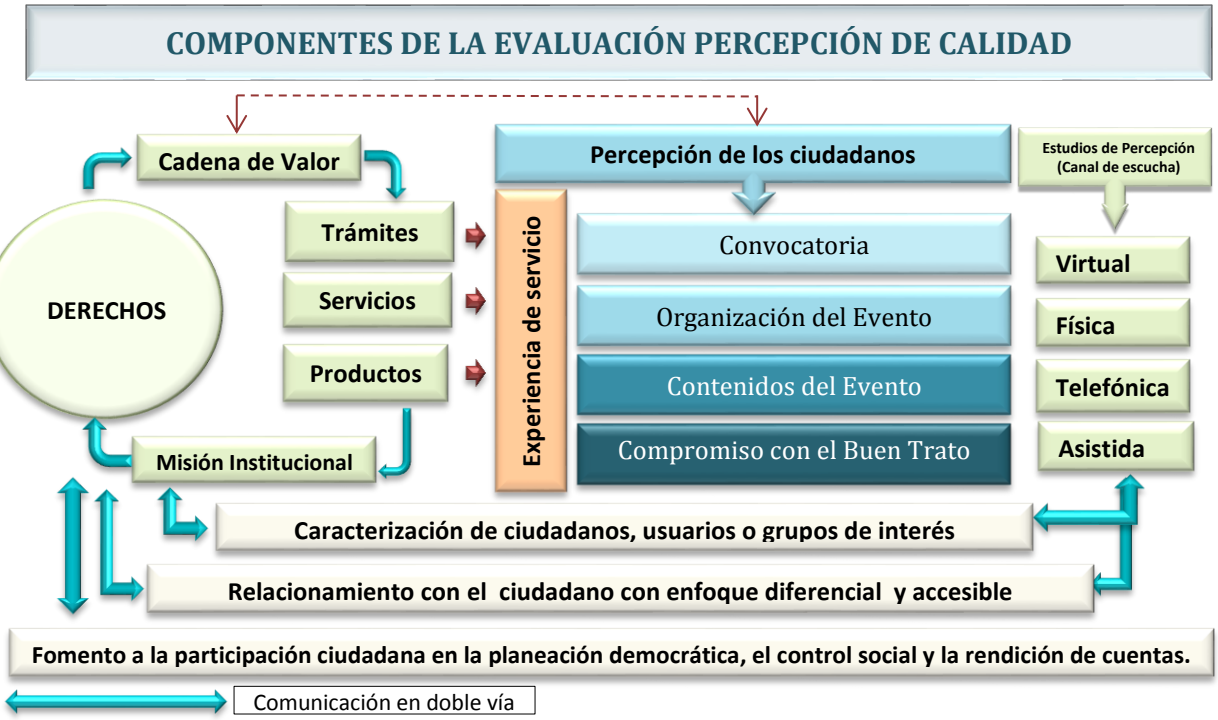
Fuente: Coldeportes **-** Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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.

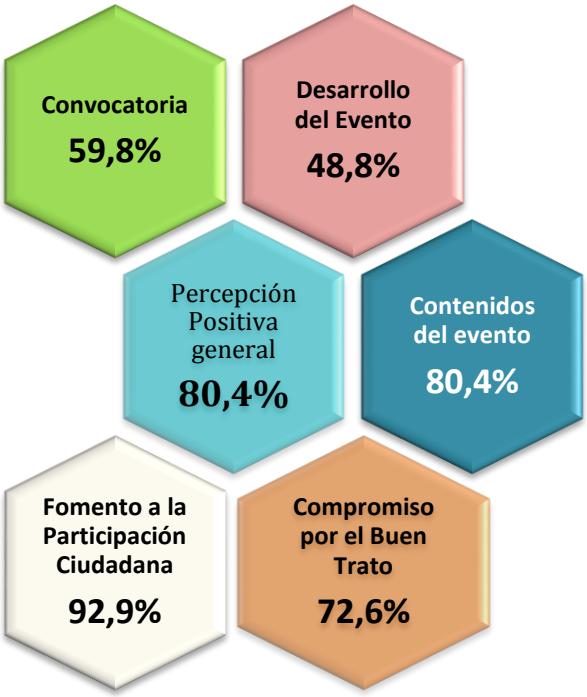
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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.

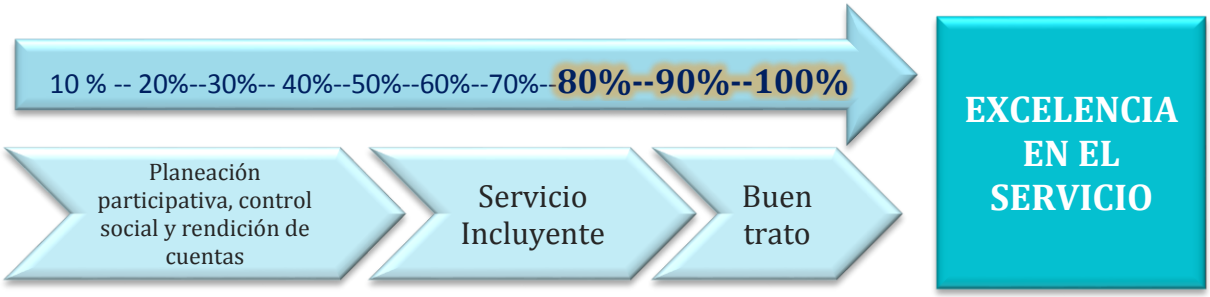
RESULTADOS

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

65,4%



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado, corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 30 de septiembre de 2016 al 03 de octubre de 2016 en el marco del 1° Simposio Internacional De Ocio, Recreación, Deporte Y Educación Física –SIORDE- 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 desea ampliar su conocimiento sobre el proceso de medición de calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la Entidad.

Descripción 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 de origen.

Departamento	Ciudad o municipio	%
Bogotá D.C.	Bogotá D.C	92,86%
Cundinamarca	Ubalá	3,57%
Huila	Neiva	3,57%
Total		**100%**

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados de acuerdo a su rol.

Seleccione su rol	%
Estudiante	89,29%
Logística	3,57%
Ponente	3,57%
Profesional	3,57%
Total	**100%**

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados de acuerdo a la entidad que pertenece.

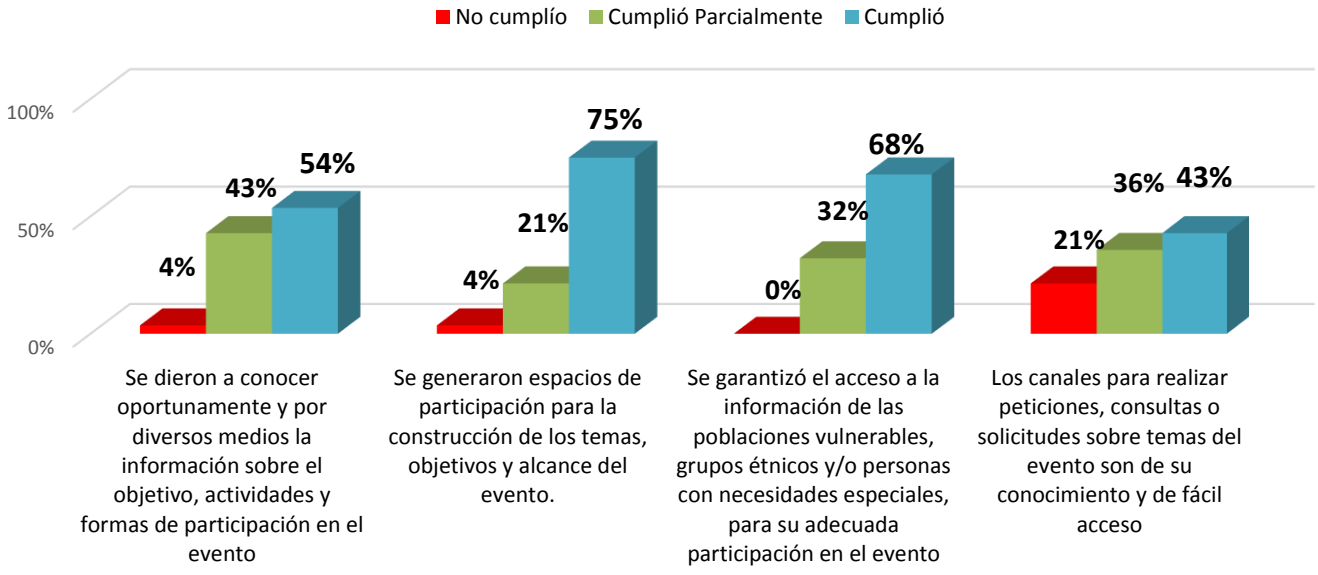
Entidad o institución a la que pertenece	%
Gimnasio los Andes	3,57%
Universidad Pedagógica Nacional	96,43%
Total	**100%**

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:

Grafico 3. Evaluación, derecho a la participación ciudadana y acceso a la información pública



Componente		
Convocatoria (Derecho a la participación y acceso a la información pública)	Promedio	**59,8 %**

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 observa una percepción de **cumplimiento parcial** frente al proceso de convocatoria y comunicación oportuna de los contenidos y objetivos del evento; de igual manera, se resalta la percepción de cumplimiento parcial frente a la difusión de los canales de atención para ejercer sus derechos de participación y control social.

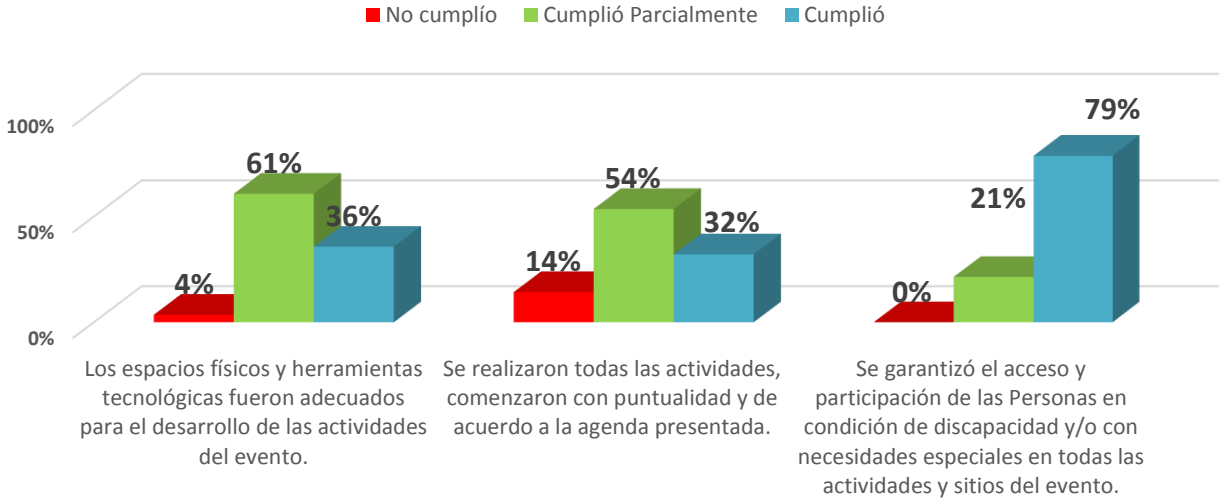
Como elemento de mejoramiento se debe profundizar en las estrategias de comunicación de los objetivos, contenidos y demás información de evento con enfoque diferencial, garantizando la transmisión de información a población vulnerables que puedan estar interesados en la participación de este tipo de eventos. Se sugiere adelantar ejercicios de caracterización para delimitar la población objetivo e identificar necesidades especiales que puedan tener los participantes, como personas en condición de discapacidad.

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.



Componente	Promedio	48,8 %
Organización del Evento		

En el componente de organización del evento, se observa una percepción de ***cumplimiento parcial,*** como elementos de mejoramiento se deben tener en cuenta para futuros eventos, mejores espacios para el desarrollo de este tipo de espacios de formación, ya que se evidenciaron percepciones de dificultades e incomodidades, relacionadas con un inadecuado espacio físico que pudo impactar en los asistentes y que pueden afectar el cumplimiento del objetivo.

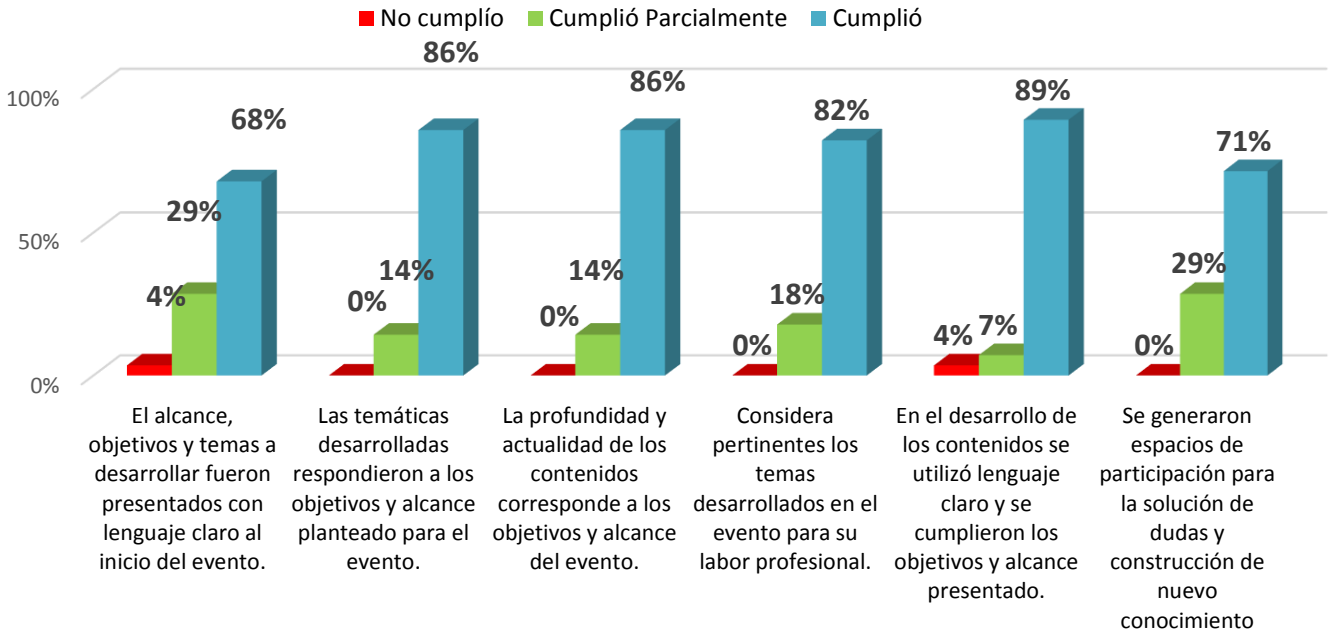
Adicional, se observaron comentarios sobre la accesibilidad a los espacios físicos para personas en condición de discapacidad, elemento que se debe tener en cuenta para futuros eventos.

Como elemento de análisis, se observan algunos problemas en el desarrollo con puntualidad, de la agenda inicialmente planteada, elemento que se debe tener en cuenta para futuros eventos, ya que es un aspecto que influyen en gran medida en el impacto del desarrollo de los contenidos y la percepción de cumplimiento de los asistentes y que puede afectar el desarrollo de las exposiciones de los ponentes.

Actividades Misionales de Coldeportes

Garantizar el cumplimiento de las funciones misionales de Coldeportes, desde una perspectiva de excelencia en el servicio al ciudadano como estrategia para la garantía del ejercicio de los derechos de los ciudadanos, implica un proceso de articulación interinstitucional que permita el adecuado desarrollo de los eventos en su parte técnica y logística, que sirva como marco para la difusión de los mensajes de construcción de valores y tejido social, tal como legalmente se encuentra definido en la funciones de la Entidad.

Gráfico 3. Evaluación actividades misionales.



Componente	Promedio	80,4 %
Actividades misionales de Coldeportes		

Sobre este aspecto se evidencia una percepción de **cumplimiento** en la mayoría de los ítems evaluados, se resalta la claridad, dominio y pertinencia de los temas desarrollados, en donde se resaltan los comentarios sobre la profundidad en las ponencias y el buen nivel de los invitados.

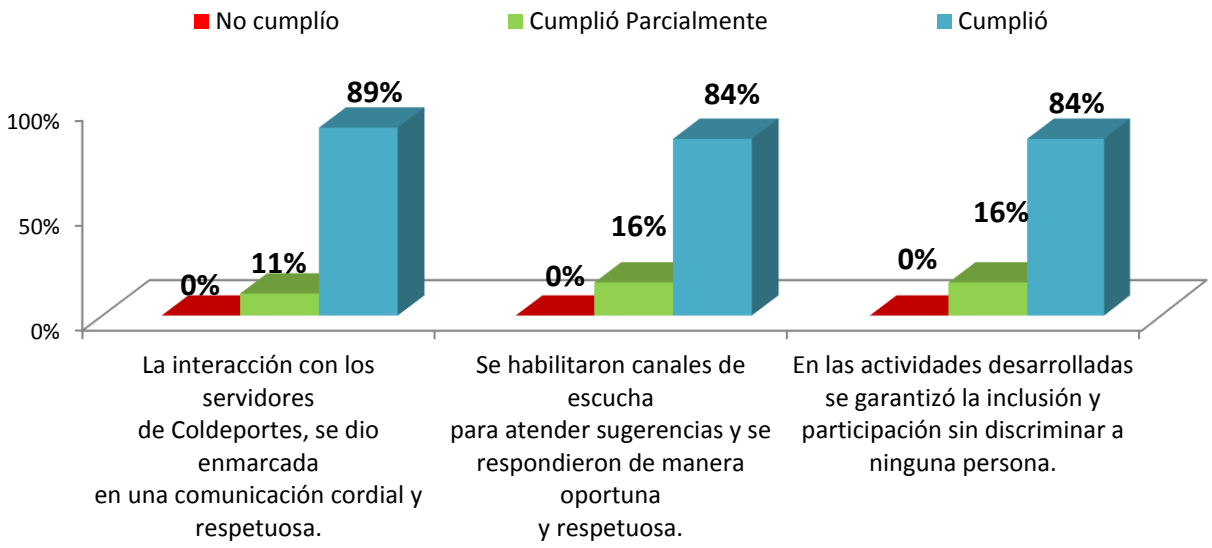
Como elemento de mejoramiento se deben tener en cuenta para futuros eventos, la trasmisión oportuna de los contenidos, objetivos y agenda del evento, de igual forma, se deben garantizar la generación de espacios de participación para la solución de dudas y construcción de nuevo conocimiento, elementos que pueden facilitar y potenciar el cumplimiento de los objetivos. Se resalta el buen impacto que generó este tipo de eventos para el desarrollo académico en los temas presentados por Coldeportes.

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 14. Evaluación sobre la cultura del servicio.



Componente	Promedio	72,6 %
Compromiso por el Buen Trato		

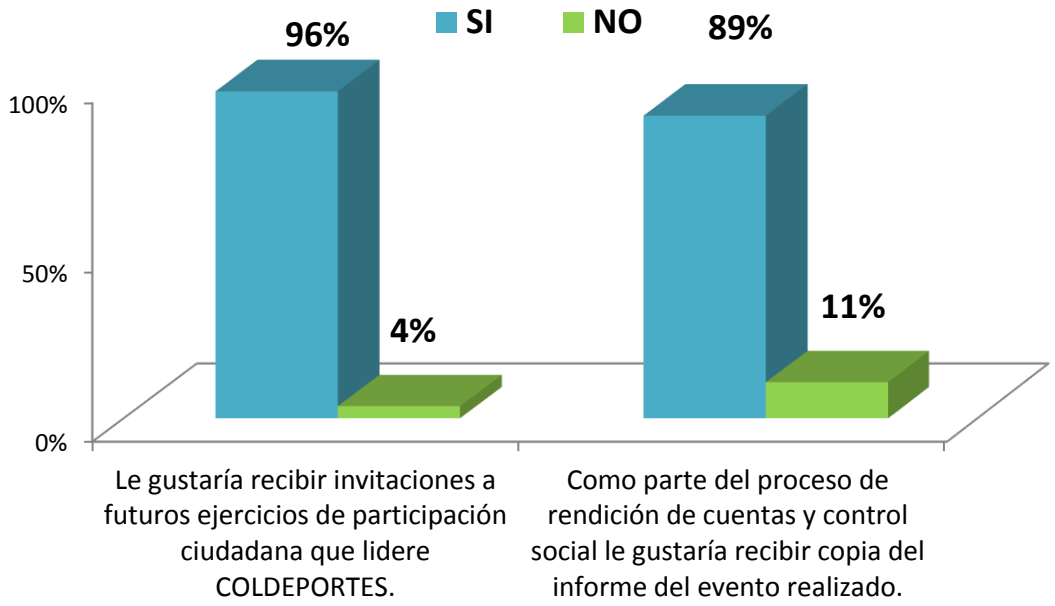
En el estudio se resalta una percepción de **cumplimiento parcial** frente al compromiso del buen trato y la garantía de accesibilidad en cada una de las etapas sin discriminar a ninguna persona. Se evidencia un buen intercambio de información con los participantes, logrando un intercambio de doble vía, enmarcado en un comunicación cordial y respetuosa.

Se deben profundizar la difusión de los canales de transmisión de información y de atención de posibles quejas o reclamos que los participantes puedan tener y que permita garantizar sus derechos de participación, control social y denuncia.

Se observaron comentarios sobre dificultades en el trato recibido por un funcionario de Coldeportes, elemento que se debe tener en cuenta y en donde se recuerda que el trato digno y respetuoso es un elemento que todos los servidores debemos garantizar.

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 17. Expectativas sobre la participación ciudadana.



Componente	Promedio	92,9 %
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 por lo que se buscará utilizar la base de datos en próximos eventos de participación ciudadana.

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.

Se evidencia un alto interés en la participación en los diferentes escenarios de participación ciudadano, control social y rendición de cuentas, elemento que evidencia un adecuado acercamiento a los principios del buen gobierno en la gestión pública.

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda – G.I.T. Atención al Ciudadano.
Revisó: Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora Atención al Ciudadano.

ANEXOS

ANEXOS

1. Según su opinión que temáticas considera se deben tener en cuenta para abordar en los próximos eventos.

* Los comentarios son presentados como han sido escritos por los ciudadanos encuestados.

Pienso que seria interesante las oportunidades laborales que esta entidad nos pueda ofrecer y en que area las podemos desarrollar.
adecuar zonas de alimentación, pues por ser zona deportiva era difícil encontrar alimentos. Llevar ponentes que pertenezcan a otras instituciones que no sean universitarias, que administren negocios q tengan que ver con la recreación el turismo.
los invitados internacionales y los talleres
controlar mejor los tiempos de los expositores para que a si se puedan entender mejor las expociciones y no afanar para que terminen rapido
ocio con discapacidad
mas seguridad por parte de logística
Salud, actividad física, ocio, juego y tipos de juego
Nuevas maneras de ver las practicas corporales en el ambito informal
Deportes
Salud y nutricion y como manejar la influencia de las tics en el aula
imaginarios de cuerpo
Experiencias de alumnos y ex-alumnos. La recreación desde los grupos etnicos, culturales y sociales y sus diferentes posturas. Intervenciones recreativas que permitan la comunicación entre los asistentes
Deporte De Alto Rendimiento
Altruismo en los deportes competitivos.
Desarrollo humano, actividad física en condiciones de discapacidad
Ocio y turismo
pedagogia, didacticas,
Evaluación en Educación Física y Gestión Curricular
Actividad fisica
Deporte de alto rendimiento y deporte para la paz
tendencias o desarrollo humano
las prácticas educativas de la educación física para dialogar en torno a esa realidad escolar que no se responde desde la discursividad académica
puntualidad.
Primera infancia y deporte.
expandir las ponencias desde saberes diferentes a los de ocio, recreacion, educacion fisica y deportes.
las tematicas que se deben tener en cuenta para el proximo simposio son los escenarios. y mas talleres... y tener en cuenta las universidades que llegan de diferentes partes.

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD COTECNA ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

Hábitos de vida saludables. alimentación
Talleres prácticos

2. Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes aspectos del evento (convocatoria, participación, organización, contenido, buen trato, entre otras), en especial las de calificación de (1) No cumplió ó (3) Cumplió parcialmente.

* Los comentarios son presentados como han sido escritos por los ciudadanos encuestados.

Se realizo el evento con una muy buena organizacion y cumpliendo todas las expectativas. El trato fue bueno y el material de cada ponencia fue excelente.
falto comunicación de las personas de logística de la upn, de coldeportes y de colsubsidio, para brindarles seguridad a los ponentes
se debe hacer mucha más publicidad para la interacción de estudiantes de otras universidades. también se debería brindar un espacio a estudiantes que quieran llevar una ponencia.
pues como todo evento que se realice no todo salio bien tuvo sus falencias pero se llevo acabo la meta establecida
la puntualidad es importante para el buen evento
Organización, el tema de los espacios y la cantidad de gente que era aceptado en los talleres; el cumplimiento de horarios.
Pienso que el evento pudo ser mas otganizado a la hora de convocar a las.personas a los talleres practicos e informarles sobre el limite de participantes. Ya que no se respeto el orden de llegada
Buen trato
Falto publicidad
Es necesario cumplir con los tiempos establecidos para cada ponencia, iniciar el simposio con la información correcta, me refiero a la metodología o logistica del mismo, tener en cuenta a las personas con algún tipo de discapacidad.
Un Mejor Escenario Para Las Ponencias
El Simposio fue un gran evento, considero que los temas fueron los mas pertinentes y ademas fueron abordados muy bien por cada uno de los ponentes, una gran experiencia, contribuyendo a la construcción de conocimientos, escuchando y entendiendo diferentes posturas, ampliando conceptos. Gracias a quienes han hecho posible este evento tan enriquecedor para el desarrollo de vida personal, laboral y social.
Un evento del cual se tenia conocimiento previo gracias a un presimposio en la UPN, una inscripción en el mismo para el Simposio, además de invitaciones y recordatorios de los maestros. Los temas abordados fueron muy pertinentes y sus ponentes internacionales le dio una validez superior en cuanto a información actualizada y detallada del trabajo en otras partes del mundo para así contrastar y evidenciar como se trabaja en nuestro país.
El tener contacto y dialogar con los ponentes invitados
no entendi las intervenciones entre las clarlas, no me gustaron no tenian relación.
No se contó con el programa con anterioridad, en la página de la UPN solo había información general del evento.
No hubo mucha participacion
Excelente ejecución del evento

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
COTECNA
No. SG-2013004580 A-H

participación de mas ponentes y tallerista
las graderías fatigan pues no son muy anatómicas
hubo u trato no apropiado por un funcionario de coldeportes
Puntualidad
fue un evento bien elaborado, mis compañeros salimos agradecidos por las gestiones realizadas por los compañeros, los ponentes fueron sencillos al acceder a preguntas, posiblemente el espacio, porque la carpa negra ya en horas de la tarde generaba bastante sueño al no haber iluminacion suficiente. en especial hacia la parte de atras
pues la universidad surcolombiana no le dieron reconocimiento en ningun momento la gente sabia que estaba participando fue por los uniformes. el trato con los estudiantes fue muy bueno.
El Teatro no contaba con sillas ergonómicamente aptas para ponencias tan largas haciendo un poco tediosa la acomodación
Faltó un poco de organización para los asistentes