



INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

VI Juegos de la Orinoquia y Amazonia 2016

San Jose del Guaviare – Guaviare

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Deporte Social Comunitario

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

Colocar tipo de producto evaluado

Evento

IV Juegos de la Orinoquía y Amazonia 2016

Fecha de realización del evento

Noviembre 28 a Diciembre 03 de 2016

Lugar

San José del Guaviare - Guaviare

Participantes

Participantes de los 10 departamentos pertenecientes a las regiones de la Orinoquia y la Amazonia

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Deporte Social Comunitario

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

Noviembre 30 a Diciembre 03 de 2016

2016



CONTENIDO

INTRODUCCION

RESULTADOS

Descripción de los participantes encuestados

Convocatoria

Desarrollo del evento

Contenidos del evento

Comprometidos con el Buen Trato

Fomento a la Participación Ciudadana

Análisis preguntas abiertas

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 Positiva de

59,5%.

Convocatoria
54,3%

Desarrollo del Evento
57,4%

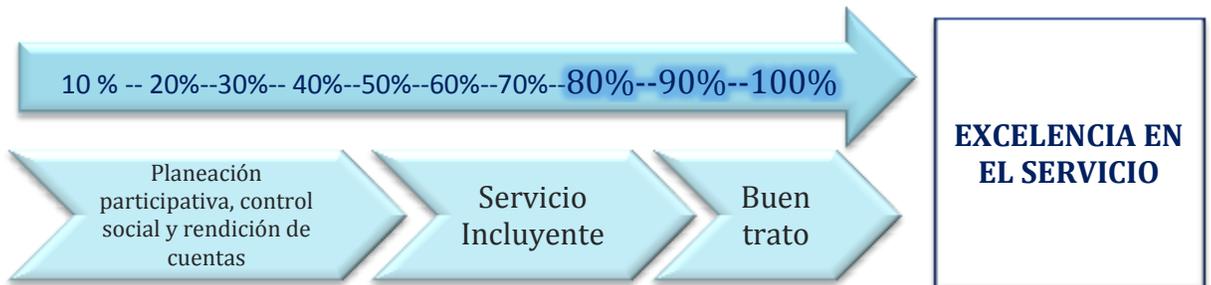
Percepción Positiva general
59,5%

Contenidos del evento
59,9%

Fomento a la Participación Ciudadana
84,3%

Compromiso por el Buen Trato
66,3%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 29 de noviembre al 3 de diciembre de 2016 en el Marco de los VI Juegos de la Amazonia y Orinoquia 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 programa.

Departamento / Municipio	%	Departamento / Municipio	%
Amazonas	13,48%	Guaviare	13,48%
Leticia	6,74%	Retorno	1,12%
Macedonia	1,12%	San José del Guaviare	12,36%
Puerto Nariño	4,49%	Putumayo	10,11%
La Chorrera	1,12%	Mocoa	1,12%
Arauca	13,48%	Orito	1,12%
Arauca	7,87%	Puerto Leguizamo	5,62%
Araucuita	1,12%	Sibundoy	1,12%
Fortul	3,37%	Villa Garzón	1,12%
Saravena	1,12%	Vaupés	8,99%
Caquetá	10,11%	Carurú	2,25%
Belén de los Andaquíes	4,49%	Mitú	3,37%
Florencia	4,49%	Taraira	3,37%
Milán	1,12%	Vichada	6,74%
Casanare	4,49%	Puerto Carreño	6,74%
Orocue	4,49%	Meta	2,25%
Guainía	16,85%	Acacias	1,12%
Guainia	2,25%	Villavicencio	1,12%
Inirida	13,48%	Total general	100,00%
Puerto Inirida	1,12%		

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

Rol Encuestado	%
Deportista	76,40%
Entrenador	10,11%
Espectador	5,62%
Delegado	4,49%
Acompañamiento	1,12%
Juez	1,12%
Fisioterapeuta	1,12%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de participantes encuestados de acuerdo a su ciclo vital en el cual se encuentra

Descripción de Ciclo Vital

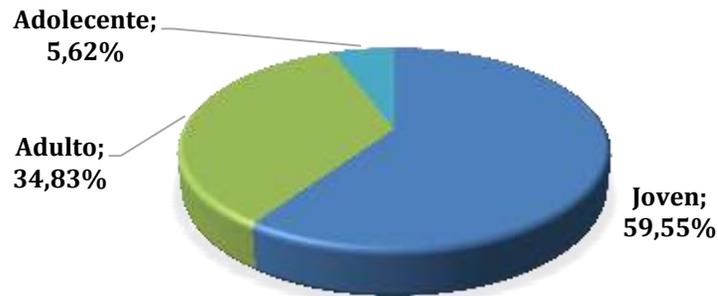


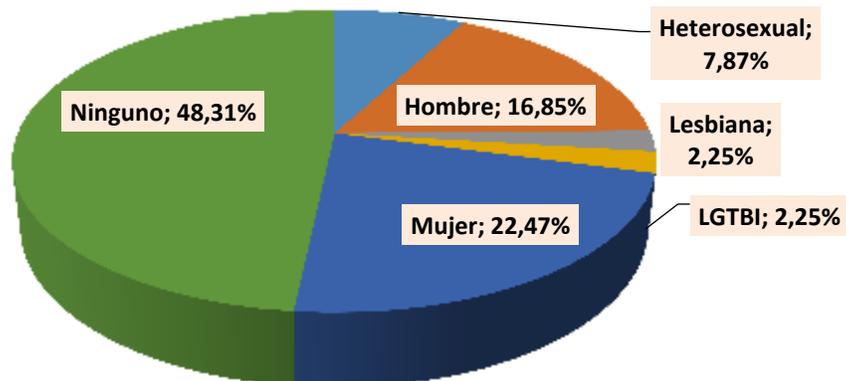
Tabla 5. Descripción de participantes encuestados de acuerdo a su sexo de nacimiento.

Sexo de Nacimiento

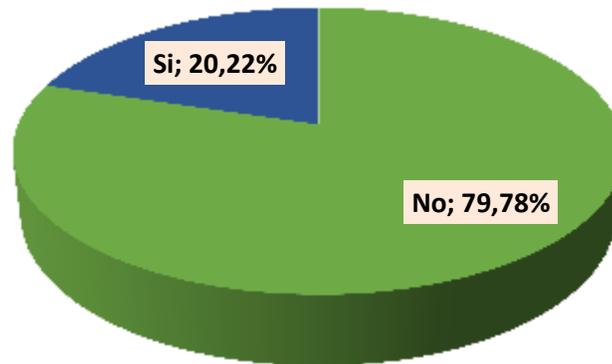


Tabla 6. Descripción participantes encuestados de acuerdo a su Identidad de Género u Orientación Sexual

Identidad de Género u Orientación Sexual



Victima de la Violencia o el Desplazamiento Forzado



En el estudio realizado ninguna persona se identificó como perteneciente a grupos de terminados por su tener algún tipo de discapacidad

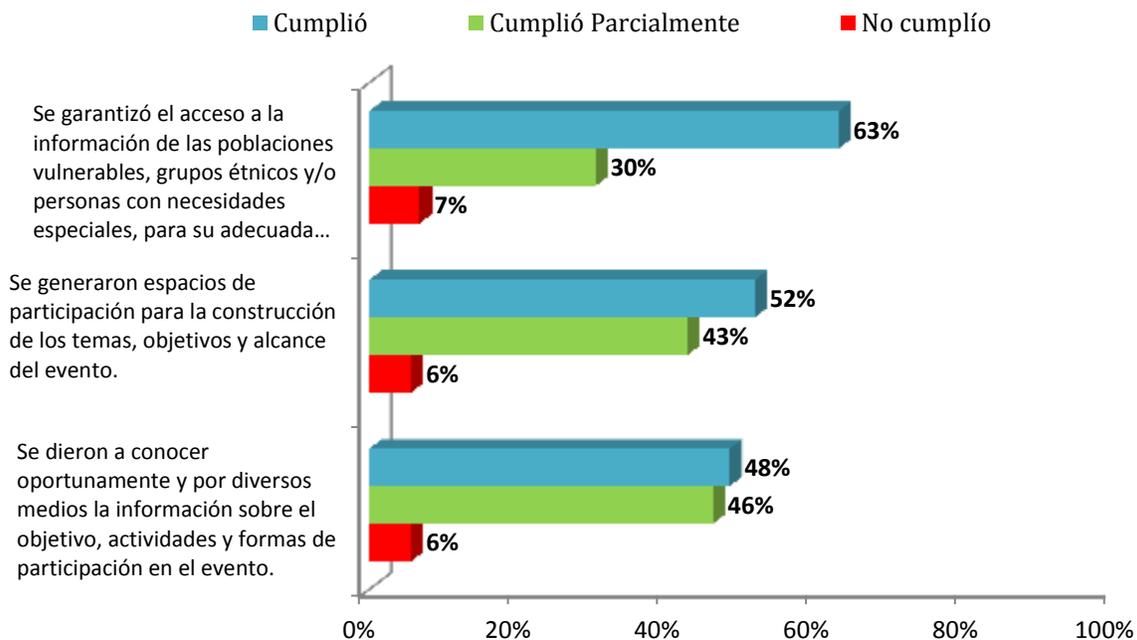
Convocatoria

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.

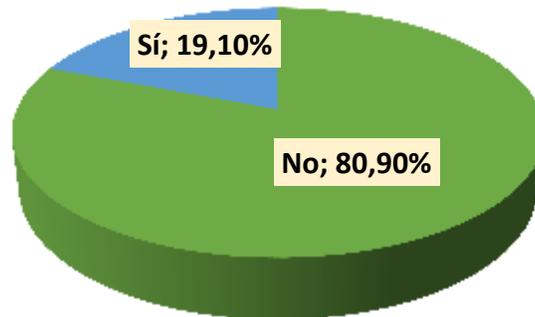
A continuación se presentan los componentes evaluados:

EVALUACIÓN DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

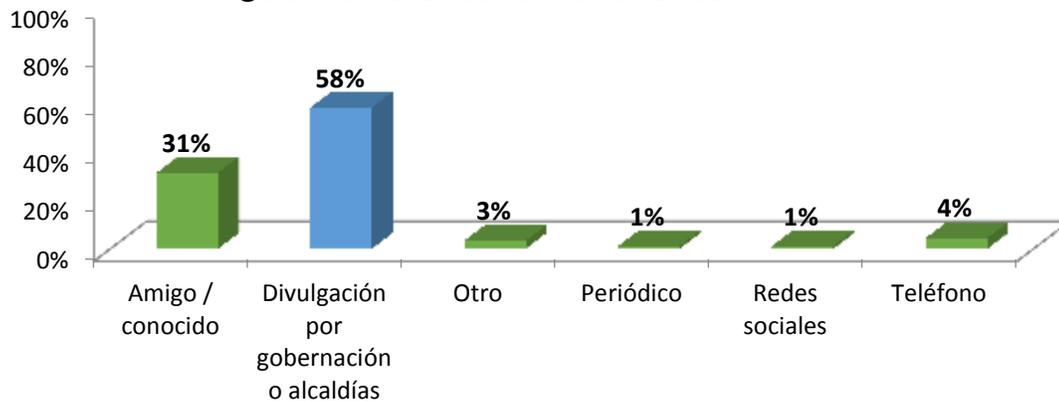
Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



¿Ha participado antes de Los Juegos Deportivos de la Orinoquía y Amazonía?



¿Cómo se enteró del evento?



Observaciones

Componente	Promedio	Resultado
Convocatoria		54,3 %

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 positiva alta por parte de los participantes. Sin embargo, se sugiere fortalecer las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación en los procesos de planeación de los eventos.

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.

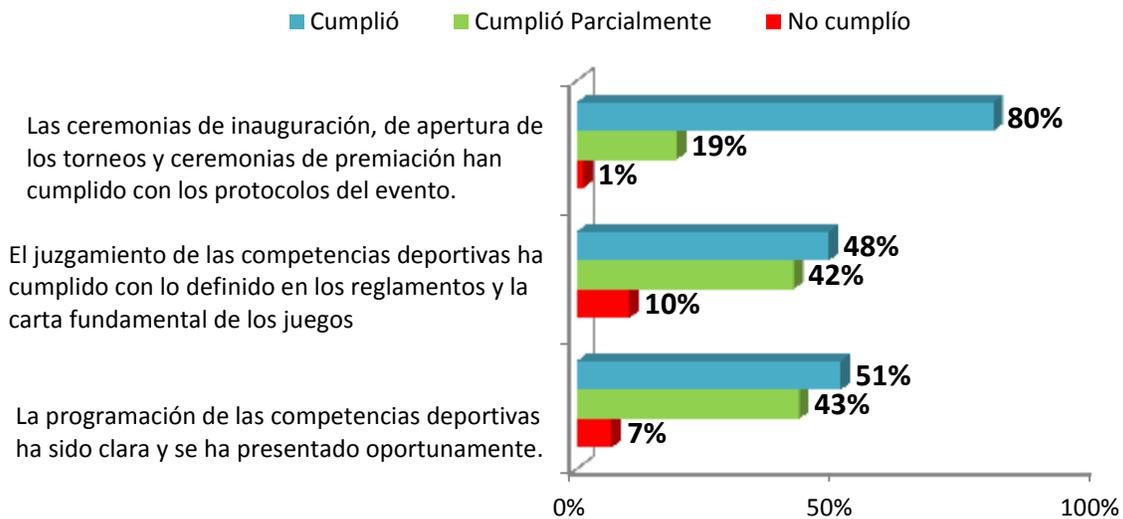
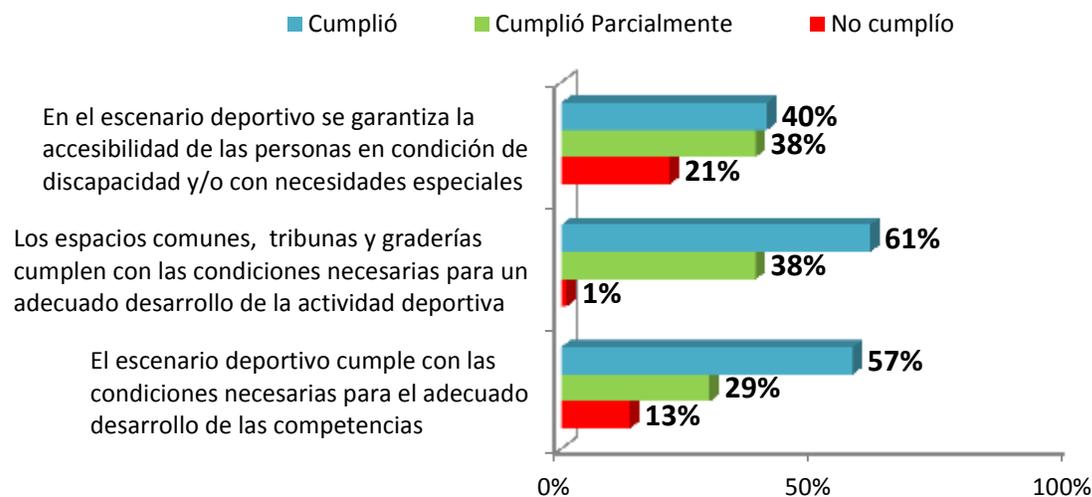
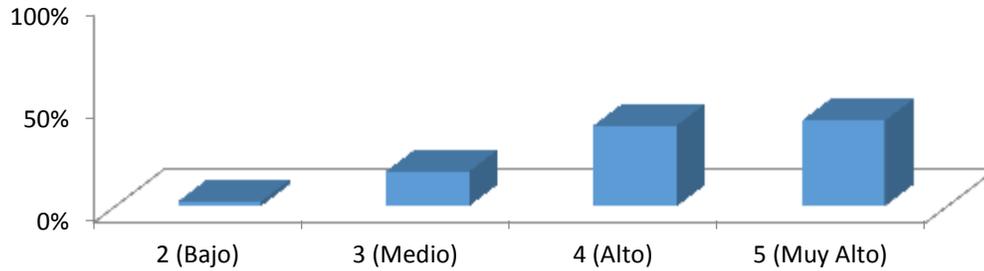


Gráfico 2. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.



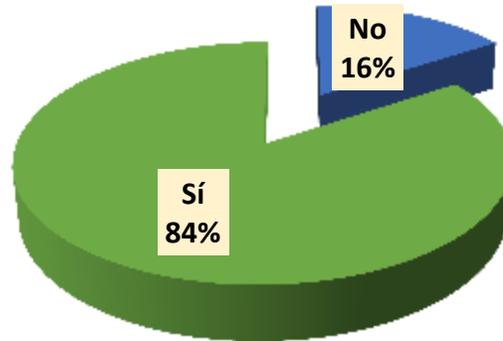


Según su experiencia y percepción de cumplimiento evalué el impacto de los IV juegos de la Orinoquia y Amazonia en los siguientes objetivos

¿Considera usted que a través de estos juegos se promovió la equidad de género en las delegaciones participantes de los juegos?



Cree usted que estos juegos deberían incluir deportes para personas con discapacidad



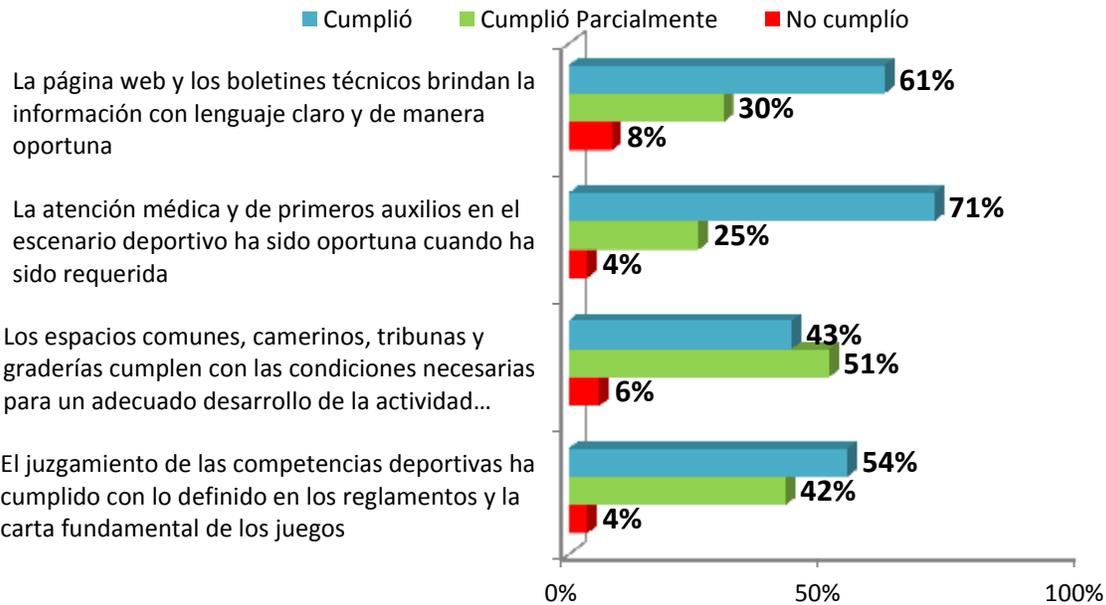
Observaciones

Componente	Promedio
Organización del Evento	57,4 %

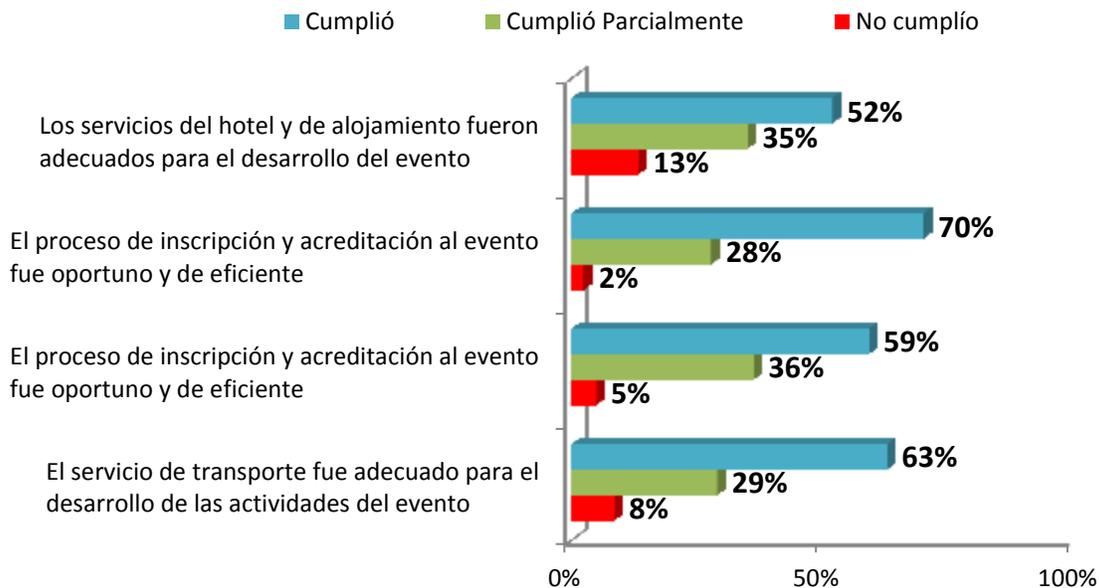


Actividades Misionales de Coldeportes

Organización Deportiva



Organización Logística

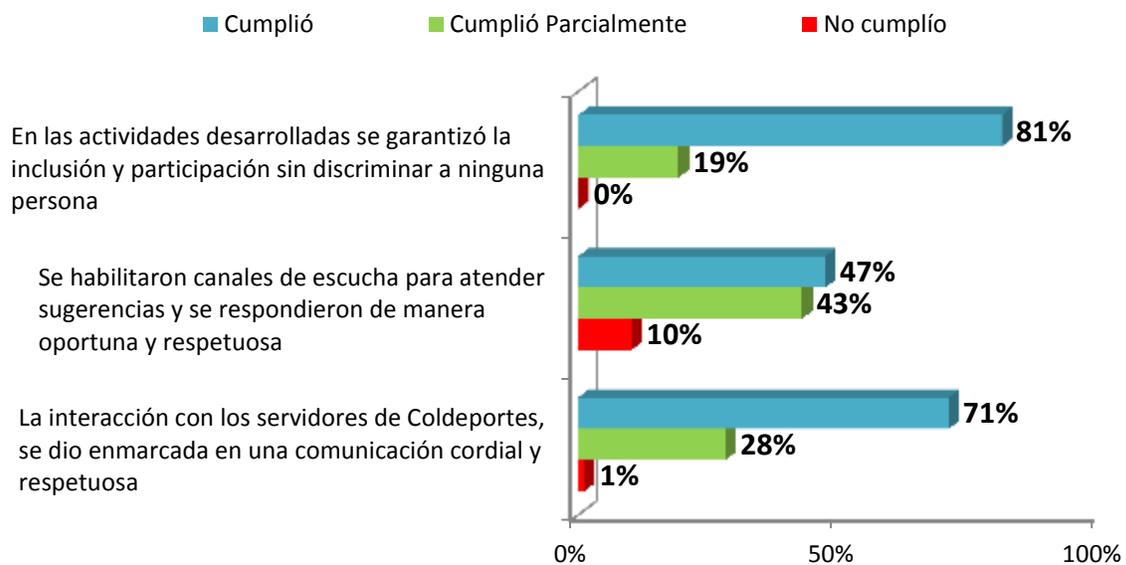


Comprometidos con el Buen Trato

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

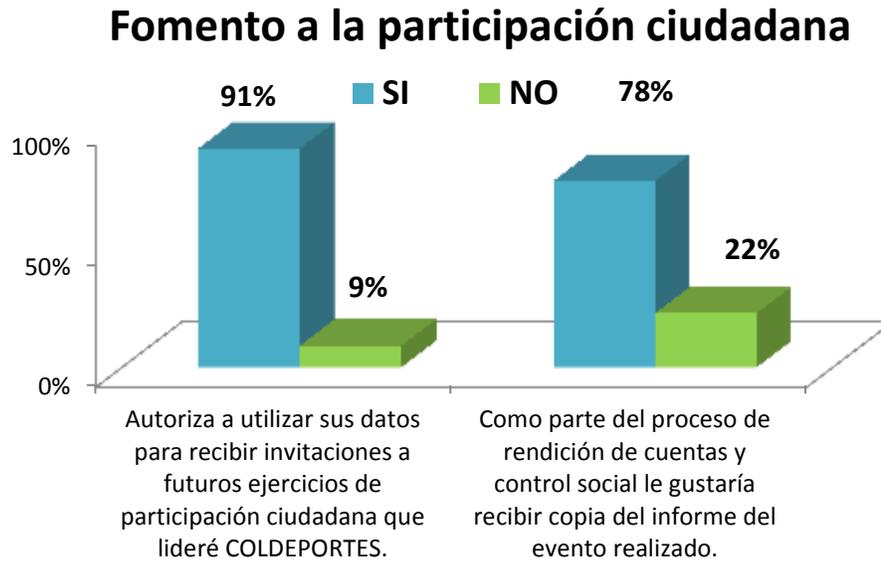
Gráfico 14. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Componente	Promedio	66,3 %
Compromiso por el Buen Trato		

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 17. Expectativas sobre la participación ciudadana.



Componente	Promedio	
Fomento a la participación ciudadana		84,3 %

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda – G.I.T. Atención al Ciudadano.

Revisó: Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora Atención al Ciudadano.



ANEXOS

ANEXOS

1. ¿Considera usted que a través de estos juegos se promovió la equidad de género en las delegaciones participantes de los juegos?

¿Por qué?

A mi manera de ver todas las delegaciones tenían jóvenes hombres y mujeres hasta personas con más de 25o 30 años
Ayuda a que todo los diferentes generos y razas partipen
El derecho a tod@s a poder participar en unidad, y responsabilidad.
Es de gran importancia la participación de las mujeres en cualquier disciplina deportiva.
ES UN DERECHO DE TODOS
Faltó participación femenina en algunos deportes como cerbatana y tiro con arco.
Fue bueno la organización y garantizaron igualdad
Fue una integracion de todos sin discriminacion
Ha existido igualdad entre todos
Habían personas de los dos generos
hay personas en condicion de discapacidad que pueden desarrollar las actividades.
Hay q invitar a todos las comunidades
Igual
Igualdad
Inclusion
Integracion social
La convocatoria, selección y participación fue promovida y aplicada equitativamente, sin vicios de discriminación.
Las condiciones de participación fueron acordes a las necesidades de los géneros, hubo igualdad, acceso y oportunidad.
Muy buena atencion
Ningun comentario
Ningún comentario
Ninguna
Ninguno
No
no hay discriminación
no hubo discriminación.
No tiene comentarios
para darle mas participacion y no ser excluidos
Para saber quien es cda quien..
Por la oportuna inclusion social
Por la participación Indígena
Por la participación tanto de hombres y mujeres en las diferentes competencias realizadas.



Por la Unión de los demás pueblo
por las diferentes modalidades mixtas
Por q allí se sabe quién es cada quien...
Por q no hubo juzgamiento alguno
Por q todos participaron
Por que a traves del deporte conocemos otras personas de otros departamentos respetando siempre la equidad de genero
Por que ambas ramas tuvieron la oportunity de participar
Por que hay participacion equilibrada de los dos generos en el evento y en cada una de las actividades
Por que hubo participación de hombres y mujeres de las diferentes delegaciones
Por que no hay discriminación de genero
POR QUE NO HAY DISCRIMINACION DE GENERO
Por que no ovo preferencia de edades ni de sexo
Por que participaron equitativamente
Por que trae ambiente en el guaviare
Por se participó en todas las disciplinas
Porque podo tener la union de diferentes pueolos indigenas
Porque ambos tienen los mismos derechos
Porque antes no nos tenían cuentas a las mujer
Porque antes no se tenía en cuenta a las mujeres para la prácticas de algunos deportes y en estos juegos ya se nos dio la oportunity de demostrar y dar a conocer que no solo el sexo masculino puede.
porque cada delegacion cumplio
porque hay igualdad y respeto
porque hubo igualdad
Porque la participación a sido equitativa ambos generos
porque le han dado la oportunity a los distintos generos a participar, y es muy grato saber que tienen en cuenta al genero femenino y a las comunidades indigenas.
Porque no hay restricciones en cuanto a los participantes
Porque no hubo nada de inconvenientes de diferenciación ni nada
Porque se dio participacion en las diferentes disciplinas a las dos ramas.(fem y mas)
porque se observo la participacion masiva en las diferentes delegaciones
Porque se tienen las mismas capacidades de competición, se tiene las mismas condiciones.
Porque se tuvo en cuenta a las mujeres en casi todas las disciplinas deportivas. Segun los VI juegos de la orinoquia y amazonia
Porque se vió equipos de hombres y mujeres de cada departamento en los diferentes deportes
Porque si
Porque todos han querido participar y no han tenido problemas en la participación
Porque trae anviente en el guaviare
Porque ubo participacion equitativa
Respeto por cada una de las participantes
Respeto y cultura para todos los participantes
se brindo el apoyo y se garantizo su participacion
Se da la oportunity de participacion a todos
Se da mejor oportunity de participación a las comunidades más alejadas del país, dandole



inclusión a través del deporte.
Se dio oportunidad de participación a las mujeres en todos los deportes. Puesto que al género femenino poco lo apoyan y le dan participación en este tipo de espacios.
se integraron...
se le dio más participación a las mujeres
se maneja el respeto y la convivencia
Se permitieron la participación e integración de diferentes comunidades
Se respetaron diferentes tipos de géneros
se tiene en cuenta a la mujer en todas las modalidades o pruebas de competencia
Si
Si no hay ningún problema que todo participen en los juegos de la orinoquia
Si por que hay igualdad, respeto y compañerismo
Si por que competimos hombre y mujer
Si por que hay más participación de la mujer
Tienen las mismas oportunidades
Todo fue muy equitativo
X q a todos se les trata x igual

2. Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes del evento:

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

Alojamiento
Buen hotel para los participantes y garantizar el medio de transporte para las delegaciones
campo para tenis de mesa
Capacidad logística hotelera, el uso de elementos propios de cada grupo étnico como arco y flecha, canoas, cerbatana. Adecuación de graderías y sitios para espectadores.
claridad total en las horas de programación de las competencias, mejor capacidad hotelera en la ciudad donde se realizan los eventos, neutralidad e imparcialidad de los jueces en las competencias puesto que tienden a beneficiar al anfitrión
Comunicación, programación, coordinadores por deporte y horarios.
coordinación con las fechas
Creo que algo más de publicidad para el evento estaría bien
De que nos dejen jugar o participar con los instrumentos de cada uno
Deberías mejorar las canchas deportivas sobretodo las de fútbol
Desde el punto de vista todo ha estado bien
El hospedaje,, y la llegada 2 o 1 día antes de las competencias LAS DELEGACIONES
El juzgamiento deportivo, en futsal femenino fue muy regular
El traslado de los deportistas a los escenarios deportivos y mejorar las condiciones de alojamiento de los deportistas tanto entrenadores.
Escenarios
Estado de la pista acética y otros ...
Faltaron los cuartos de finales, el diseño del campeonato debe mejorar para generar más competencias.
hotelería y transporte



Hoteles
Incluir más pruebas deportivas en deportes como el atletismo, ya que se observa solo dos tipos de pruebas, cuando esto debería ser más amplio.
Información oportuna de los cambios de programación y mayor flexibilidad para solucionar inconvenientes de último momento, ya que éste es un espacio para fortalecer los lazos de amistad entre los departamentos de la región. Verificar y contemplar que el cuerpo arbitral sea el más adecuado para el nivel de competencia.
La alimentación
la asignacion de hoteles y el tiempo de antes de descanso para la competencia
La comida, hospedaje etc
La organizacion
La organización y cumplimiento de reglas
las buenas idrataciones
las instalaciones en donde se realizaran los eventos
Las reglas de los juegos mas claras antes de empezar
Las sedes de los juegos con mucha más anticipación
Lo del hotel ya tener preparado todo. Los q vivimos lejos viajar en avión .hidratación para los deportista.no nos dan
Los balones ,y la canchas
Los botes, son muy grandes y los remos estaban muy grandes para la competición, no se ajustaban a los que tradicionalmente utilizan.
Mantener la programación tal como se entregó el primer dia, integrar a poblacion en condicion de discapacidad en algunas actividades.
Mas atencion con los jugadores
Mas escenarios deportivos y que halla distintas formaciones de pletinas
Mas integracion
Mejor atencion personal
Mejor comunicación en cuánto a la logística
MEJOR TRANSPORTE,
Mejoramiento de escenarios deportivos
Mejorar en el alojamiento de los deportistas, que todos los deportes se hagan en un solo municipio
mejorar la comida, alojamiento y atencion medica
Mejorar los escenario deportivos
Mejorar transporte
Mejores escenarios para el desarrollo de las competencias.
Ninguna
ninguno
Njnguno
No
No se manejo la puntualidad en el desarrollo de la apertura y el cierre de los juegos y de la misma manera el transporte fue muy impuntual.
Por él momento no recomiendo nada todo fue de maravilla
Q los juegos se han en la capital de san jose
q sea concertado el uso de las herramientas en los juegos tradicionales
Que cada pueblos indigenas esten vinculado (4) o mas indigena para que sea mas amazonico mas cultural.como pueblks que somo.



que los campos deportivos estén en buen estado y halla un lugar para que las delegaciones puedan entrenar.
Que los organizadores tuvieran en cuenta a más jugadoras no las mismas de siempre
Que mantengan mejor coordinacion para cualque tipo de eventos
Que sean mejor el recibimiento de los participantes, el alojamiento debe garantizar que todos los integrantes de la delegación esten en el mismo hotel.
En las competencias se debe buscar que siempre esten las delagaciones completas para apoyar a los compañeros.
Se debe mejorar la organización de la llegada a los deportistas al alojamiento, habian compañeros que se hospedaron muy lejos y se les dificultaba la llegada a los escenarios.
Se deben garantizar mejores escenarios, y mas apoyo en la parte medica para las delegaciones.
Si
si se generan cambios en la programacion dar informacion oportuna a las delegaciones para evitar inconvenientes y garantizar la participacion de los deportistas
Sinceramente para mi estuvieron bien, como coldeportes. Gracias.
Sitios deportivos..e.t.c.
Sugerir que cuando se realicen cambios deprogramacion se deben dar a conocer a tiempo y no a ultima hora como sucedio con el equipo de futbol de ntro dpto de arauca, ya que esto hace que se pierda la creabilidad de unas justas deportivas tan importantes como lo son estos juegos de la orinoquia y amazonia.
Tener más claridad en el reglamento. Garantizar las reglas para los nativos del departamento y explicar más esos detalles tecnicos.
Tener una pista atlética en mejores condiciomes' para velocidad
Todo fue ameno
Todo ha estado bien
Todo ha estado muy bien.
Todo me parecio bien
Transporte interno
transporte y la Hoteleria
Tratar de no cambiar los cronogramas de comprtencias establecidas, cumplir con la parte hotelera y la seguridad de las pertenencias de los deportistas en los hoteles, que tengan puertas las habitacion de los hoteles, por otro lado se debe hacer un control mas claro con los jugadores que han sido federados o competidores de universidades.
Tratar de? Mejorar la situación del hospedaje
Un esenario deportivo de futsala mejor adecuado
Un poco más de hacer cumplir un poco más el reglamento y dar los fallos alas horas indicadas
Una mejor caracterizacion de los deportists y de las disciplinas
Voleibol masculino y femenino
Yo pienso que en el 2018 deberia aver mas deportes por ejemplo boley en mas. Y femenino