

# Servicio Integral al ciudadano 2019

Excelencia en el servicio

# Informe de percepción de calidad en el servicio

## Taller Teórico Practico de la Dirección de Fomento y Desarrollo.

**Yopal- Casanare**

Dirección de Fomento y Desarrollo  
Grupo Interno de Trabajo Deporte Social Comunitario



El deporte  
es de todos

Coldeportes



## INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### Fecha de realización del evento

3 de abril de 2019

### Lugar

BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL CIUDADELA UNITROPICO Cra19 # 40 Yopal  
Casanare

### Participantes

-Funcionarios y contratistas del ente deportivo departamental  
-Líderes comunitarios afines al deporte, la creación y la actividad física.

### Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo 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

3 de abril de 2019

**2019**



## INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano<sup>1</sup> 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).

<sup>1</sup> 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*<sup>2</sup>. 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.

<sup>2</sup> Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.



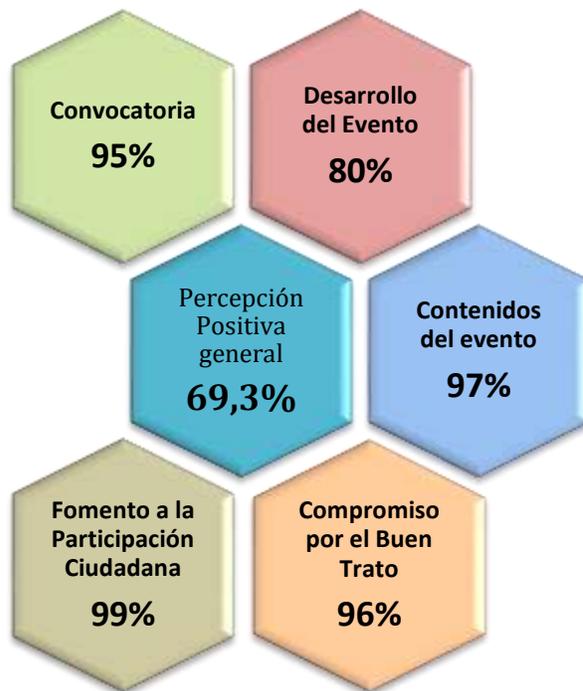
## RESULTADOS

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

# 92%.



El deporte es de todos 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 el 3 de marzo de 2019 posterior al Taller teórico práctico de la dirección de fomento y desarrollo. 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 usuarios encuestados

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características, preferencias y opiniones de los grupos de interés de la Entidad.

**Tabla 1.** Descripción de participantes encuestados por departamento y ciudad.

Departamento	Ciudad	%
<b>Boyacá</b>	Tunja	1%
	Aguazul	2%
<b>Casanare</b>	Aguazul	1%
	Bogotá	1%
	Hato Corozal	1%
	Maní	1%
	Paz de Ariporo	4%
	Recetor	1%
	Tamará	2%
	Tauramena	12%
	Trinidad	1%
	Villanueva	3%
	Yopal	61%
<b>Cauca</b>	Buenos Aires	1%
	Puerto Tejada	1%
<b>Cesar</b>	Valledupar	1%
<b>Guainía</b>	Barranco Minas	1%
<b>Santander</b>	Puente Nacional	2%
<b>Total general</b>		<b>100%</b>

**Tabla 2.** Descripción de participantes encuestados según el rol de los participantes.

Aprendiz Sena	6%	Funcionario Ente Deportivo	26%
Arbitro	%	Funcionario liga motociclismo	1%
Campista	3%	Lic. Educación Física	1%
Contratista Ente Deportivo	31%	Líder Comunitario	10%
Deportista	2%	Presidente Club Deportivo	2%
Docente Universitario	3%	<b>Total general</b>	<b>100%</b>
Formador Deportivo	11%		

**Tabla 3.** Descripción de los participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	7%
Adultos De 29 a 62 años	49%
Adultos mayores > 63 años	1%
Infancia de 6 a 11 años	7%
Jóvenes De 18 a 28 años	35%
Primera infancia de 0 a 5 años	1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



**Tabla 4.** Descripción de los participantes encuestados según diversidad funcional (discapacidad).

Diversidad funcional	%
Auditiva	1%
Física	4%
Ninguna	91%
Talla Baja	1%
Visual	2%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5.** Descripción de los participantes encuestados según Grupos étnicos

Grupo étnico	%
Comunidades campesinas	3%
Comunidades Indígenas	1%
Mulatos	2%
Ninguno	76%
Otra	7%
Palenqueros	1%
Población negra y/o afrodescendientes	4%
Raizales	4%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6.** Descripción de los participantes encuestados según Sexo de nacimiento

Sexo de nacimiento	%
Femenino	31%
Masculino	69%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



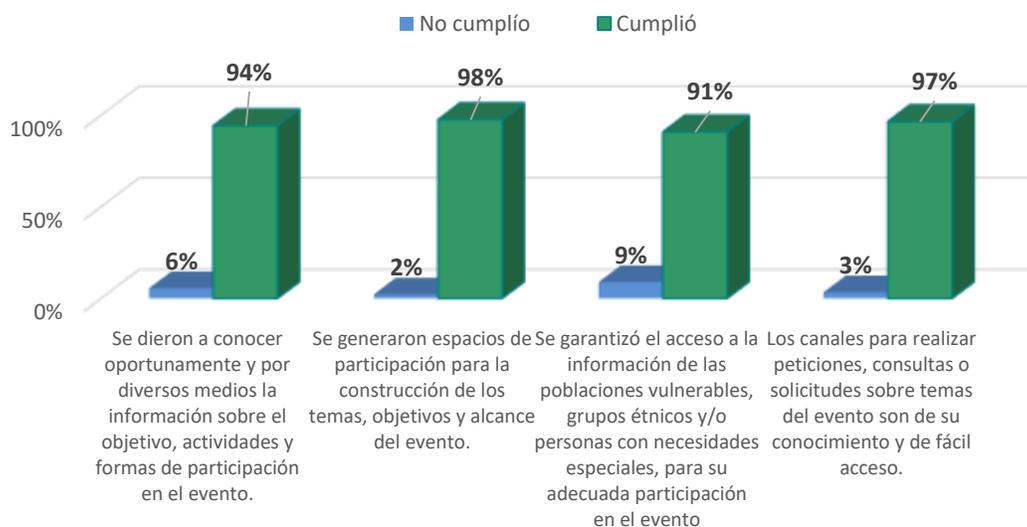
## Convocatoria

La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

A continuación se presentan los componentes evaluados:

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

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



#### Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	95%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y definición de los temas a desarrollar en el taller se sugiere continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación en los procesos de planeación 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.

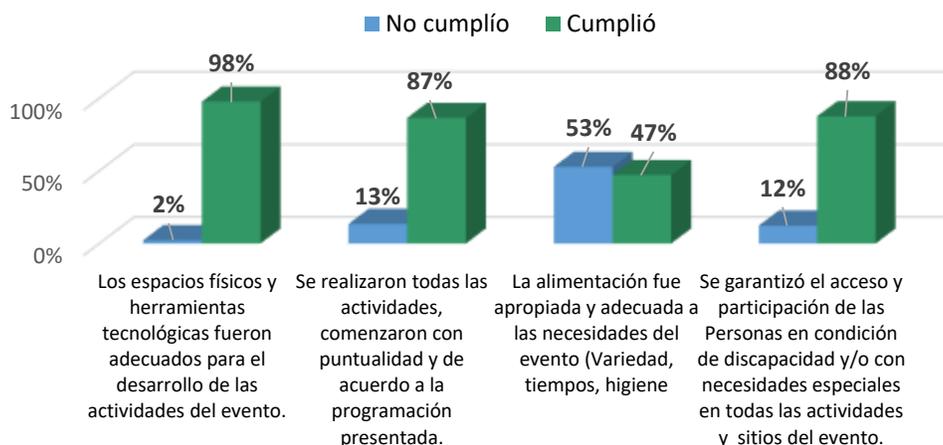


## Desarrollo del evento

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

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>80%</b>
<b>Desarrollo del Evento</b>		

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento**, se resalta el proceso de organización y utilización de los espacios físicos y las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades.

Se observa un no cumplimiento en cuanto a la alimentación. Se recomienda mejorar los procesos de comunicación sobre el tema de alimentación y puntualidad al inicio de las actividades.

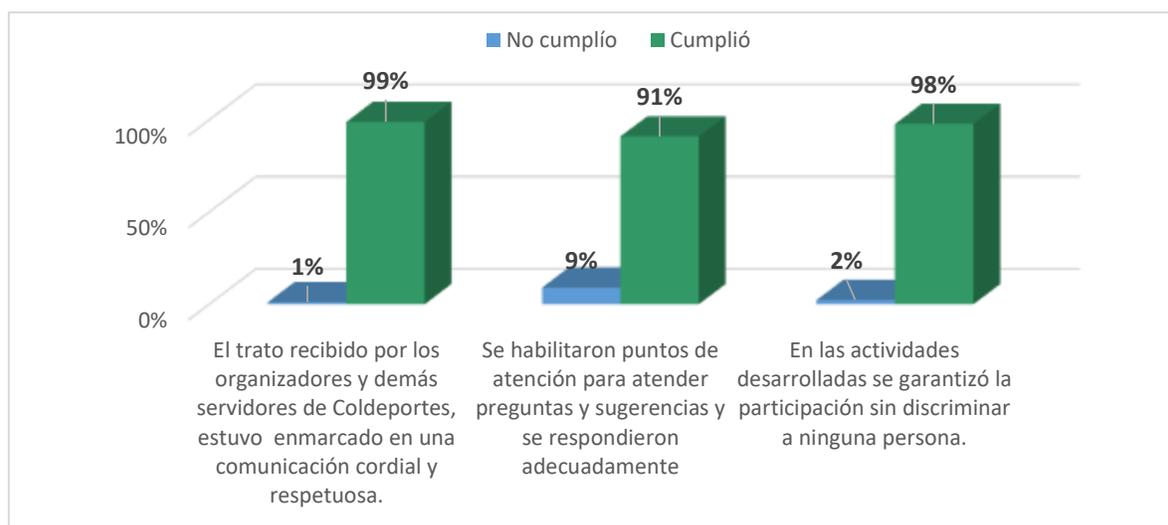


## Comprometidos Con el Buen Trato

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
<b>Compromiso por el Buen Trato</b>	<b>96%</b>

En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de 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.



## 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:

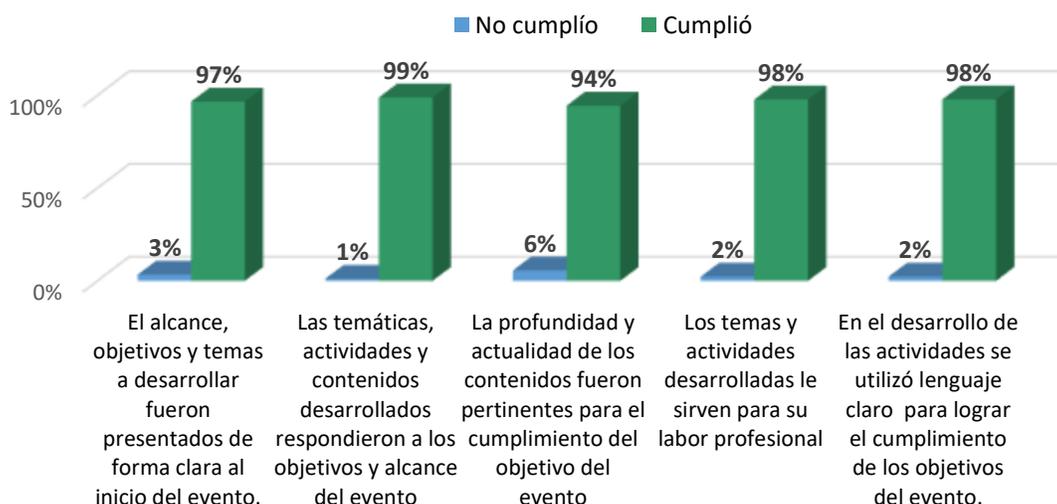


Gráfico 4. Evaluación actividades misionales del evento.

### Observaciones

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	Promedio	<b>97%</b>
<b>Actividades Misionales</b>		

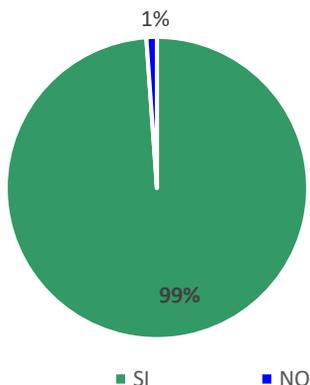
En este componente se evidencia una percepción de cumplimiento general. Se observa una adecuada valoración por parte de los participantes de los contenidos y temáticas abordadas. De igual forma, en los comentarios se evidencian la postulación de Temas que complementen la información presentada.



## Fomento a la Participación Ciudadana

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

Autoriza a Coldeportes para utilizar sus datos para invitarlo a futuros ejercicios de participación ciudadana que realice la entidad.



### Observaciones

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	Promedio	<b>99%</b>
<b>Fomento a la participación Ciudadana</b>		

Este componente se hace para analizar el interés de los ciudadanos en participar en futuros espacios de participación ciudadana, se evidencia una alta motivación en este campo. Este componente también busca realizar acciones afirmativas con los ciudadanos, en donde se demuestra el interés de Coldeportes para generar espacios de dialogo en la construcción de la gestión democrática de la Entidad.



# ANEXOS

1. Según su opinión que temas o actividades considera se deben tener en cuenta para abordar en los próximos eventos:

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

Mayor intensidad horaria
Mayor intensidad horaria
Alimentación
Alto rendimiento
Mas charlas ludicas
Interprete Isc
Procesos de formacion deportiva segun las edades, procesos de formacion a preparadores deportivos.
Temas de competencia deportiva
Temas de competencia deportiva
Conseguir recursos para desarrollar actividades propias del objetivo de los clubes a nivel nacional
Mas énfasis en discapacidad infantil
Hidratacion
Como ayudar a la prevencion del sobre peso
Temas de competencia deportiva
Capacitacion sobre deporte para discapacitados
Poblacion rural
Proyecciones Futuras
Recreacion
Planificacion de temas medicos
Marketin
El apoyo de implementos deportivo a los monitores
Planificacion de entrenamientos y planes graficos
Planificacion de temas medicos
Legislacion deportiva
Administracion deportiva, evaluacion y seguimiento del desarrollo motor
Salud mental e influencia en el deporte.. Deporte y su relacion con parte neurologica
Actividad fisica con niños menores de 10 años con discapacidad
Club Profesional
Deportes a niños con dificultades autistas. Y parálisis cerebral
Actividades relacionadas con otras áreas diferentes al deporte y relacionarse con ellas.
Como obtener financiamiento para escuelas deportivas por coldeportes
Logistica del Deporte
Lesiones deportivas
Escuelas de formacion deportiva de futbol
Metodología

Taller Teórico práctico de la Dirección de Fomento y Desarrollo



La evolución del desarrollo motor en la primera infancia, infancia, adolescentes para lograr el desarrollo integral y Futuros deportistas talento.
Programas de motivacion personal
Legislacion deportiva
"Sobre la inclusion de deportistas en intercolegiados
Actividades de espacios reducidos en todas las categorias diportivos
Temas mas especificos ejemplo un deporte
Planificaciones anuales, planes de entrenamiento.
Gestión de los ciudadanos u organizaciones frente a coldeportes para apoyos en adecuaciones o contruccion de escenarios
Capacitación de las 40 horas
Deporte de alto rendimiento
Capacitaciones sobre el deporte de natación
Enfocarse en una disciplina deportiva
Otra area de coldeportes
Temas mas avanzados en todas las areas
Mas convocatoria con mas para personas con discapacidad
Con mas duración
Metodología del entrenamiento deportivo
Mayores tercera edad
Capacitacion para lanrama deportiva de natacion
Mas tiempo
Aguita para migente
Recreacion infantil
Seguir capacitando
Preparacion fisica
Nutricion en deportista
De mas tiempo
Lesiones que puedo causar por demasiada carga de trabajo a mis deportistas
Deporte competitivo, preparacion fisica
Nutricion en deportista
Legislacion deportiva
Seria bueno que nos brindaran una capacitacion en gestion deportiva
Deporte en poblaciones con discapacidad
Legislacion deportiva orientada para entes municipales de deporte
Inclusion dirigida a las personas con discapacidades con los diferentes deportes.
Primera infancia
Seria bueno que pusieran en practica la enseñanza a las personas con discapacidad en medio de los eventos para que todos podamos aprender
Profundizar mas sobre la familia
En dirección deportiva
La edad en los participantes
Deportes
Que se implementara material
Programas para los carcelarios
El Deporte Autoctono como el Coleo.



Curso de Legislación Deportiva
Fortalecer los institutos locales de cada municipio
Los temas abordados me parecen los correctos
Involucrar al menor infractor
Refrigerio
Que se debe tener en cuenta a la población de adolescentes del centro de atención de menores infractores

2. 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.

Me gustó la fluidez en las presentaciones
Me gustó la fluidez en las presentaciones
Bueno
Bueno
Todo muy bueno
Que no solamente se enfoquen en los deportes comunes que nos han dado a mostrar, durante años
Manejo de emociones
Todo estuvo bien
Todo estuvo bien
Atención a los participantes del evento
Excelente.
Interesarse mas en temas como act física y recreacion para aprender mucho mas a fondo estos temas
Profundizar un poco mas
Todo estuvo bien
Muy buena planeacion y cumplimiento del horario
El evento desarrollo sus respectivas expectativas
Estuvo muy dinamico, eso es bueno.
Mas tiempo capacitaciones
Componente psicosocial
Falto persona para orientar a personas con discapacidad en el cual no había facilidad de ingreso para los mismos
Es necesario el acompañamiento de un psicólogo para el fortalecimiento de los deportista
Excelente capacitación
Componente psicosocial
Muy bien organizado, buena participación
Excelente tematica de participacion
Tiempos de descanso y alimentación (onces)
Brindar asesoría mas a fondo sobre el deporte a primera infancia
Todo estuvo bien
Mejorar en contenidos específicos y no alargar temas que de una u otra forma no dejan avanzar el contenido a desarrollar o exponer.
Muy bueno todo
Mejorar la alimentación, hace falta refrigerio
Tener en cuenta en la organización del evento las barreras de acceso a las instalaciones.
Se deben realizar mas actividades prácticas



Componente psicosocial
Buena metodología del evento ya que fue teórica-práctica.
Estuvo bien
Sonido
Me pareció un excelente evento
Menos charlas y más actividades de aprendizaje a nivel deportivo y de motivación a los deportistas
Excelente participación
Mejorar el sonido.
Más tiempo
Se cumplió
Me pareció muy buena la capacitación se dieron a entender muy bien
No creo que deba tener alguna observación son más las felicitaciones por el proceso que se viene trabajando y conoci varios programas que no tenía conocimiento.
Ser más práctico
Actividades recreativas en componente psicosocial
Excelente capacitación, se debe aumentar el tiempo de capacitación
Deporte escolar
Mejoramiento del tiempo libre
El tema de la comunicación
Excelentes expositores
Se recomienda gestionar refrigerio para los participantes
Excelente capacitación
Debería haber refrigerio. Las actividades al aire libre deberían ser en un espacio cubierto.
La participación práctica
Que nos regale la información a los correos
Incrementar más la parte inicial de mis entrenados en juegos
Espacios cubiertos, hidratación y refrigerio
La participación práctica fue una enseñanza buena y muy ilustrativa para aprender
Muy pocas horas para los diferentes temas
Compartir el material como un medio de apoyo, ya que el tiempo es muy corto y no se alcanza a tener toda la información .
Todo estuvo muy bien deberían hacerlas con mucha más frecuencia
Facilitar documentación del evento
Deben dar refrigerio y detalles ya que es una jornada larga.
Interesante el taller teórico práctico
Que tengan en cuenta el refrigerio al personal que se está capacitando
Pude corregir algunas fallas gracias a la capacitación
Dar refrigerios y detalles de parte de Coldeportes es una jornada larga
Falto refrigerio
Más tiempo para las capacitaciones
Buena participación excelente las dinámicas
Muy buenos exponentes y la metodología que usaron
Se debe fomentar más la participación por parte de quien recibe la capacitación
Refrigerio
Hacer más ordenada la participación por parte de los asistentes