

# Servicio Integral al ciudadano 2019

Excelencia en el servicio

# Informe de percepción de calidad en el servicio

**Actividades, semana de la salud mental y del bienestar**

Secretaria General  
Grupo Interno de Talento Humano



El deporte  
es de todos

Coldeportes



## INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### Fecha de realización del evento

20 de mayo 2019 al 24 de mayo de 2019

### Lugar

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

### Participantes

Funcionarios  
Contratistas

### Organizador

Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano

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

**2019**



## INTRODUCCION

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 - 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).

<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



### 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 7 de junio de 2019 por solicitud del Grupo Interno de Trabajo de Talento humano. Se diligenciaron un total de 70 encuestas de forma presencial.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, si tiene alguna duda, sugerencia o desea ampliar alguna información 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.** Distribución por dependencia de los encuestados

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	%
Dirección	Comunicaciones	4.3%
	Dirección	1.4%
Dirección Fomento y Desarrollo	Actividad Física	5.8%
	Deporte Escolar	1.4%
	Deporte Social Comunitario	8.7%
	Dirección Fomento y Desarrollo	4.3%
	Programa Súperate Intercolegiados	7.2%
	Recreación	4.3%
Dirección Inspección Vigilancia y Control	Actuaciones Administrativas	1.4%
	Deporte Aficionado	1.4%
	Dirección Inspección Vigilancia y Control	1.4%
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	1.4%
	Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	1.4%
	Infraestructura	14.2%
Oficina Asesora de Planeación	Planeación y Desarrollo Organizacional	1.4%
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	2.9%
Secretaría General	Atención al Ciudadano	3.9%
	Gestión Administrativa	7.2%
	Gestión Financiera y Presupuestal	5.8%
	Secretaría General	4.3%
	T.I.C.S	5.8%
	Talento Humano	5.8%
	Tesorería	4.3%
<b>Total general</b>		<b>100%</b>

**Tabla 2.** Descripción de los encuestados de acuerdo a su ubicación física en el Entidad.

Ubicación	%
CAR	1.4%
CCD	1.4%
Sede Administrativa	97.1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



**Tabla 3.** Descripción de encuestados de acuerdo a su rol.

<b>Rol</b>	<b>%</b>
Contratista	59%
Funcionario	41%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



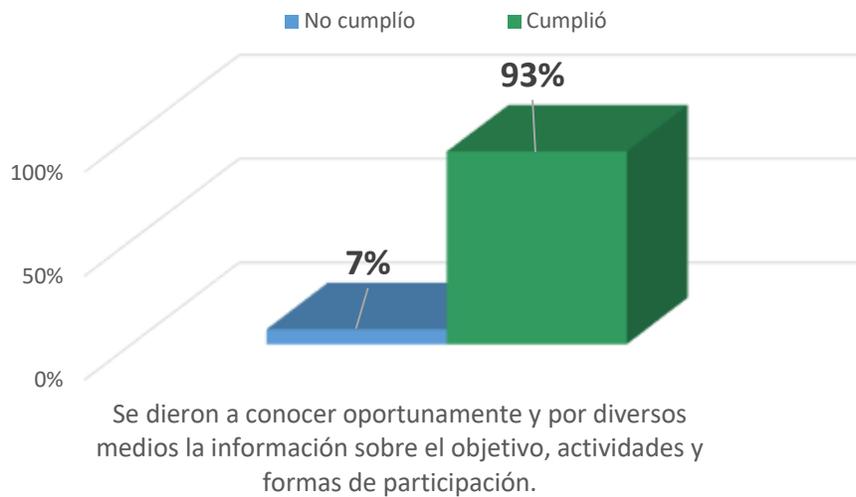
## DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD

La evaluación del proceso de difusión y accesibilidad tiene como objetivo, conocer la percepción de los usuarios 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.

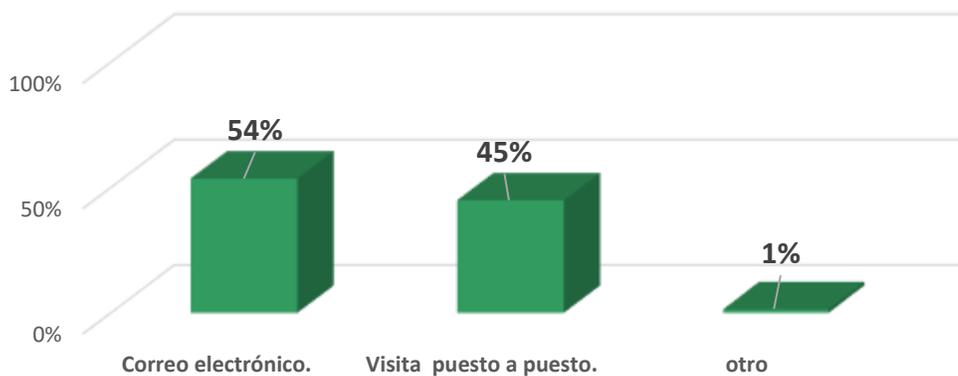
A continuación se presentan los componentes evaluados:

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

**Gráfico 1.** Eficacia estrategia de convocatoria.



### ¿Por qué medio se enteró de las actividades programadas?





### Observaciones

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>93%</b>
<b>Difusión y accesibilidad</b>		

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 observan comentarios sobre el corto tiempo utilizado para la preparación y divulgación de las jornadas se sugiere fortalecer las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación en los procesos de planeación de las actividades.

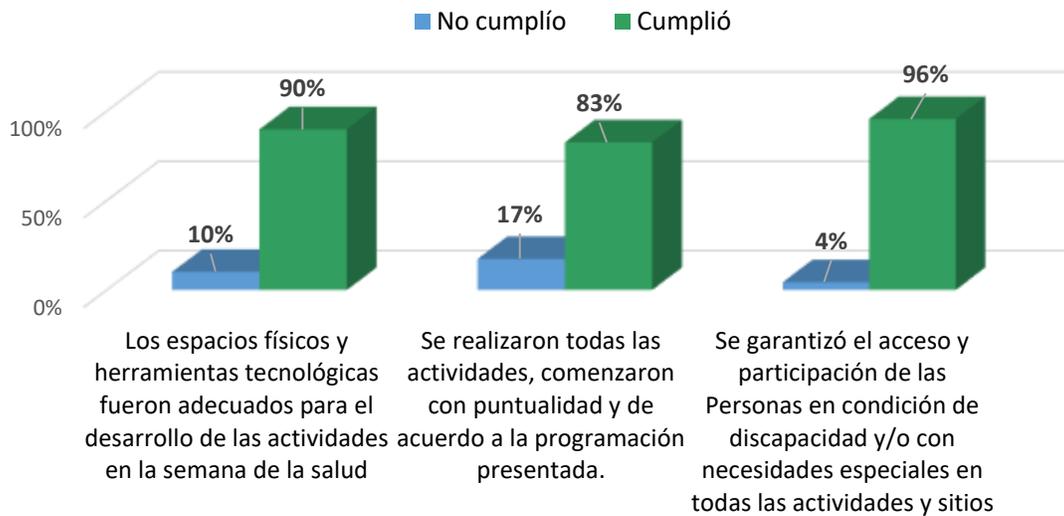


## Desarrollo del evento

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 de los juegos.



### Observaciones

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>89%</b>
<b>Desarrollo del Evento</b>		

En este componente se evidenció una valoración positiva, sin embargo se observan comentarios sobre los espacios utilizados poco adecuados para realizar algunas actividades. Se recomienda mejorar los procesos de Comunicación sobre este tema.

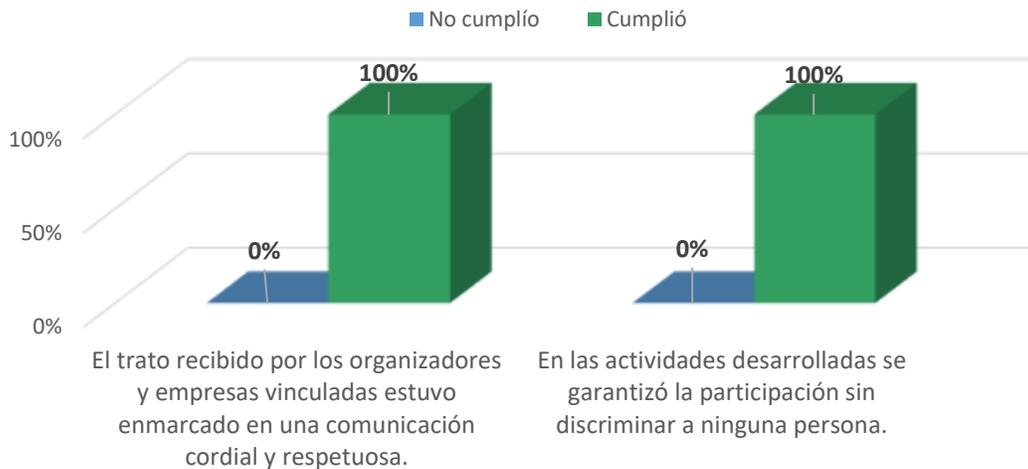


## Comprometidos Con el Buen Trato

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>100%</b>

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

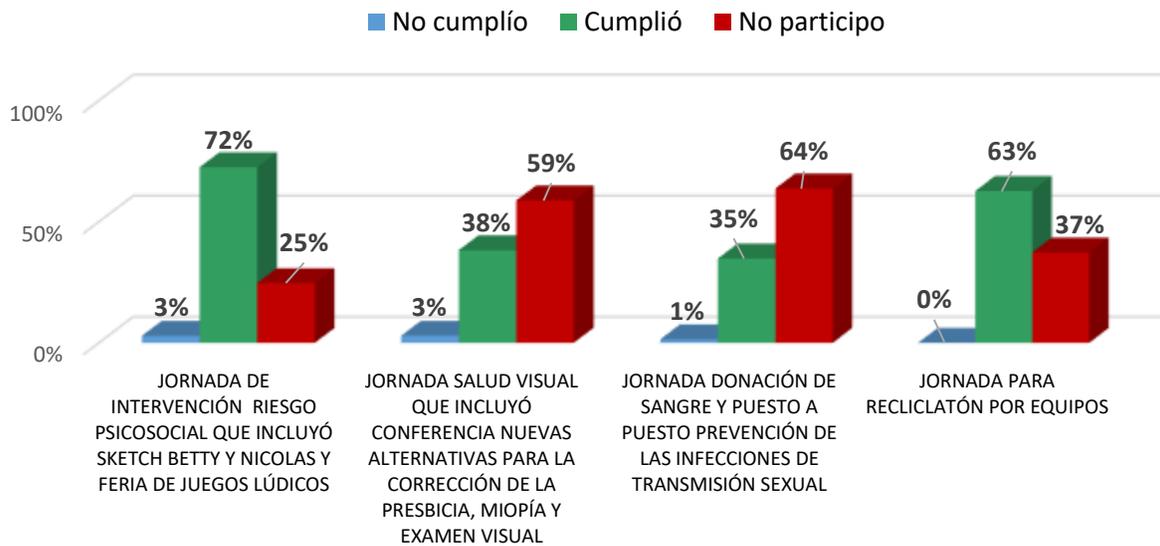


## Actividades Misionales de Coldeportes

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>96%</b>
<b>Actividades Misionales</b>		

En la evaluación de las diferentes jornadas que se realizaron se evidencia una percepción positiva de los participantes, sin embargo se observa que en jornadas como salud visual y donación de sangre la mayoría de los encuestados no participaron elementos que se deben analizar para generar una mayor cercanía en la construcción y definición de los contenidos y objetivos a alcanzar en las próximas semanas de la salud.



# ANEXOS

1. Según su opinión que temas o actividades considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas semanas de la salud.

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

Conferencias sobre salud emocional
Las que consideren según el diagnóstico del especialista
Más actividades lúdicas
Salud mental
Una mejor difusión para la programación de exámenes médicos
Se debe procurar involucrar mayor número de funcionarios en las diferentes actividades
Manejo Estres
Alimentación saludable, sedentarismo riesgos y consecuencias, importancia de la actividad física.
Más actividad física
Nutrición
Asignación de citas
Ferias en temas de salud .que vendan batidos. Frutas y. no solo empresas que vendan azúcar y harinas. Gracias
Jornadas de aeróbicos rumba
Juegos y actividades
Clínicas o conferencias específicas en temas de prevención de salud
Tema prevención de las enfermedades osteomusculares
Temas de salud femenina, salud infantil
Seminarios
Salud en los puestos de trabajo
Hacer una jornada de deportes futbol, basquetbol, etc
Realizar más exámenes generales y especializados sin que causen pagos.
Médico general y nutrición
Mas actividad fisica
Realizar más exámenes con mas especialistas de otras modalidades."
Alimentación saludable y programas de entrenamiento por ejemplo en el gimnasio
Ergonomía
Se debe contar con más tiempo de preparación y divulgación de las actividad también como de espacios de sean abiertos y cerrados
Actividades de integración deportivas
Mas actividades deportivas
Temas sobre nutrición
"Sesiones de rumbaterapia
Ergonomía
Enfocados solo a salud

Actividades semana de la salud mental y del bienestar



Higiene corporal
Se debe tener más actividades
Talleres de sana alimentación, riesgos del consumo de bebidas azucaradas, las adicciones tecnológicas, temas sobre el descanso adecuado.
Jornadas de nutrición
Prácticas saludables en la jornada laboral y nutrición. Charlas o talleres con expertos en temas relacionados.
Cuidados de alimentación balanceada
Que las propuestas no sean tan costosos
Prevención enfermedades laborales de acuerdo al resultado de los exámenes médicos ocupacionales periódicos, procedimientos reportes de accidentes y enfermedades laborales
Igualdad, respeto, compañerismo, trabajo en equipo
No tengo comentarios
Todo me pareció bien organizado
Promoción de actividad física
Ser de carácter obligatorio la participación
Una programación general previa, la agenda de examen visual mas amplia, dado q no fue suficiente para cumplir con todos.
Nutrición
Exámenes de Nutrición, exámenes de VIH,
Nutrición y deportes
Los tiempos y el alcance.
Deberían hacer un mayor enfoque en el clima laboral (ergonomía de los puestos de trabajo, luz, etc)
Buenos hábitos alimenticios
Temas como atención en emergencias
Todas aquellas actividades que beneficien el buen desempeño laboral
Para temas de salud se debería de hacer un bono para una empresa tanto de recreación como de spa por un día
Convivencia Laboral
Involucrar la familia de los funcionarios
Incluir temas de nutrición
Generar mas espacios de participación
Avisar con tiempo suficiente sobre las actividades diarias.
No tengo comentario
Osteomuscular



2. Mencione sus comentarios sobre las diferentes actividades en especial aquellas donde considera se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

En las conferencias
Las empresas q participan lo hacen es para vender sus productos
Las actividades no deberían ser enfocadas para la venta de productos
La revisión visual fue una buena practica.
Los exámenes visuales deben tener una mejor y mayor cobertura
En otros años se enfoco mas exactamente. A la prevención de la salud de los funcionarios como control de hipertensión. Pesos medidas exámenes de laboratorio etc... Esta vez no se tuvo en cuenta estos temas
Excelente estrategia
Tener un plan de accion para cuando el clima afecta las actividades. En general muy buena actividad
Las actividades no deber8an venir encaminadas a venta de productos
Muy lúdicas
Creo que se debe tener actividad fisica una vez a la semana ya que tenemos grupo de actividad fisica, que sea un dia para q todo el mundo participe.
"Se debe involucrar mas a los funcionarios
Se deben realizar mas eventos deportivos
Estuvieron acertadas
Se debe mejorar la participación de los Grupos Internos de Trabajo, ya que la información que se da en estas actividades son encaminadas a mitigar riesgos de la salud física y mental durante la jornada de trabajo.
Que nos permitan ir a las actividades externas
Que sean participativas
Muy buenas las actividades
La nombrada anteriormente
Que sea estrictamente salud y no venta de productos
"Con la caída del internet se demostró que la gente debe desconectarse más de sus actividades para asistir a las actividades"
Considero que fueron muy atractivas todas las actividades que se realizaron, obviamente todo es sujeto de mejora. Felicito a la Coordinacion de Talento Humano por la labor desarrollada.
Fueron buenas y variadas
Alternativas de horario para participación
Me gusto mucho las actividades recreativas que realizo positiva puesto que en ellas ademas de disfrutar se aprendio bastante y lo recreadores esaban muy atentos de las personas y de que aprendieran
Fortalezas en los juegos ludicos de positiva
Las actividades que se realizaron fueron de acuerdo, pero se necesita implementar actividades mas deportivas y de salud e involucrar mas a las personas en estos procesos.
Considero que hubo muy buena difusión de las actividades desarrolladas

Actividades semana de la salud mental y del bienestar



"Riesgo psicosocial
Alternativas de horario para participación
Mayor direccionamiento al tema salud, menos ventas
Interesante el juego de estrés
Entre mas lúdicos mejor, se retiene mejor la información, hay más apropiación.
Considero que se puede diversificar el contenido de la semana de la salud haciendo énfasis en un tema diario. Los juegos aportan a la relajación y trabajo en equipo.
Muy bien organizadas las jornadas
La actividad recreativa estuvo bien
Reforzar temas de ergonomía
Donacion de sangre
Estuvo interesante y divertida el sketch de Betty y Nicolas, además utilizó la lúdica para enseñar sobre el tema del estrés
Excelente
El día de examen visual, varios quedamos sin agenda. La actividad de arl fue productiva.
Lugar donde se presentan las consultas de visión
Lugar donde se efectúa los exámenes de visión
Fortaleza: divulgación.
Se manejó de una manera muy creativa
Mayor integración con todo el personal incluyendo directivos
De pronto ampliar los horarios o tiempos de atención
Todas fueron actividades muy buenas, pero no se tenía los espacios adecuados y tenían un sentido laboral y no comercial.
Para temas de estres
Muy buena Creatividad
Actividades al aire libre
La organización
NO PUDE ASISTIR A NINGUNA ACTIVIDAD, PERO FALTA MAS VINCULACION PARA LOS FUNCIONARIOS DEL CAR
Resalto los juegos lúdicos, se deberían seguir haciendo.