

Servicio Integral al ciudadano 2019

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

Encuentro Nacional De Coordinadores Y Líderes Departamentales

Riohacha-Guajira

Dirección de Fomento y Desarrollo
Grupo Interno de Trabajo de Recreación



El deporte
es de todos

Coldeportes



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 8 al 13 de julio de 2019

Lugar

Centro vacacional Ma-Ziruma -Municipio Dibulla- La Guajira

Participantes

Coordinadores y líderes Departamentales de los programas Nuevo Comienzo y Campamentos Juveniles.

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

13 al 18 de julio.

2019



INTRODUCCIÓN

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

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



diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

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.

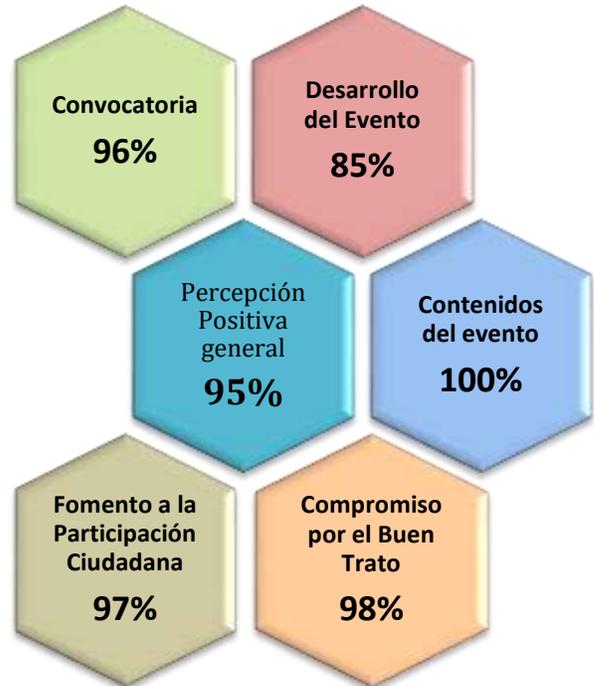
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la Entidad. La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las

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



diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

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 desde el 13 de julio de 2019 al 18 de julio de 2019 luego del encuentro Nacional de Recreación 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 o municipio	%
Atlántico	Barranquilla	5.6%
Bogotá D.C.	Bogotá	13.0%
Bolívar	Cartagena	3.7%
	El Carmen de Bolívar	1.9%
	San Juan Nepomuceno	1.9%
Boyacá	Tunja	3.7%
Caldas	Manizales	1.9%
Caquetá	Florencia	1.9%
Cesar	Valledupar	5.6%
Córdoba	Montería	3.7%
	San Carlos	1.9%
Cundinamarca	Funza	1.9%
Guainía	Inírida	3.7%
Guaviare	San Jose del Guaviare	3.7%
Huila	Neiva	3.7%
La Guajira	Dibulla	1.9%
	Maicao	3.7%
	Riohacha	7.4%
Meta	Villavicencio	1.9%
Nariño	Pasto	3.7%
Putumayo	Mocoa	1.9%
Quindío	Armenia	3.7%
San Andrés y Providencia	San Andres	3.7%
Santander	Bucaramanga	3.7%
Valle del cauca	Cali	3.7%
Vaupés	Mitú	5.6%
Vichada	Puerto Carreño	1.9%
Total general		100%

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

Rol	%
Apoyo	1.9%
Campista	1.9%
Coordinador	46.3%
Director	5.6%
Gestor	14.8%
Gestora Social	1.9%
Jefe área técnica	1.9%
Líder	9.3%
Promotor	13.0%
Subdirector técnico	1.9%
Voluntario	1.9%
Total general	100%



Tabla 3. Descripción de participantes encuestados de acuerdo al programa que representan.

Programa	%
Campamentos Juveniles	50.0%
Nuevo Comienzo	50.0%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su edad

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	3.7%
Adultos De 29 a 62 años	68.5%
Adultos mayores > 63 años	11.1%
Jóvenes De 18 a 28 años	16.7%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según condición de discapacidad.

Discapacidad	%
Física	7.4%
Ninguna	87.0%
Visual	5.6%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según Grupo étnico.

Grupo étnicos	%
Comunidades campesinas	3.7%
Comunidades Indígenas	13.0%
Ninguno	64.8%
Otra	5.6%
Palenqueros	3.7%
Población negra y/o afrodescendientes	7.4%
Raizales	1.9%
(en blanco)	0.0%
Total general	100%



El deporte
es de todos

Coldeportes

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Femenino	51.9%
Masculino	48.1%
Total general	100%



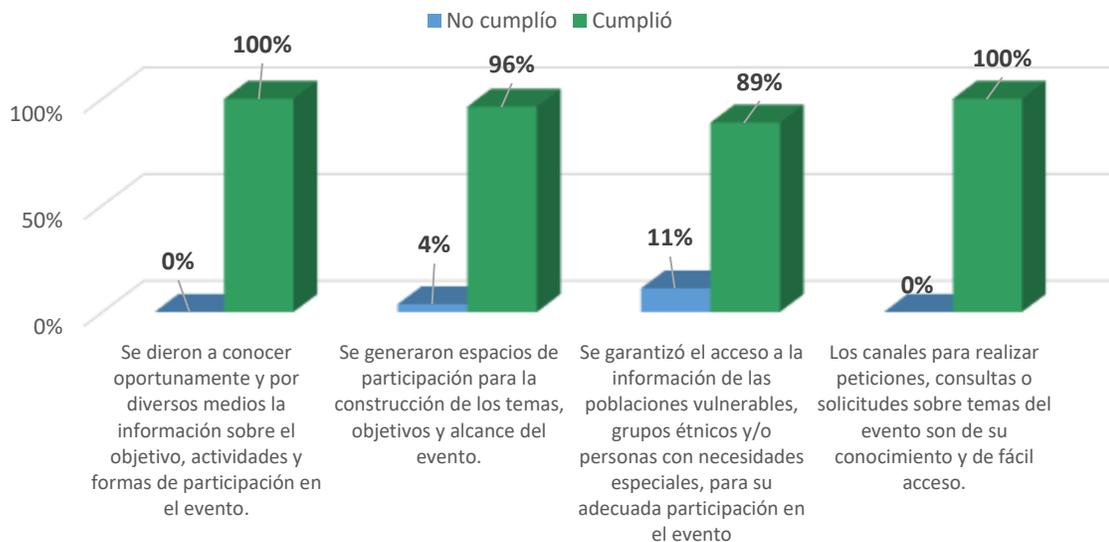
Convocatoria

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
Convocatoria	96%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y definición de los temas a desarrollar en el encuentro 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.

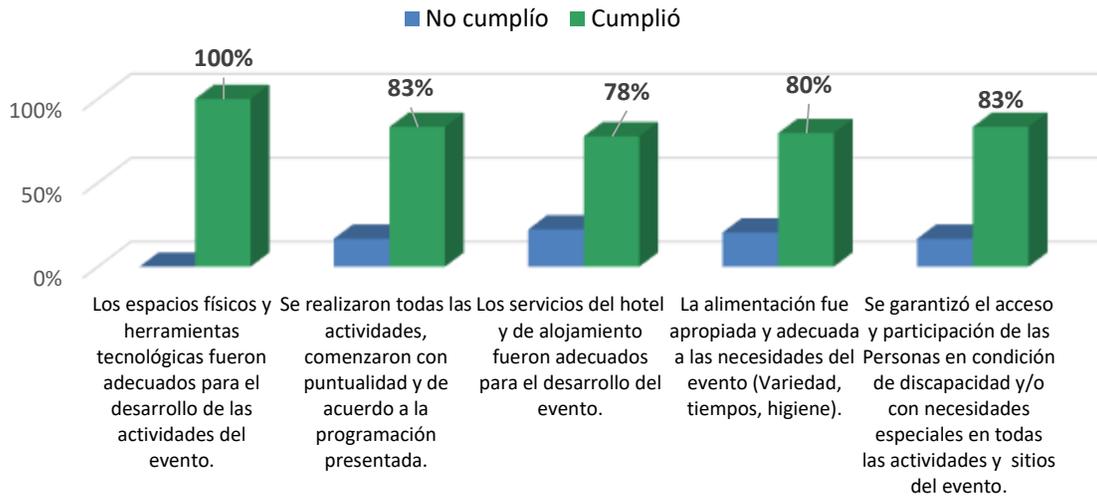


Desarrollo del evento

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 de los juegos.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	85%
Desarrollo del Evento		

En el desarrollo del evento se observa una percepción de cumplimiento en general. De acuerdo a la gráfica y según comentarios algunos encuestados reportan inconformidad con el servicio de alojamiento, y alimentación. Se recomienda mejorar los procesos de comunicación sobre el tema de alimentación y alojamiento.

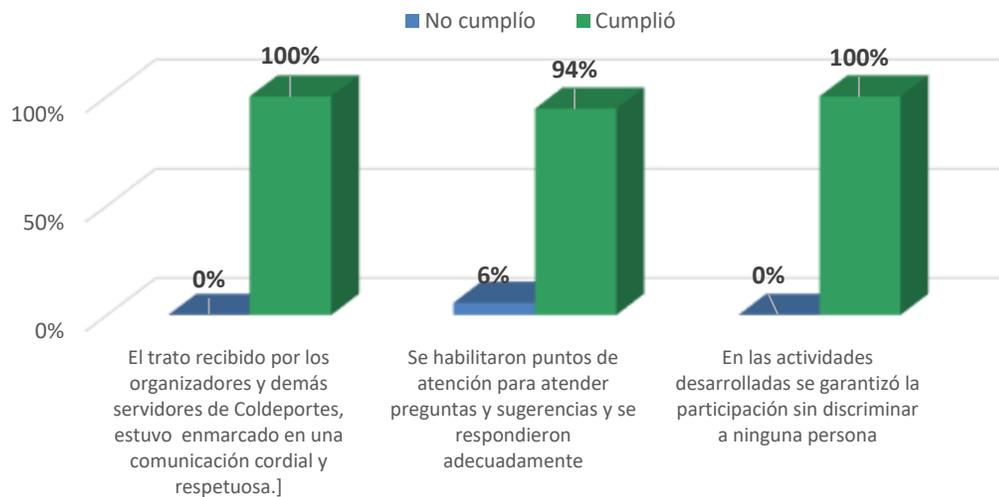


Comprometidos Con el Buen Trato

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	98%
Comprometidos con el buen trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los asistentes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas 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.

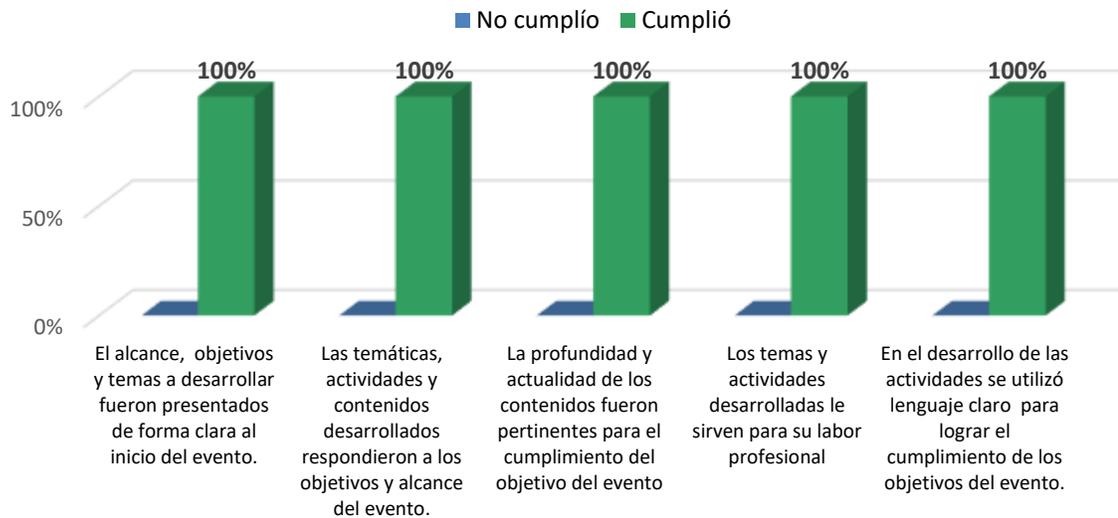


Actividades Misionales de Coldeportes

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

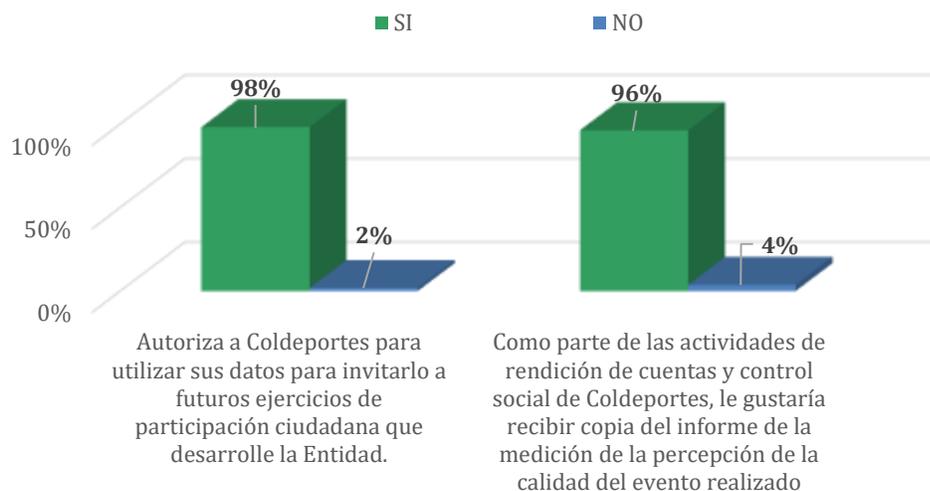
Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se resalta la pertinencia de los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información.



Fomento a la Participación Ciudadana

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



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
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 diálogo 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 próximos encuentros.

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

Como realizar los proyectos de cofinanciación solo con campamento
Garantizar el buen funcionamiento de las herramientas tecnológicas que se disponen para el evento
La oportunidad de incluir personas en situación de discapacidad
Control en la puntualidad a las actividades.
Comenzar los eventos con mas anticipación, contar con tiempos de esparcimiento mas amplios
Talleres de formación relacionados con el territorio
Las cosas que se deben mejorar del programa
Ninguna
Considero que este evento es el espacio perfecto para que cada representante de su departamento se lleve un aprendizaje claro y actualizado en diferentes temas, como por ejemplo liderazgo, habilidades blandas e inteligencia emocional.
Es un encuentro de coordinadores y lideres, sin embargo la participacion de los lideres es muy baja.
Como construir estatutos para los programas de campamento juvenil
La participacion y socializacion por parte de los departamentos
Brindar oportunidad a los promotores que estan contratados por el convenio de Coldeportes asistir a estos eventos
Se debe elegir un temática especifica que sea trabajado a profundización que permita fortalecer los territorios
Evaluación plan nacional de recreación
Profundizar en las experiencias significativas
Presentacion de la region en todos los ambitos. Compartir las fortalezas y debilidades de la realizacion del campamento en la sede para reflexionar sobre las expectativas que tiene la region al realizar el campamento.
Un poco mas de hidratacion en el almuerzo. Y por lo tematico facilitar el aprendizaje reciproco para aquellos que somos nuevos
Sistematizacion de resultados del programa
La participacion de los venezolanos jovenes
Me parecio buena la atencion y actividades realizadas
Innovacion en las presentaciones o temas a tratar, estamos en un programa para jovenes y de los jovenes la innovacion son factores importantes para el desarrollo de sus competencias y habitos
Actividad fisica teniendo en cuenta enfermedades bases
Cual es la vision del ministerio para el desarrollo de los programas nuevo comienzo y campamento
Estrategias que le permitan a los entes departamentales como el del Guainia fortalecer e institucionalizar el programa
Talleres de recreacion para fersonas mayores, envejecimiento activo



Realización de informes
Fortalecer procesos relacionados con equidad de genero y jornadas intergeneracionales
El asumir como adltos el llegar a la vejez
Temas administrativos relacionada con los convenios
Planimetria exacta del lugar de encuentro
Temas administrativos relacionada con los convenios
Actividades jugadas aplicadas a personas mayores
.
Mas actividades recreativas donde aprendamoz
Actividades al aire libre
Presentar casos puntuales exitosos en los Departamentos para socializarlos y replicarnos.
Ninguna
Temas sobre buen trato a la persona mayor
Creación de espacios para esta población
Trabajo en equipo
No tanto los temas sino lo tiempos para desarrollar las temáticas producto del incumplimiento de los participantes de algunos departamentos
Todo bien
Actividades jugadas aplicadas a personas mayores
Hacer un mapa de llegada al sitio
Organización a los del hotel un poco mejor
Se debe profundizar mas en maestros del juego y juglares
Taller de coordinadores en el primer trimestre-reunión evaluación de cierre
Taller de coordinadores en el primer trimestre-reunión evaluación de cierre
Mas inclusión de las etnias indígenas
Aspectos legales a los cuales las personas tienen derecho bajo la constitución colombiana
Nuevas herramienta de trabajo para trabajar a las hora de trabajar con personas mayores teniendo en cuenta su condición
Presupuestos de la nación
Que en el proceso de las actividades alla pausas activa
Ciudades Amigables con las personas adultas mayores

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.

Recreacion
No hay observación
Fue muy dinámico lo que permitio y mantuvo el interes de los asistentes
Un evento de coordinadores para coordinadores, buena la apuestas
Realización de informes
El taller nacional de coordinadores se debe realizar en la sede del evento nacional del programa
Cumplimiento en la participacion de los integrantes de algunas delegaciones



Que lleguen las personas de coldeportes un dia antes de iniciar el evento, porque al llegar no habia nadie del departamento sede daba razon de nada y las fortalezas es que las personas que manejan los programas de coldeportes que vinieron tienen mucho manejo de los programas
La alimentacion me parecia muy regular.
Que lleguen las personas de coldeportes un dia antes de iniciar el evento, porque al llegar no habia nadie del departamento sede daba razon de nada y las fortalezas es que las personas que manejan los programas de coldeportes que vinieron tienen mucho manejo de los programas
Se debe mejorar en el la cantidad y variedad de la racion de alimento, mucha fuente de carbohidratos y muy poca proteina y ensalada, adicional o. Esto algunos alimentos como el desayuno, fue muy poca la racion, algo que nunca se habia presentado en el programa
La metodologia aplicada se ajusto al espacio y los temas a trabajar
Realizar mas actividades practicas en los encuentros
Fortaleza en la tematica del evento.
Puntualidad de participantes a los eventos
Mejorar y coordinar el tiempo de los desayunos del hotel para arrancar puntuales los talleres
Mejorar el aspecto locativo y alimentario
Mejorar el servicio, tanto el la alimentacion (variedad y mejorar las porciones) como en la acomodacion en las habitaciones. (4 por personas o mas por habitacion)
Logistica del evento para los departamentos de dificil acceso considerar el reembolso de los gastos extras
Sin comentarios pero el factor tiempo es importante para el cumplimiento de los mismos
Todo bien
Se debe mejorar en el la cantidad y variedad de la racion de alimento, mucha fuente de carbohidratos y muy poca frutas, proteina y ensalada, adicional o. Esto algunos alimentos como el desayuno, fue muy poca la racion, algo que nunca se habia presentado en el programa
El sitio muy agradable
Habitaciones y cambio de habitacion a ultima hora
Se debe hacer mas enfasis en el diligenciamiento de fichas
Cumplir el cronograma propuesto, no hacer cambios constante durante el evento los cuales desorganizan los tiempos
Cumplir el cronograma propuesto, no hacer cambios constante durante el evento los cuales desorganizan los tiempos
Reporte de trabajo en cada departamento, puede perder un poco el orden.
Mejorar. Asistencia permanente dentro del recinto.
Buen evento hubo participacion en el cual fue enriquecedora y buen dominio del tema
Planeacion
Se vieron buenas ideas en cada punto de la actividades eso nos hace enriquecernos mas.
Muchas gracias