Servicio de Soporte Técnico TIC´S

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

Grupo Interno de Trabajo de TIC´S

2018 I

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
COLDEPORTES
2018

Fecha de realización

Miércoles 17 de enero hasta el miércoles 31 de enero 2018

Lugar

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

Participantes

Funcionarios

Contratistas

Responsable

Grupo Interno de Trabajo de TIC´s

Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema

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

Año 2018

CONTENIDO

INTRODUCCION

RESULTADOS

Descripción de los participantes encuestados

Difusión y Accesibilidad

Prestación del Servicio

Comprometidos con el Buen Trato

Experiencia de servicio

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

[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

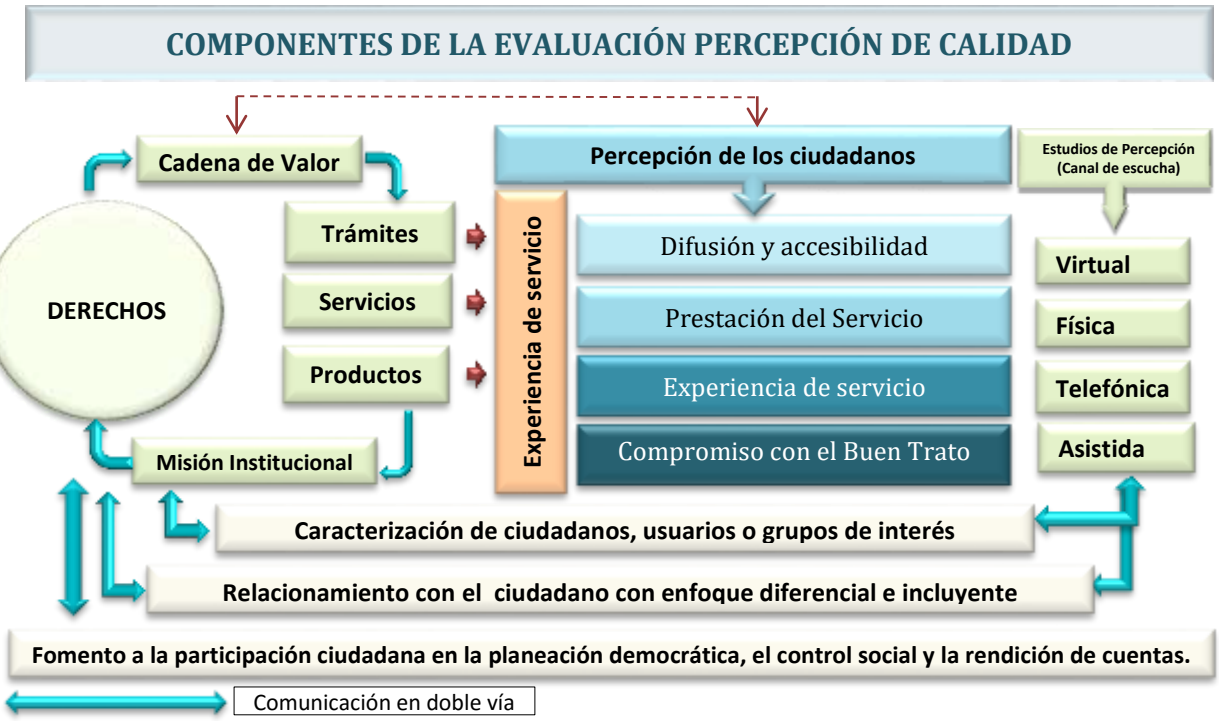
Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Linea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA

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

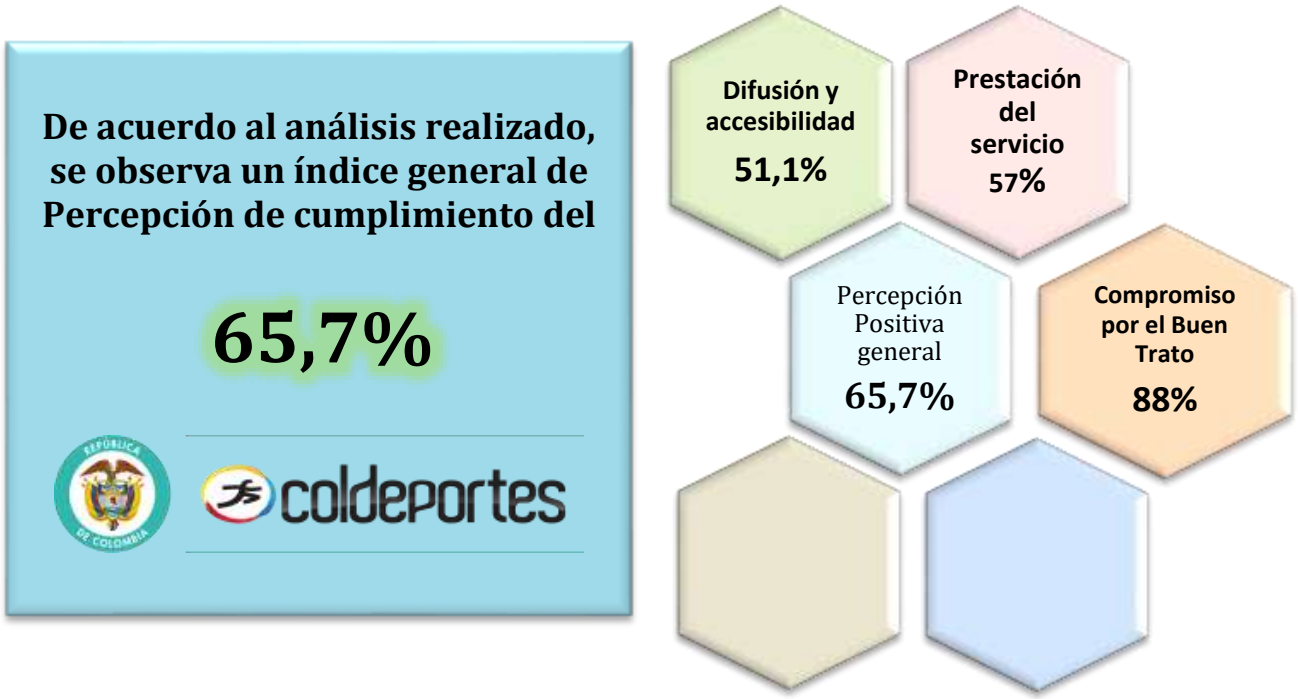
Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de sus derechos.

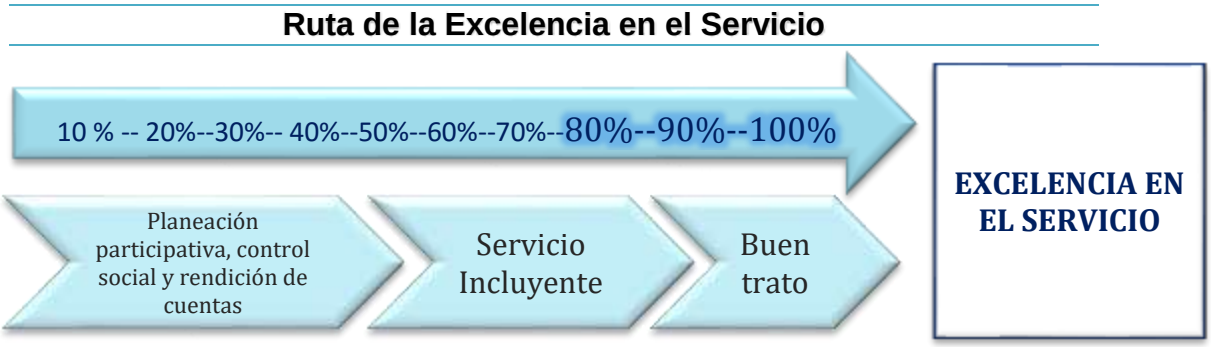
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte en uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena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

Grafico 3. Resultados generales del estudio de percepción





El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado del 17 enero de al 31 de enero de 2018, por solicitud del Grupo Interno de Trabajo de TIC´S. Se recibieron un total de 101 encuestas de forma virtual.

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.

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
Linea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SC-20130006930 A-H

Caracterización 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. Distribución por dependencia de los encuestados

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	%
Dirección	Comunicaciones	3,96%
	Dirección	2,97%
	Programa Supérate Intercolegiados	4,95%
	T.I.C.s	3,96%
Dirección Fomento y Desarrollo	Actividad Física	1,98%
	Deporte Escolar	0,99%
	Deporte Social Comunitario	0,99%
	Recreación	5,94%
Dirección Inspección Vigilancia y Control	Actuaciones Administrativas	1,98%
	Deporte Aficionado	0,99%
	Deporte Profesional	5,94%
	Dirección Inspección Vigilancia y Control	2,97%
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Centro de Ciencias del Deporte CCD	5,94%
	Deporte Rendimiento Paralímpico	2,97%
	Desarrollo Psicosocial	1,98%
	Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	1,98%
	Juegos y Eventos Deportivos	0,99%
	Nacional Antidopaje	1,98%
	Programas y Proyectos Deportivos	1,98%
Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento - CAR	0,99%
	Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	1,98%
	Información y Estudios del Deporte	1,98%
	Infraestructura	5,94%
Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	0,99%
	Planeación y Desarrollo Organizacional	1,98%
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	3,96%
Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	1,98%
Secretaría General	Atención al Ciudadano	7,92%
	Gestión Administrativa	2,97%
	Gestión Financiera y Presupuestal	3,96%
	Secretaría General	1,98%
	Talento Humano	2,97%
	Tesorería	0,99%
Subdirección General	Atención al Ciudadano	0,99%
	Subdirección General	1,98%
	Talento Humano	0,99%
Total general		**100%**

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

Rol en la Entidad	Total	%
Contratista	37	36,63%
Funcionario	64	63,37%
Total general	**101**	**100,00%**

Tabla 3. Descripción de los encuestados de acuerdo a su ubicación física en el Entidad.

Ubicación	Total	%
CAR	22	21,78%
CCD	7	6,93%
Sede Administrativa	72	71,29%
Total general	**101**	**100,00%**

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
Linea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SC-20130006580 A-H

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 prestación del servicio, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia y el efectivo acceso a los servicios. A continuación, se presentan los componentes evaluados:

- **Acceso a la información y difusión de los servicios**

Gráfico 4. Eficacia difusión de los servicios.

Se han difundido y son adecuados los canales de atención para solicitar soporte técnico al área de TICS.

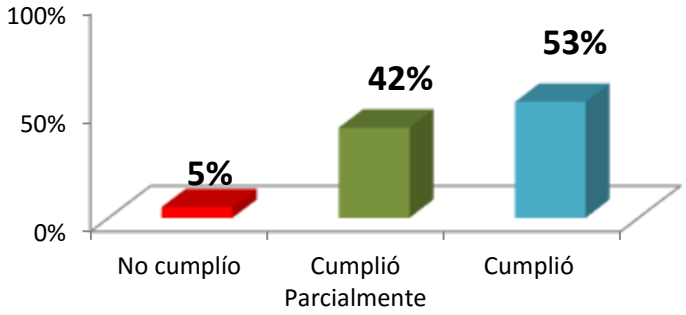


Gráfico 5. Oportunidad en la atención de los canales.

La atención de los canales es oportuna y eficiente

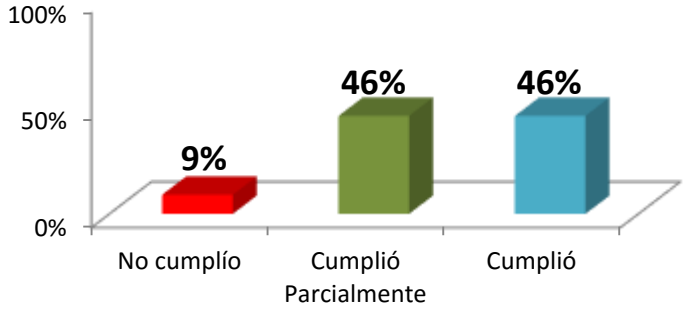
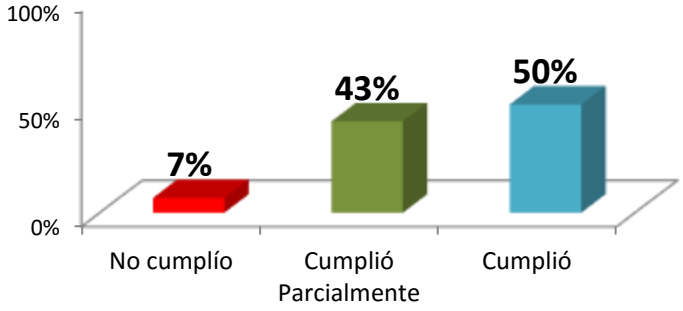


Gráfico 6. Difusión de los servicios de GIT de TIC´s.

Se han difundido ampliamente y con claridad los trámites, servicios o productos del GIT de TICS.

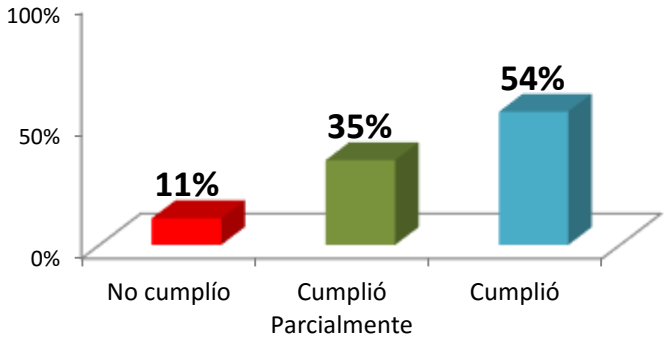


Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Linea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SC-CER301006

Gráfico 7. Difusión de los procedimientos para acceder a los servicios del GIT de TIC´s.

Se han comunicado los procedimientos del GIT de TICS.



Observaciones

Componente	Promedio	51,0 %
DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD		

En el proceso de evaluación del componente de difusión de los canales de atención disponibles se observa un aumento de **19%** en comparación con la medición anterior, pasando de **36,8**% a **54,0**% elemento que evidencia el impacto de los mensajes enviados desde el GIT de Tics. Se recomiendo continuar con la difusión de estos canales y la búsqueda de otros medios para alcanzar un impacto mayor.

De la misma forma, se evidencia un aumento en la percepción del componente de atención oportuna de los canales de atención, el cual tuvo un aumento del **12%** pasando de **34%** a **46%,** elemento que impacta altamente la prestación adecuada del servicio, ya que ahora se visibilizan más los canales disponibles y se percibe una mejoría en la atención oportuna.

De igual forma se observa un aumento de los procesos de difusión y comunicación de los trámites, servicios y demás procedimientos del GIT de TICS, en donde se evidencia el aumento del **11%** frente a la medición anterior.

En general el componente difusión y accesibilidad se observa un aumento del **14.2%** pasando del **36.8** % al **51**%. Se recomienda mejorar la atención de los canales disponibles y continuar con la difusión de los trámites y servicios del grupo para profundizar en el mejoramiento.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se convierte el momento de verdad de una gestión, 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 usuarios.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento.

Gráfico 8. Oportunidad en la presentación del servicio de soporte técnico.

El tiempo de respuesta de la solicitud se dio oportunamente

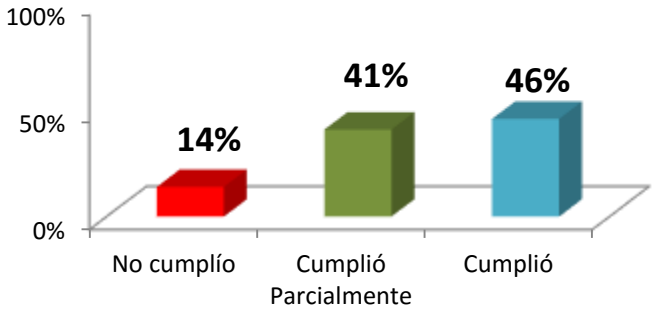


Gráfico 9. Pertinencia de las herramientas utilizadas para el cumplimiento del objetivo.

El soporte realizado fue eficiente y eficaz (se solucionó el problema)

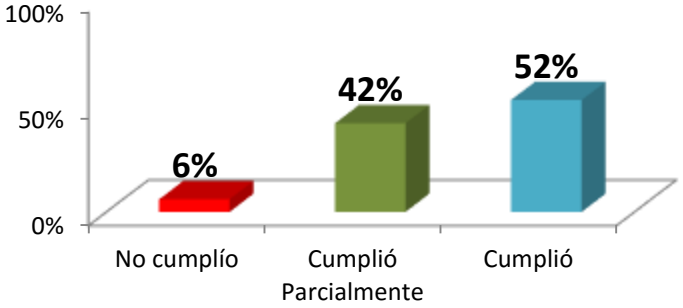
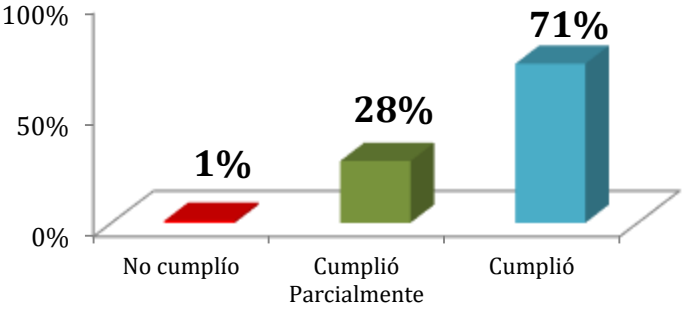


Gráfico 10. Dominio técnico y eficacia en la prestación del servicio.

En el servicio prestado se evidenció conocimiento y dominio técnico.



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
Linea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SC-20130006680 A-H

Gráfico 11. Calidad técnica del servicio

El problema fue solucionado y no se vio obligado a solicitar nuevamente asistencia.

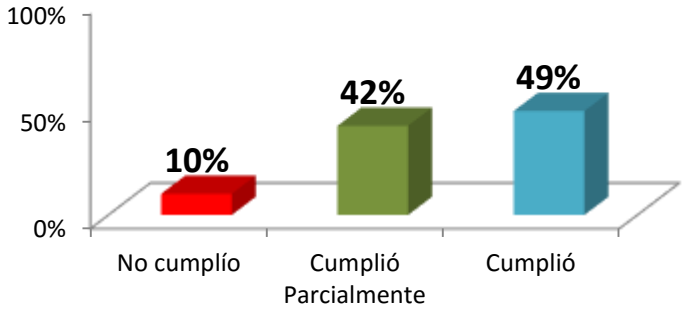


Gráfico 12. Evaluación de la pertinencia y calidad en el servicio prestado.

En el servicio prestado no se generó ningún problema adicional.

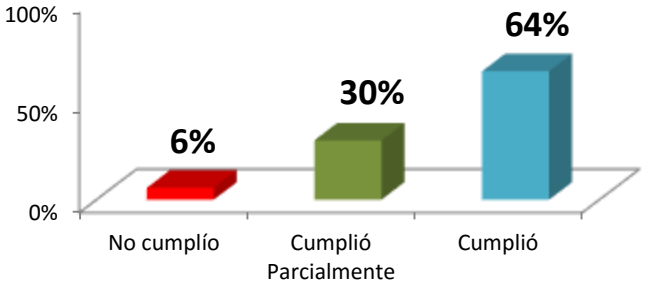
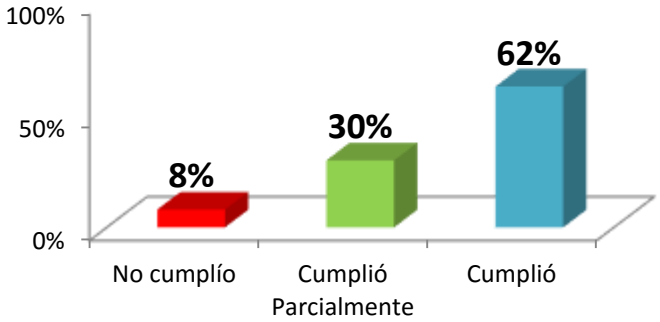


Gráfico 13. Atención del total de las solicitudes.

Recibió el servicio a todas las solicitudes realizadas.



Observaciones

Componente		
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Promedio	**57 %**

La prestación del servicio se convierte en el momento más relevante en la relación con el usuario, en este componente se evidencia un aumento significativo en varios de sus componentes, siendo el tiempo de atención de las solicitudes, el componente que tiene un cambio más significativo, pasando de 25% a 46%, elemento que evidencia una mejora en

la prestación del servicio, sin embargo se deben profundizar las acciones para continuar con el mejoramiento del servicio.
Adicional se observa un aumento de la percepción de la calidad en el manejo técnico de las soluciones, pasando del **43 %** al **52 %**.

A nivel general se observa un aumento de la percepción de calidad del **18%,** pasando del **39%** al **57%**, elemento que evidencia un cambio positivo en el servicio, pero mantiene la necesidad en el GIT de Tics en analizar en la forma como se está prestando el servicio en cada uno de sus componentes para potenciar los resultados.

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 escucha activa por parte de los funcionarios

El profesional encargado brindó una asesoría adecuada y se mostró receptivo para resolver las inquietudes

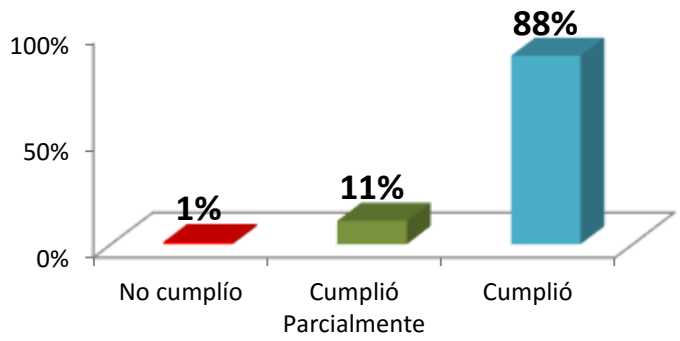


Gráfico 15. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.

Se dio un trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte del servidor asignado

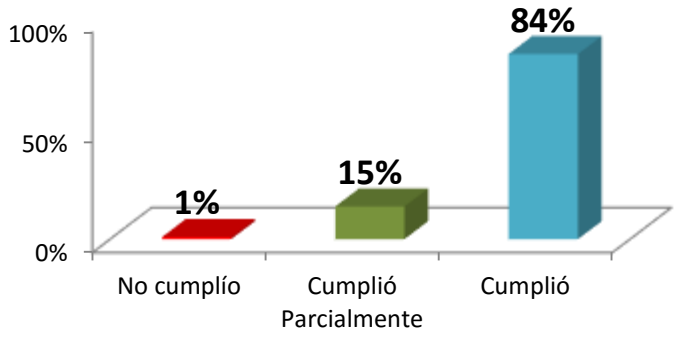
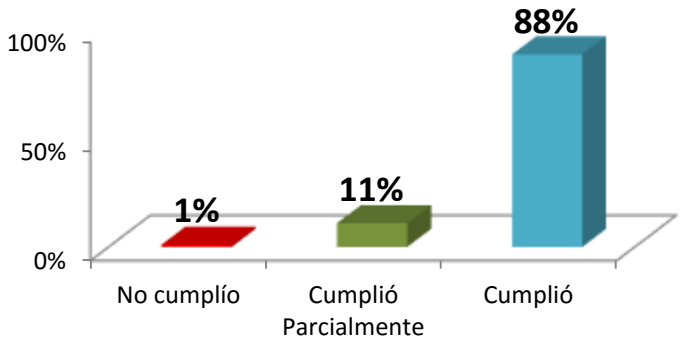


Gráfico 16. Evaluación sobre la garantía de la inclusión y el compromiso de la no discriminación.

La interacción con los servidores del Grupo de TICs, se dio enmarcada en una comunicación cordial y respetuosa.



Componente		
Compromiso por el Buen Trato	Promedio	**86.8 %**

En este componente se evidencio una valoración positiva en la mayoría de los encuestados, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores 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.

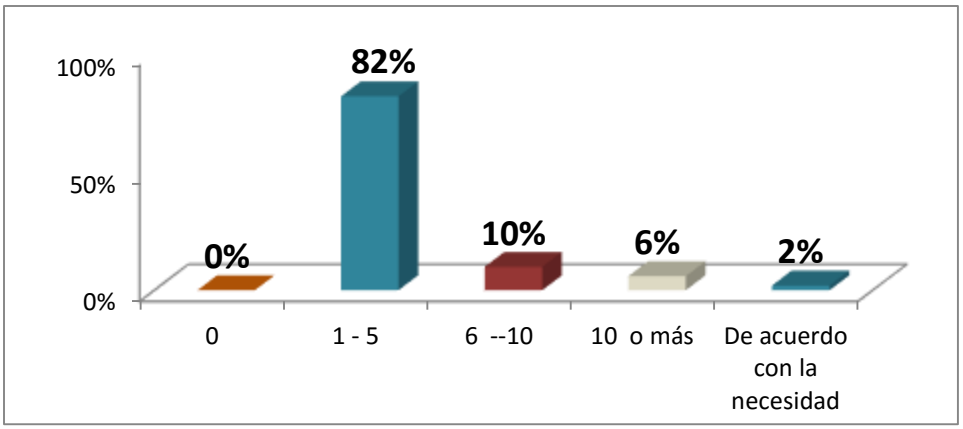
Se observa un aumento del **13.6%** en el componente del buen trato, pasado del **73,2%** al **86,8%**, se sugiere continuar con las acciones por parte de la coordinación para recalcar la importancia de una prestación cordial y respetuosa del servicio a todos los usuarios sin realizar ningún tipo de discriminación.

Evaluación de la Experiencia del Servicio

A continuación, se presentan los componentes generales que perciben los funcionarios y contratistas frente al servicio de soporte técnico ofrecido por el Grupo Interno de Trabajo de TIC´s.

Gráfico 17. Solicitud del servicio de soporte técnico al mes.

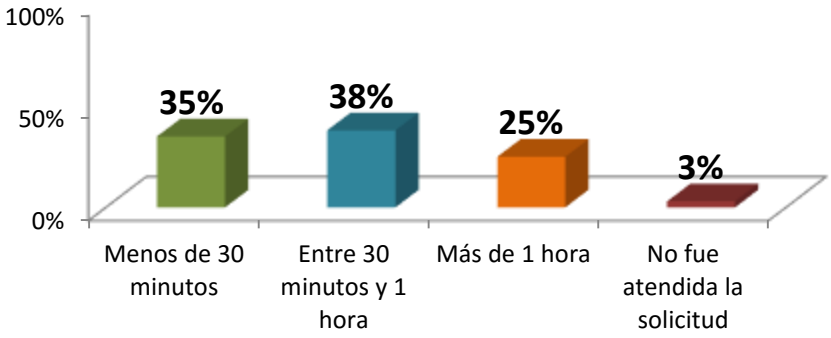
¿Cuantas veces al mes suele solicitar el servicio de asistencia técnica?



Se evidencia que la mayor parte de los encuestados ha requerido el servicio de soporte técnico en un rango de 1 a 5 **(82 %)** veces en el mes y solo un **10 %** ha tenido que solicitar el servicio más de 6 veces. En este ítem se observa un aumento pasando del **8%** al **10** % en 2018 I, por lo que se sugiere determinar qué tipo de problemas han aumentado en su frecuencia para tomar acciones correctivas.

Gráfico 18. Descripción de oportunidad percibida.

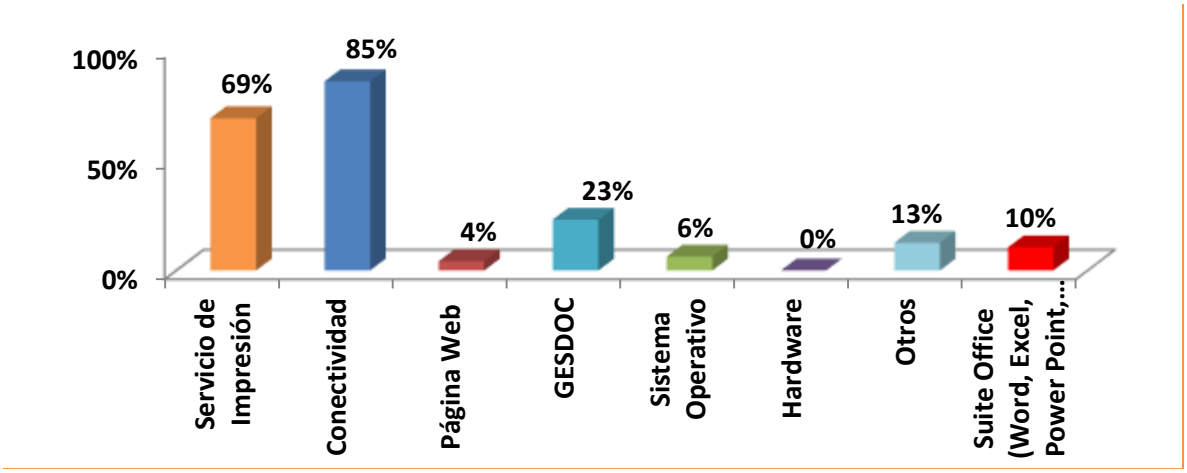
¿El promedio del tiempo de atención a su solicitud fue de?



En este componente se observa un aumento en la percepción de calidad en el servicio, en donde pasa la percepción de atención de la solicitud en menos de 30 minutos del **33 %** en 2017 II a 35 % en 2018 I y se evidencia una disminución en la percepción de no atención de las solicitudes pasando del 12% al 3%.Adicional se evidencia un aumento en la cantidad de personas que percibe que su solicitud se atiende en un tiempo superior a una hora.

Gráfico 19. Motivo de solicitud de soporte técnico más frecuente.

¿Cuál es su motivo de solicitud más frecuente?



La conectividad es el motivo por el cual solicitan más soporte en la Entidad . Els ervicio de impresión se convierte en el segundo componente en el cual solicita más servicio de soporte técnico.

Gráfico 20. ¿Qué mejoras cree usted que se podrían implementar para mejorar el servicio de soporte técnico de la Entidad?

¿Qué mejoras cree usted que se podrían implementar para mejorar el servicio de soporte técnico de la Entidad?	Total
Chat inter oficinas	18,81%
Contratación de más profesionales	3,96%
Implementación de una Intranet	20,79%
Implementar herramientas informáticas que permitan que la entidad disponga de información sistematizada actualizada y disponible permanentemente	1,98%
Servicio técnico Online	26,73%
Servicios de intercomunicación de trabajo	16,83%
soporte permanente por sede uno en CCD	0,99%
Tener personal en cada uno de las subáreas de la entidad (Dirección General, CAR, Centro Biomédico)	0,99%
Todas las anteriores	1,98%
Ubicación de personal en el CAR	0,99%
Mejorar equipos	1,98%
Mayor oportunidad en la atención	1,98%
Mejorar la red	1,98%
Total general	**100%**

En las expectativas de servicios, se resalta los temas de intercomunicación entre oficinas, a pesar que este servicio ya se encuentra disponible, continua siendo el tema que según los usuarios, más se requiere en la entidad seguida del servicio de intranet.

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

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
Linea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SC-20130006930 A-H

ANEXOS

ANEXO 1

Pregunta Abierta 1: ¿Qué sugerencias y recomendaciones tiene frente al servicio de soporte ofrecido por TIC´s?
* Los comentarios son presentados sin ningún cambio, tal como los realizaron los usuarios.

¿Qué sugerencias y recomendaciones tiene frente al servicio de soporte ofrecido por TIC´s?
Mejorar su respuesta al llamado de soporte
Mayor oportunidad en la atención
Mejorar los temas de conectividad (red)
QUE HAYA MAS PERSONAL PARA CUBRIR LAS NECESIDADES INMEDIATAS.
mejorar el tema de impresoras
Ninguna
mas personal disponible
Mejorar RED para los compañeros contratistas que trabajan con su portátil
permitir el acceso al wifi a los visitantes de coldeportes
Ninguna
Adquirir nueva tecnología, servidores con mayor capacidad, planear y proyectar las necesidades por área y los puestos de trabajo
El cableado de la mesa del GIT deporte profesional genera riesgos
Diligencia y oportunidad
Responde a los requerimientos
ninguna
QUE AUMENTEN PERSONAL
nada
Mejorar los equipos de cómputo y encontrar soluciones de fondo a los problemas que se presentan
Inclusión de mas personal de soporte
mas personal de soporte
bueno

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
No. SC-20130006930 A-H

2. Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes del servicio de soporte de tics.

Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes del servicio de soporte de tics.
mejorar los tiempos de atención y contestar el teléfono
Contestar la extension 3030
Ampliar velocidad de internet para buen funcionamiento del SIIF
Solo el tema de conectividad, destaco la excelente disposición del equipo que atiende las solicitudes.
que por favor el tiempo de respuesta sea mas rápido y que las comunicaciones se mejoren para trabajar oportunamente.
verificar que los computadores asignados a las personas ausentes queden cómodos para su uso
En todo momento se muestran receptivos y tienen la mejor actitud para resolver los inconvenientes.
QUE EL INTERNET SEA MAS EFICIENTE.
La observación no es sobre el servicio sino frente a la plataforma, es muy lenta ebido a que ahora somos mas personas que estamos accesando.
contar con más personal
Es importante que se continúen divulgando los servicios de GIT de Tics
obsolescencia de los equipos no dejan hacer el trabajo con la eficiencia, el soporte por parte del equipo de contratistas es bueno, el tiempo de respuesta del servicio es demorado
Es eficiente y eficaz
buen trabajo. poco personal
Buen servicio
Ninguna
El Soporte para lo que hay es bueno , los profesionales de TIC en algunas ocasiones se quedan cortos por la carencia de servidores, puntos de red, equipos y de tecnología adecuada
N.A.
NA
Diligencia y oportunidad
Buen equipo
No tengo Observaciones al respecto
Ampliar la prestación del servicio de red y usuarios al personal que actualmente se tiene contratado
ninguna
QUE EL WI FI DE MAS COBERTURA EN CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS
No tengo observaciones
ninguna
Pienso que el soporte debe estar enfocado en la planeación, la mejora de los recursos físicos, porque normalmente los servicios requeridos obedecen al uso de equipos obsolétos
No conozco cuales son los componentes de soporte de tics
contacto mas efiicaz para la solicitud de requerimientos en servicio tecnico
mejor conocimiento de los equipos por parte del soporte
muy bien
mejorar el internet