INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Encuentro Regional de Hábitos y Estilos de Vida Saludable para el Nororiente de Colombia - 2016

Arauca - Arauca

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Actividad Física

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

COLDEPORTES

Hábitos y estilos de vida saludable

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2016

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

25 al 28 de octubre de 2016

Lugar

Centro de convenciones los Libertadores de municipio de Arauca

Participantes

Monitores HEVS de la región nororiental (Meta, Casanare, Santander, Norte de Santander, Cúcuta, Boyacá y Arauca)
Personas de la región de Arauca interesados en fortalecer sus competencias en actividad física dirigida musicalizada y en promoción de hábitos y estilos de vida saludable.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Actividad Física

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

27 al 29 de septiembre de 2016

2016

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.

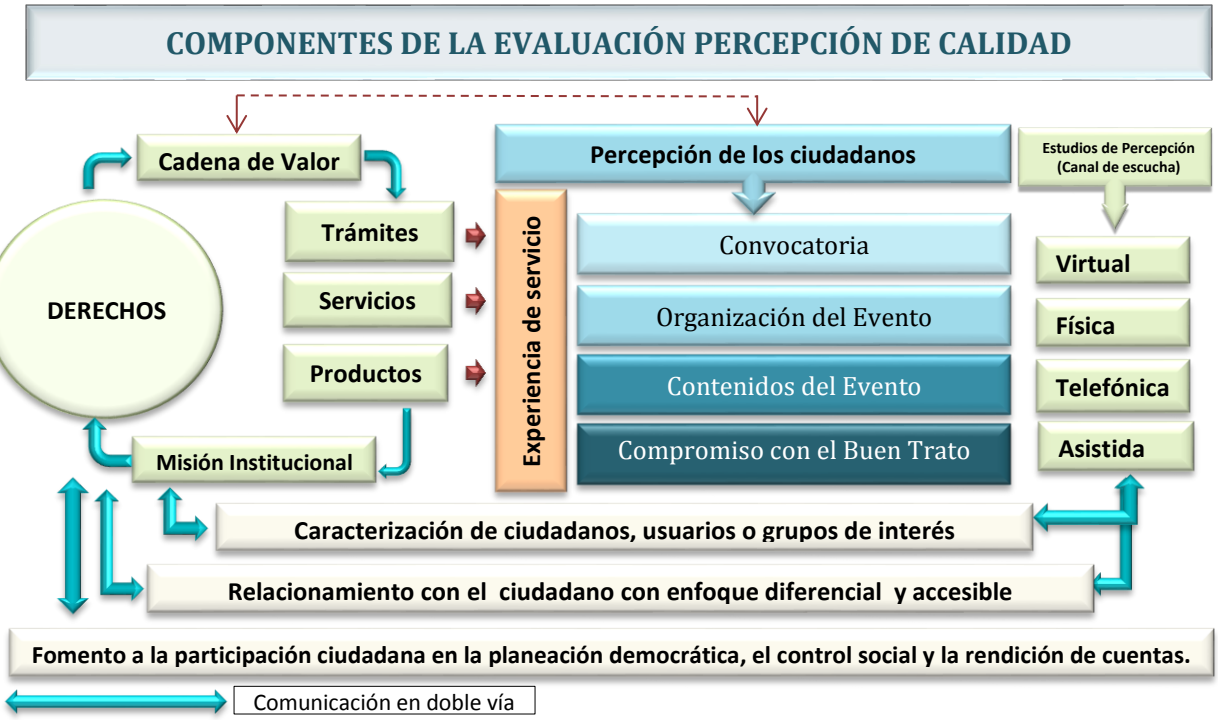
Fuente: Coldeportes **-** Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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 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.

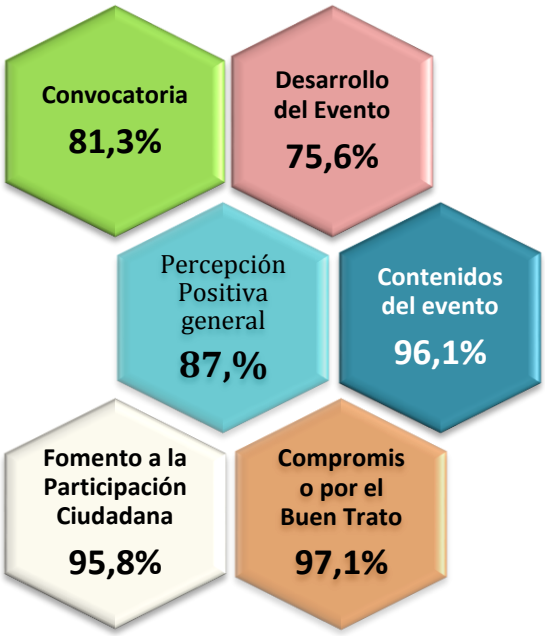
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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

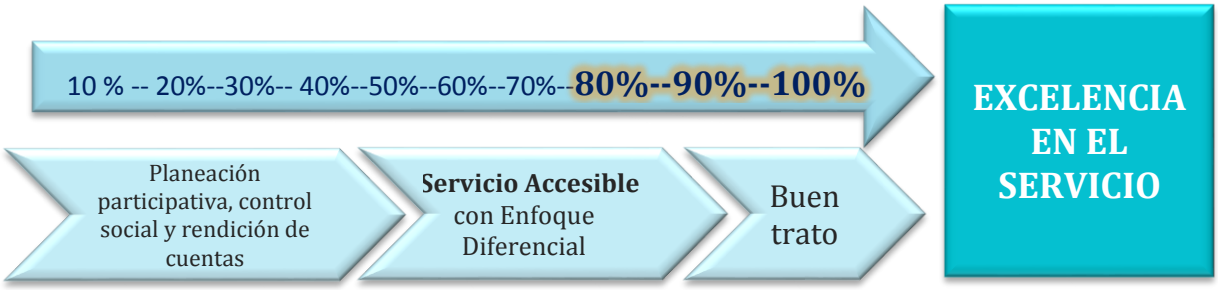
RESULTADOS

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

87,5%



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación, presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado del 27 al 29 de septiembre de 2016 en el marco del encuentro regional del nororiente de Colombia en la ciudad de Arauca – Arauca de 2016 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 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 de origen	Ciudad o municipio de origen	%
Arauca	Arauca	29,58%
	Arauquita	2,82%
	Cravo Norte	4,23%
	Fortul	7,04%
	Saravena	16,90%
	Tame	7,04%
	Puerto Rondon	1,41%
Casanare	Monterrey	1,41%
	Paz de Ariporo	1,41%
	Yopal	2,82%
Meta	Villavicencio	1,41%
	Granada	1,41%
	Puerto Lopez	1,41%
Norte de Santander	Cúcuta	5,63%
	Los Patios	2,82%
	Pamplona	1,41%
	Salazar de las Palmas	1,41%
	San Cayetano	1,41%
	Sardinata	1,41%
	Villa del Rosario	2,82%
Santander	Bucaramanga	1,41%
	Piedecuesta	1,41%
Sucre	San Onofre	1,41%
Total general		**100%**

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por departamento y programa.

Señale su rol.	%
Asistentes locales	40,85%
Aspirante a monitor	1,41%
Bailarina	1,41%
Docente	2,82%
Estudiante	8,45%
Gestor	2,82%
Gestor - Monitor	5,63%
Instrutor de danzas	2,82%
Monitor No Profesional	9,86%
Monitor Profesional	21,13%
Monitor VAS HEVS	1,41%
Otros	1,41%
Total general	**100%**

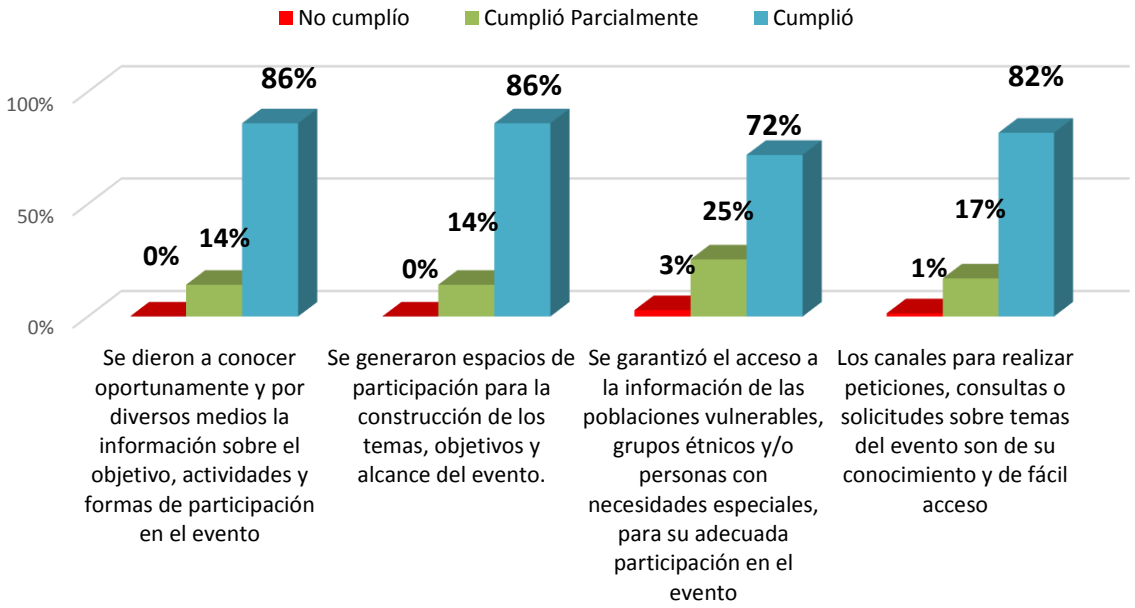
Convocatoria

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	81,3 %
Convocatoria		

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 de ***cumplimiento,*** donde se resalta la oportunidad en la comunicación de los objetivos y contenidos del evento, de igual forma se evidencia un adecuado proceso de planificación de los temas y objetivos del evento.

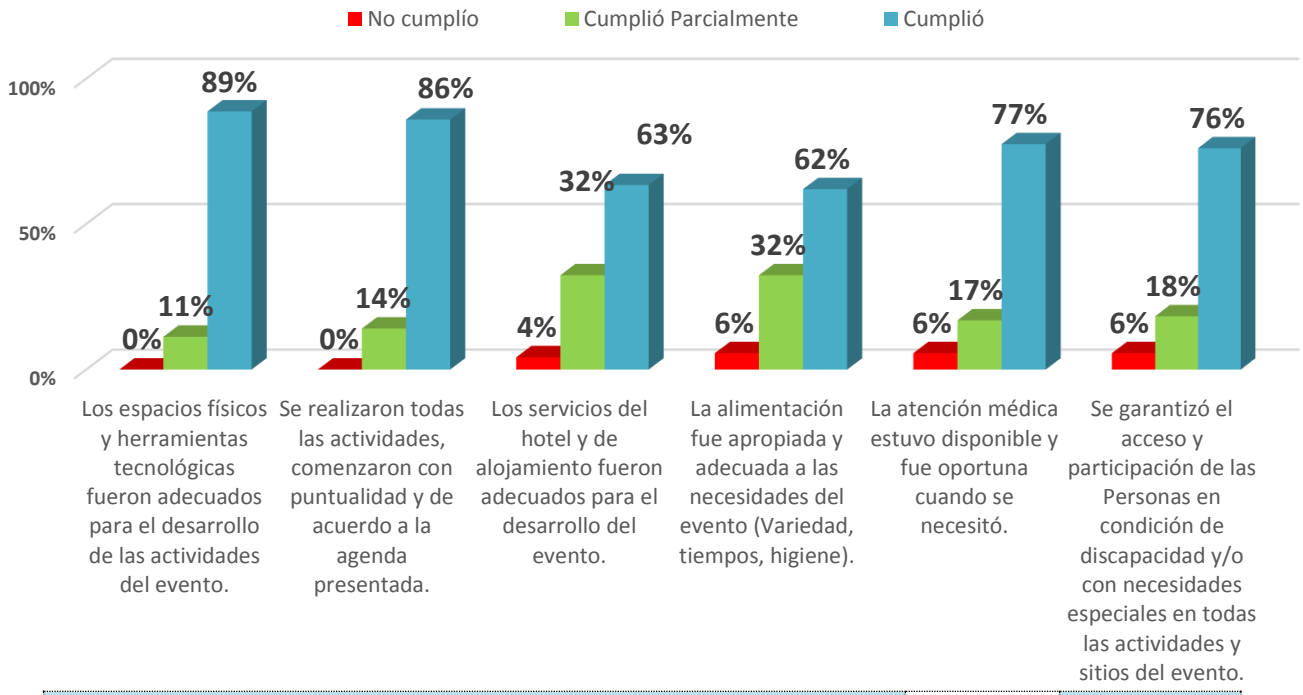
Se observan algunas dificultades en el impacto de los diversos grupos poblaciones, por lo que se recomienda adelantar ejercicios de caracterización previo al desarrollo de los eventos, para tener claridad de las poblaciones objetivo y en especial garantizar la participación de poblaciones de especial atención.

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.



Evaluación cualitativa componente	Promedio	75,6 %
Desarrollo del evento		

En este componente se evidencia una percepción de ***cumplimiento parcial***, se destaca una alta evaluación de los espacios físicos y las herramientas tecnológicas utilizadas y el cumplimiento de todas las actividades programadas, dentro los tiempos establecidos.

Se evidenciaron algunas dificultades con el servicio de alimentación y del hotel, en donde se realizaron comentarios sobre las porciones de alimentación brindadas y poca información sobre los sitios de hospedaje antes de llegar al evento, los que generó algunos inconvenientes. este elemento se relaciona con un el cumplimiento para el acceso y participación de grupos con diversidad funcional.

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

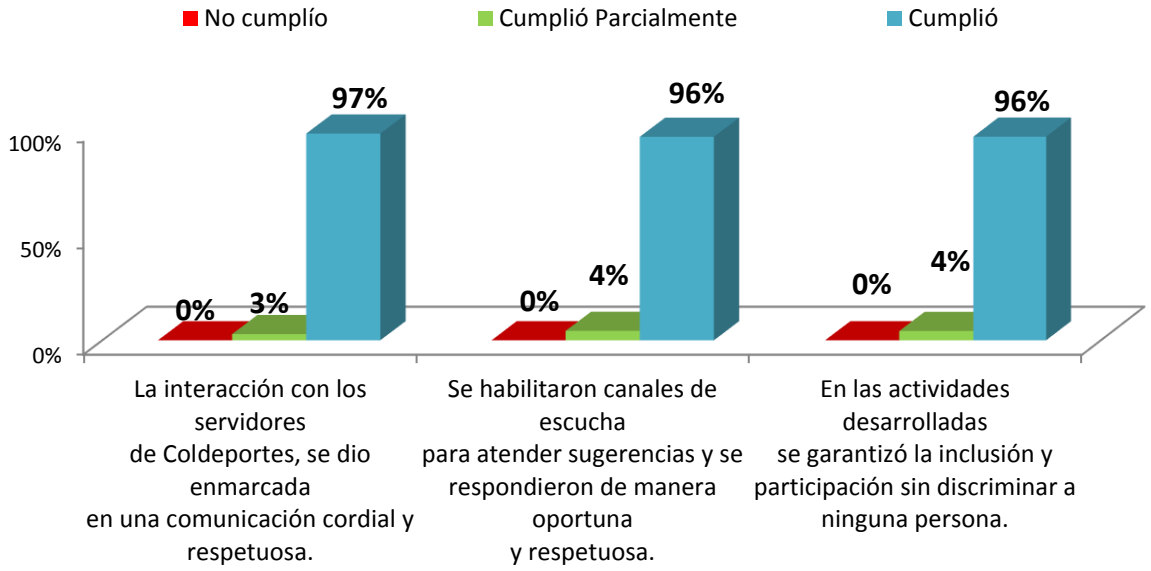
COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

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.



Evaluación cualitativa componente	Promedio	96,1 %
Compromiso por el Buen Trato		

En este componente se evidenció una valoración de **cumplimiento** en la mayoría de los asistentes, elemento que permite evidenciar la cercanía que generan los servidores de Coldeportes con los participantes, que facilita los procesos de comunicación y solución de dudas.

Se debe seguir profundizando 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.

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

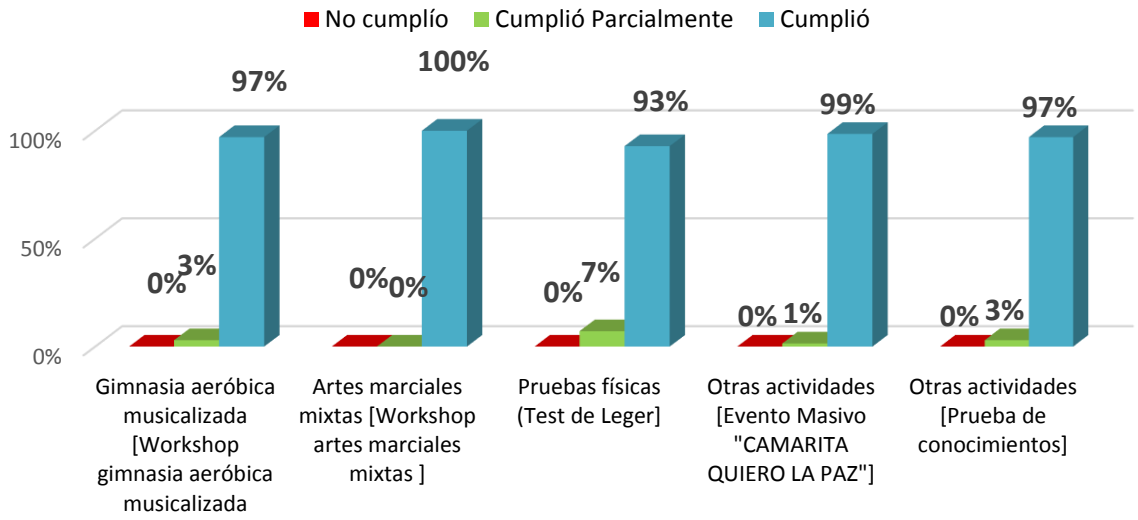
ENTIDAD COTECNA ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

Contenidos del Evento

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 17. Ponencias Martes 07 y Miércoles 08 de Septiembre de 2016



Evaluación cualitativa componente Contenidos del evento	Promedio	97,1 %

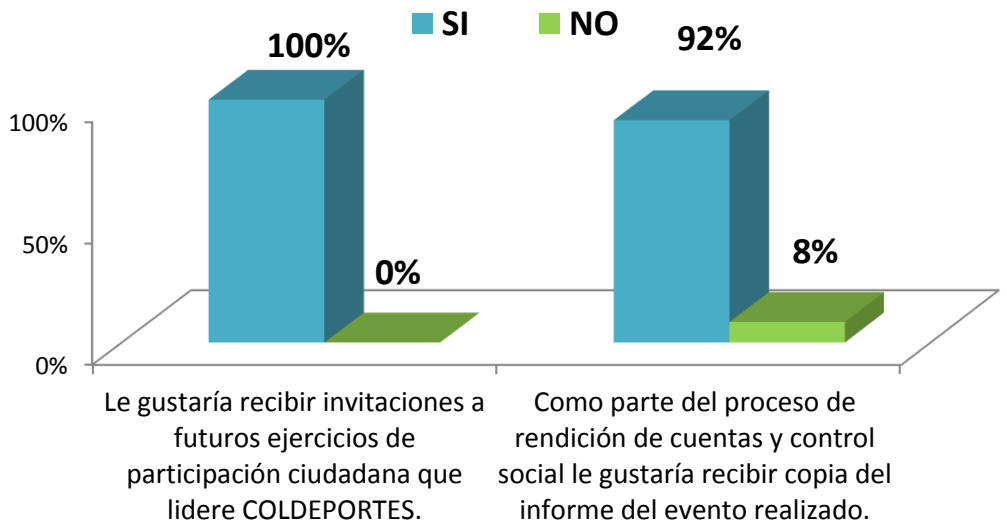
En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento,** en la mayoría de actividades desarrolladas y a nivel general, los contenidos fueron recibidos de buena manera por los participantes. En algunos grupos se reportaron dificultades con el tiempo tan corto para acoger los conocimientos impartidos, elemento que se sugiere tener en cuenta para futuros eventos.
Se resalta a nivel general, la preparación de todas las actividades y la posibilidad de incluir a población que no tenía contacto previo con este tipo de espacios. Elemento que genera el reto adicional, de adecuar material diferencial para que los nuevos participantes logren el desarrollo de habilidades y conocimientos que les permita sacar el máximo de beneficio de este tipo de espacios de formación.

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 17. Expectativas sobre la participación ciudadana.



Evaluación cualitativa componente	Promedio	95,8 %
Fomento a la 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 por lo que se buscará utilizar la base de datos en próximos eventos de participación ciudadana.

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.

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda – G.I.T. Atención al Ciudadano.
Revisó: Adriana T. Quitián Marín – Coordinadora Atención al Ciudadano.

ANEXOS

ANEXO 1

1. Según su opinión que temáticas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximos eventos

*Los comentarios son presentados como han sido digitados por los participantes.

Gimnasia anaerobica
metodologia y conruccion coreografica de rumba aeróbica es sus diferenes ritmos
Nutrición
Gimnasia psicofísica
Nutricion
Estimulacion Muscular
La rumba aerobica
GIMNASIA AEROBICA MUSICALIZADA, ARTES MARCIALES MIXTAS
Recreación
A crear coreografias con diferentes generos de mucica
TERMINOLOGIAS ACORDES PARA LOS MONITORES NO PROFESIONALES
GIMNACIAEROBICA
Gimnasia psicofisica
Fitness, Crossfit, Gimnasia de Mantenimiento
Fitnes, un poco mas sobre rumba terapia dependiendo de las edades.
Rumba aerobica
La aplicación de la capacitación a entrenamiento deportivo en equipos de conjunto
Bailoterapia
Itinerario, programacion de mas tiempo
Alimentación adecuada
Tratar mas sobre la buena alimentacion
El bienestar de los participantes
Incluir eventos de actividad fisica, inncluir mas desafios donde se consfigan mas ha ilidades fisicas
Gimnasia funcional y metodos de entrenamiento
Danzas nacionales
Expresion verbal (muletillas, palabras en diminutivos) e higiene postural, manejo del micrófono.
Espacios mas cómodos
se debe dar mas tiempo par las practicas de los contenidos.
tener en cuenta el tiempo para las practicas de la parte teórica.
la temática debería ser mas llamativo
métodos de recreación
Frofundizar en la alimentación
Antropometría
Que el tiempo de la capacitacion sea mas largo (dias)

Seguir con lo mismo estuvo bueno
Alentación saludable y Gimnasi psicofísica
Actividad física para personas discapacitadas
la capacitación fue muy buena aunque me gustaría que también implementaran la forma adecuada de como alimentarse. por que la actividad física siempre va de la mano con la alimentación.
Considerablemente todo es de suma importancia sería bueno que se repita todo lo aprendido.
Para próximas ocasiones se podrían incluir las demás modalidades del programa para ofrecer mayor cantidad de conocimientos para los asistentes
Gimnasia Psicofísica
Estrategias sobre cómo motivar a la comunidad para que se vincule al programa HEVS.
Prevención de lecciones
Estuvo muy bien, toda la programación se cumplió según lo establecido en la invitación.
Ejercicios funcionales
realizar una capacitación sobre como hacer una mezcla de música para las sesiones de AF
alimentación saludable
Gimnasia psicofísica
Estimulación muscular
Teoricos
estimulcion muscular
parte de recreación tanto para niños jóvenes y persona mayor
estiramiento muscular
gimnasia psicofisica
Todo fue excelente
Gimnasia de Mantenimiento, Gimnasia Psicofísica, Estimulación Muscular, Movilidad Articular, Actividad Rítmica para Niños y Niñas, Rumba Tropical Folclórica, Gimnasia Aeróbica Musicalizada , Artes Marciales Mixtas Musicalizadas, Taller de Danzas.
Alimentación saludable
tomar en cuenta todas las disciplinas
Lenguaje técnico
Las mismas con el objetivo de fortalecerlas
Metodologías para trabajar con adulto mayor
CONSEJERÍA A HOGARES
Estuvo super

2. Mencione sus observaciones y comentarios específicos sobre los diferentes aspectos del evento (convocatoria, participación, organización, contenido, buen trato, entre otras)

*Los comentarios son presentados como han sido digitados por los participantes.

Excelente atención
la alimentación porciones muy pequeñas
Todo muy organizado
Alimentación del hotel no es adecuada para el gasto energético
Excelente organizacion
Muy buen trato

Micrófono en mejores condiciones para un mejor desarrollo. Los desayunos muy pocos
TODO FUE EXELENTE
Excelente
Estubo exelente todo
MUY BUEN TRATO Y EXCELENTE EXPRESIÓN DE LOS PONENTES
TODO ESTUVO EXELENTE
Todo perfecto
Me parecio excelente sin ninguna observacion
Que haya un poco más de tiempo para enfatizar en los diferentes temas a tratar
Bueno
Sería bueno dedicar un espacio sólo a las personas que no tienen siguiente experiencia para profundizar mejor
Q esten mas alpemndiente d aquellas personas q keremos aprender mas y q no se enfoken solo en los q saben
Excelente, buena organización, trato respetuoso hacia los demas compañeros del evento
Todo m Fue muy bueno, muchas gracias por la invitacion
Excelente
Mejorar la participacion con los docentes
Cumplió mis expectativas
Mejorar la logistica
todo estuvo muy bien organizado, pero tener en cuenta el tiempo de practica.
el evento estuvo muy bien organizado y dieron la información exacta.
fue una experiencia muy grata el poder asistir ya que pude tener mas métodos para dirigir mejor mis cesiones . y la atención por parte de los organizadores fue muy buena gracias por todo lo brindado y me gustaría mucho volver a repetir un evento así. muchas gracias a todos .
Todo muy bien
La organización en general fué excelente
Al momento de la informacion sobre en donde nos hibamos a hospedar debieron haberlo envia al correo para no llegar preguntando
Excelente todo
Muy buen evento, me gustó todo desde las capacitaciones de las modalidades los ponentes, la atención de Arauca, una nueva experiencia para mi, y muy agradecida con todos!!
Un muy buen evento, una muy buena atención y exelentes ponentes
su organización fue muy buena.
Dar las gracias a mi monitor del grupo regular ya que soy ususaria del programa, no tengo ninguna duda en cuanto al trato siempre fue respetuoso por parte del todo el equipo Colombia y en la participación como todo nadie nace aprendido pero quiero seguir aprendiendo más la oportunidad que realmente quisiera es poder participar nuevamente, gracias por escuchar experiencias y de ejemplo un monitor que tiene la paciencia de enseñar y transmitir sus experiencias vividas a diarios con un particular se crearon nuevos vínculos amistosos.
Se podría mejorar la alimentación teniendo en cuenta que las jornadas del encuentro son largas
La alimentación fue adecuada y de buen sabor pero se demoraban demasiado para servir y en ocasiones la cantidad de comida no era suficiente para el gasto energético que en estas

capacitaciones se da.
-Muy buena organización. Participación activa de todos los asistentes, excelente trato e integración del equipo Colombia y líderes HEVS del departamento de Arauca, los temas tratados fueron muy explícitos.
Muy recalcitrante en ciertos temas
TODOS LOS EVENTOS DE COLDEPORTES SON MUY BIEN COORDINADOS POR EL GRUPO INTERNO DE ACTIVIDAD FÍSICA.
Excelente
felicitaciones por brindar espacios que nos permiten mejorar las competencias labores.
fuera sido correcto que nos fueran hubieran avisado sobre el hospedaje en el correo
la alimentación no fue la mejor
Muy contenta fue una de las mejores capacitaciónes a la cual he asistido
mejor hidratacion y refrigerio
Influente
estuvieron coordinados y fue una experiencias gratificante
me gustaría que para la próxima convocatoria se concediera un espacio para que los asistentes puedan conocer los sitios mas representativos de la región, de esta manera puedan proyectar una buena imagen del lugar y conocer mas a fondo su cultura y tradiciones.
muy bueno
la organizacion fue excelente y el conocimiento adquirido fue adecuado.
Todo estuvo muy bien
Me pareció excelente desde el comienzo todo fue muy organizado, la información en la invitación muy concisa, hubo la oportunidad de participación, en cuanto a la organización la puntualidad y el orden resaltaron con todo el conocimiento que nos brindaron los capacitadores y las excelentes temáticas cada una con una organización precisa y con un fin.
me pareció todo excelente, estoy satisfecha
excelente todo
todo excelentemente bien
Estuvo acorde y fue oportuna tanto la invitacion como las temáticas que se dieron a conocer
Todo muy bueno
todo muy bien
MALA ALIMENTACIÓN DEL HOTEL SEDE