



Servicio de Soporte Técnico TIC'S

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

Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema

Grupo Interno de Trabajo de TIC'S
2016



INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

**PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
COLDEPORTES
2016**



Fecha de realización

Viernes 06 de Mayo hasta el viernes 20 de Mayo 2016

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 2016



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 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.



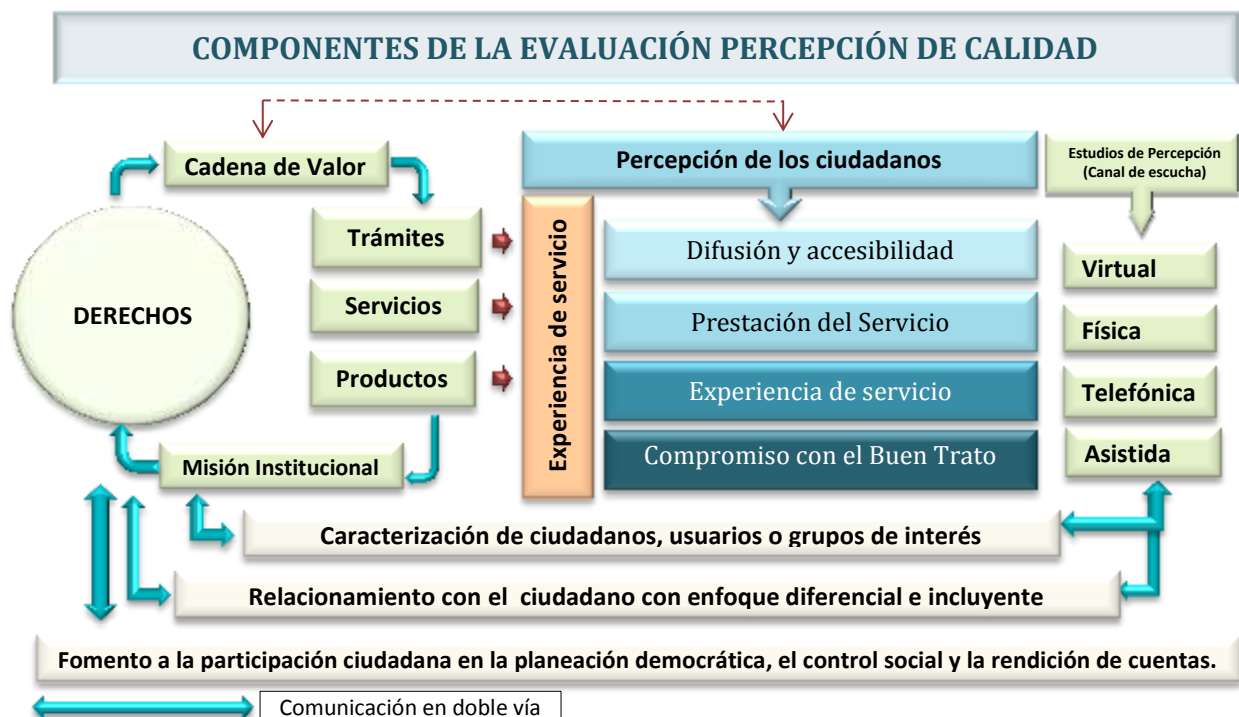
Fuente: Coldeportes - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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 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 - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

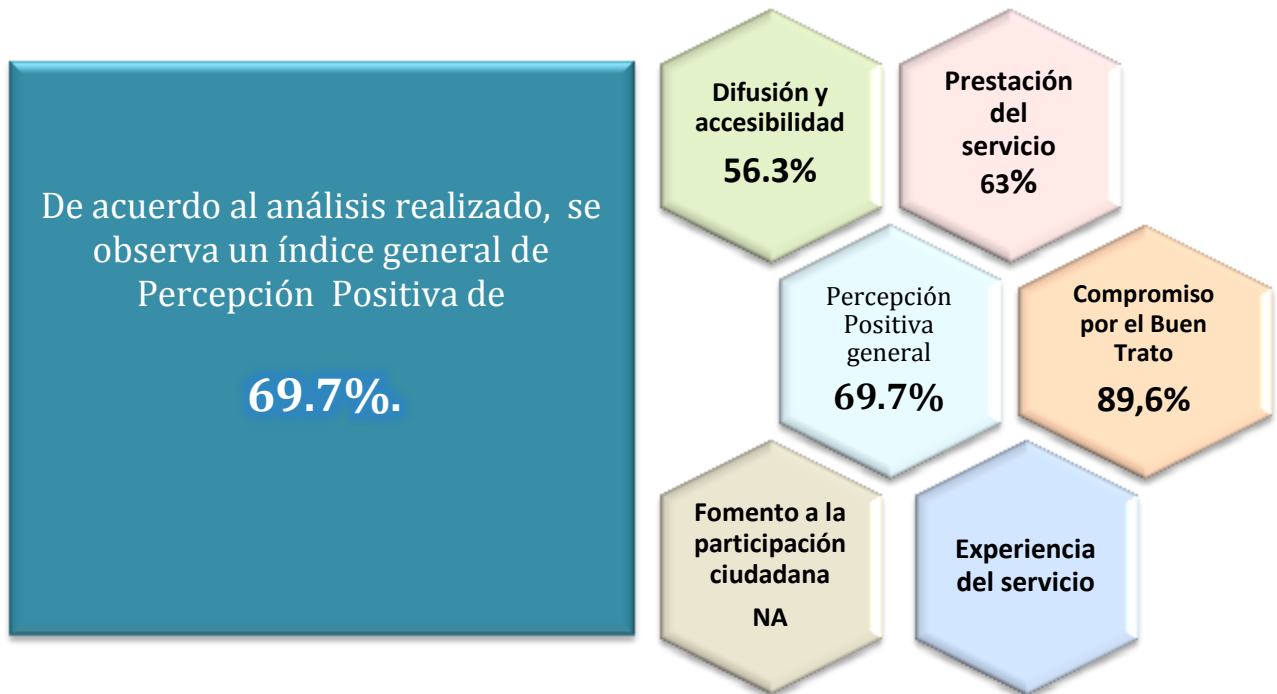
Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de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

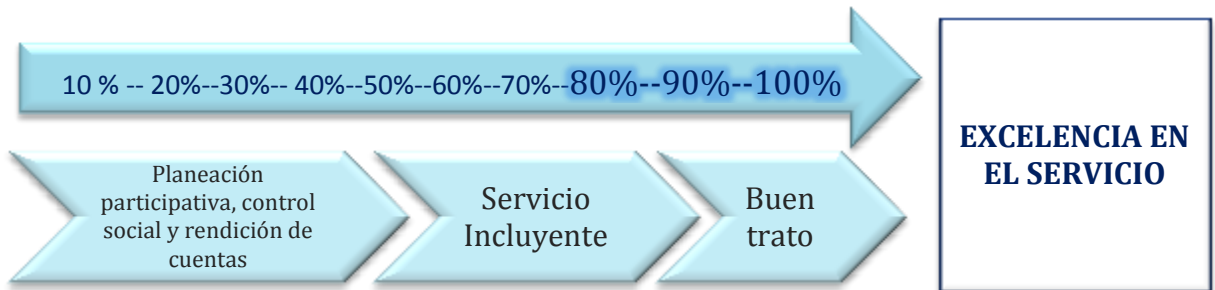
La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

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

RESULTADOS



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 06 de Mayo de 2016 al 20 de Mayo de 2016, por solicitud del Grupo Interno de Trabajo de TIC´S. Se recibieron un total de 48 encuestas de forma virtual. Es importante aclarar que los resultados aquí presentados solo demuestran una tendencia ya que la muestra no es representativa del total de la población de funcionarios y contratistas de la Entidad.

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 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	Frecuencia
Dirección Fomento y Desarrollo	Deporte Social Comunitario	1
	Dirección	1
	Recreación	1
Dirección Inspección Vigilancia y Control	Deporte Profesional	2
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Centro de Ciencias del Deporte CCD	1
	Deporte Rendimiento Convencional	1
	Deporte Rendimiento Paralímpico	2
	Dirección	1
	Juegos y Eventos Deportivos	2
	Nacional Antidopaje	2
	Programa Súperate Intercolegiados	1
Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento - CAR	2
	Dirección	1
	Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	1
	Infraestructura	3
	Laboratorio Control Dopaje	1
	T.I.C.s	2
Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	1
	Planeación y Desarrollo Organizacional	3
Oficina Control Interno	Dirección	1
	Oficina Control Interno	2
Secretaría General	Atención al Ciudadano	3
	Comunicaciones	1
	Contratación	2
	Gestión Administrativa	4
	Gestión Financiera y Presupuestal	1
	Secretaría General	1
	Talento Humano	2
	Tesorería	1
Subdirección General	Infraestructura	1
Total general		48



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

Rol en la Entidad	Cantidad	%
Contratista	11	22,92%
Funcionario	37	77,08%
Total general	48	100%

Tabla 3. Descripción de encuestados de acuerdo sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	Cantidad	%
Femenino	27	58,70%
Masculino	19	41,30%
Total general	46	100%

Tabla 7. Descripción de los encuestados de acuerdo a su ubicación física en la Entidad.

Ubicación	Cantidad	%
CAR	10	20.8%
CCD	2	4,2%
Sede Administrativa	36	75,0%
Total general	48	100 %

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 1. Eficacia difusión de los servicios.

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

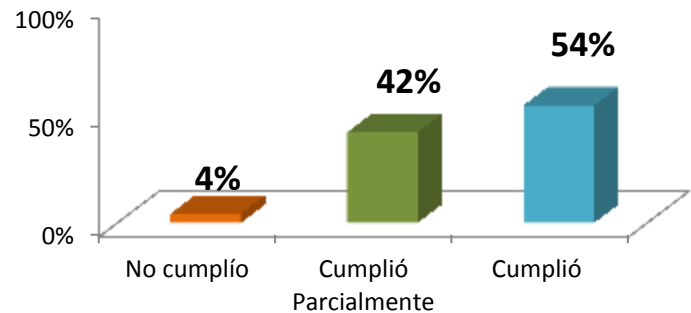


Gráfico 2. Oportunidad en la atención de los canales.

La atención de los canales es oportuna y eficiente

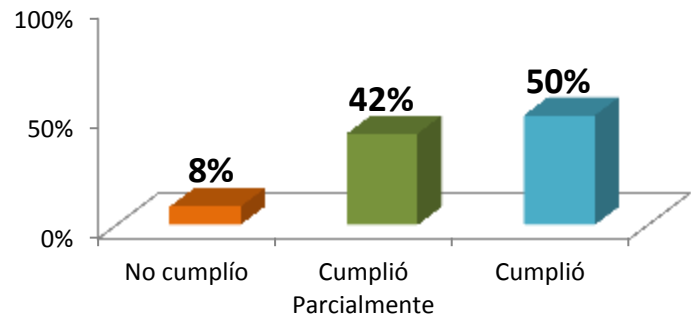


Gráfico 3. Difusión de los servicios de GIT de TIC's.

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

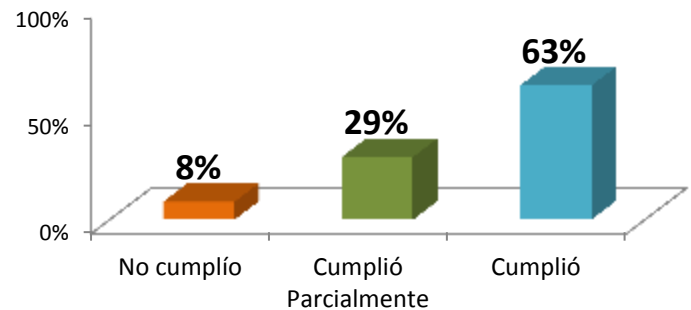
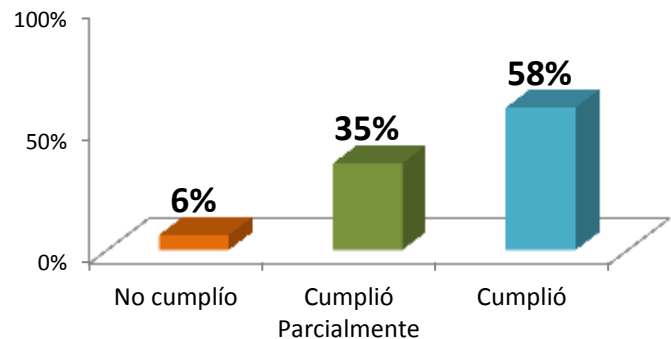


Gráfico 4. Difusión de los procedimientos para acceder a los servicios del GIT de TIC's.

Se han comunicados los procedimientos del GIT de TICS.



Observaciones

Componente	Promedio
DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD	56,3 %

Se recomienda que se realice un proceso de difusión y comunicación de los servicios del GIT de TIC's con el fin que los funcionarios y contratistas conozcan de mejor manera como acceder a ellos de acuerdo a los requerimientos que se vayan presentando. En este elemento se mantiene la tendencia de 2015, donde solo se evidencia un aumento de 4% en el total del componente de difusión y accesibilidad, se observa una disminución en el conocimiento sobre los procedimientos del GIT de TIC's.

Las observaciones sobre este componente se reportaran como oportunidad de mejora en el sistema de gestión de calidad, se sugiere la evaluación de estrategias que busquen generar mejoramiento en los procesos de difusión, que impacten y busquen generar una mayor cercanía del proceso de relacionamiento con los usuarios del servicio.

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 5. Oportunidad en la presentación del servicio de soporte técnico.

El tiempo de respuesta de la solicitud se dio oportunamente

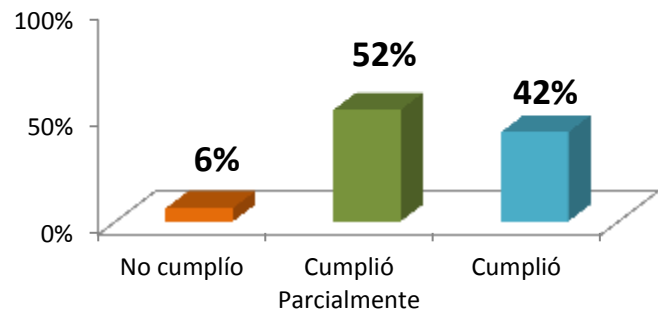


Gráfico 6. Pertinencia de las herramientas utilizadas para el cumplimiento del objetivo.

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

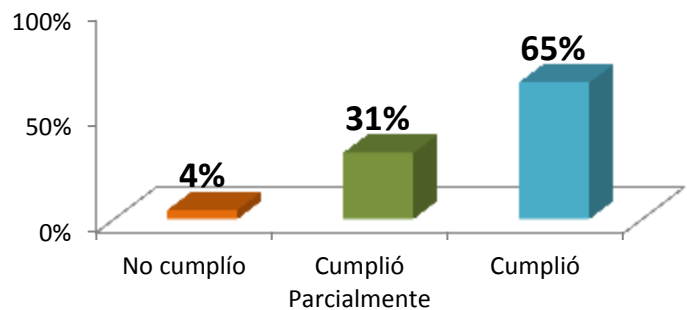


Gráfico 7. Dominio técnico y eficacia en la prestación del servicio.

En el servicio prestado se evidenció conocimiento y dominio técnico.

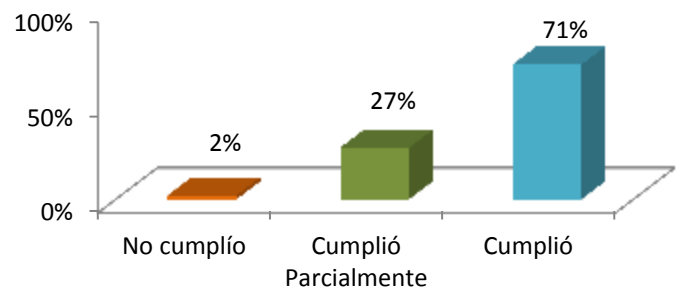


Gráfico 8. Calidad técnica del servicio

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

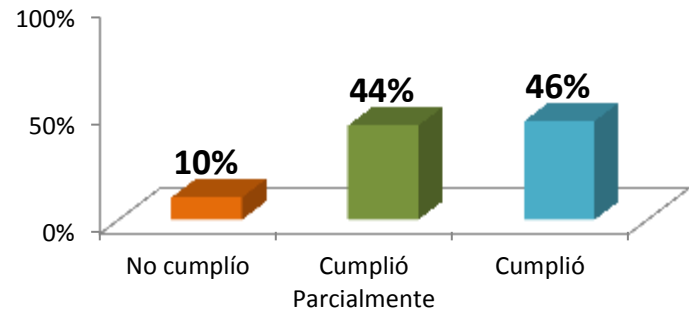


Gráfico 9. Evaluación de la pertinencia y calidad en el servicio prestado.

En el servicio prestado no se generó ningún problema adicional.

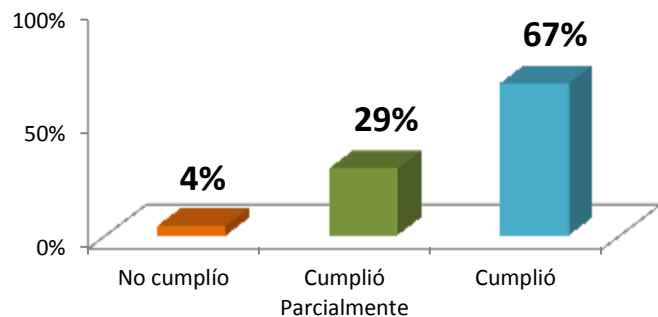
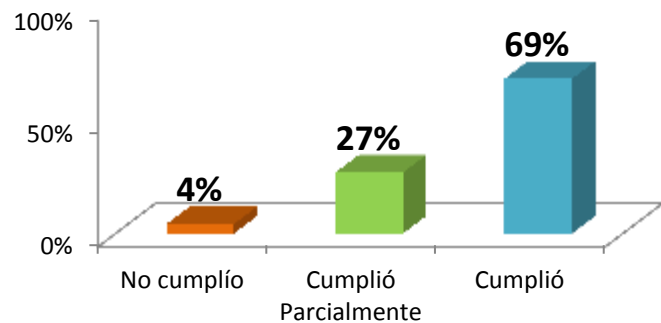


Gráfico 10. Atención del total de las solicitudes.

Recibió el servicio a todas las solicitudes realizadas.



Observaciones

Componente	Promedio
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	63 %

Se evidencia una percepción de cumplimiento media en la prestación del servicio, siendo los aspectos a fortalecer la oportunidad en la atención, donde se observa una disminución en la percepción del tiempo de atención de las solicitudes, se debe buscar mejorar los procesos de comunicación con los usuarios generando garantías del tiempo que se utilizará para resolver los requerimientos.

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 11. 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

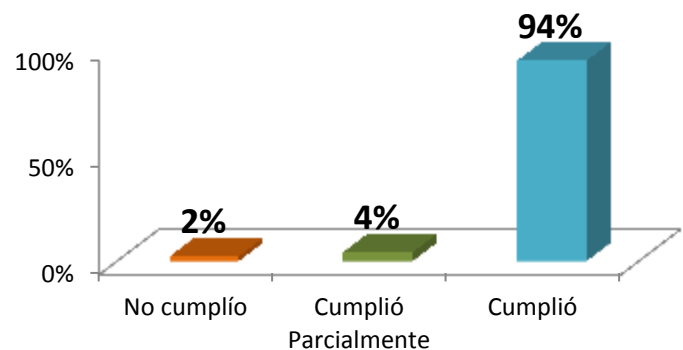


Gráfico 12. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.

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

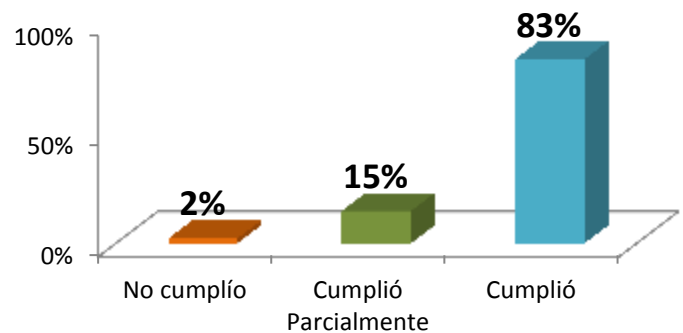
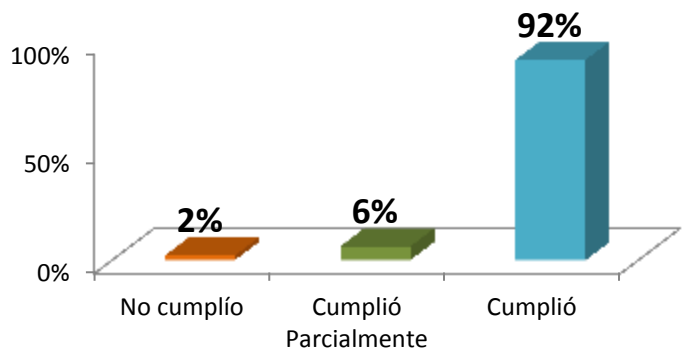


Gráfico 13. Evaluación sobre la garantía de la inclusión y el compromiso de la no discriminación.

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



Componente	Promedio	
Compromiso por el Buen Trato	89.6 %	

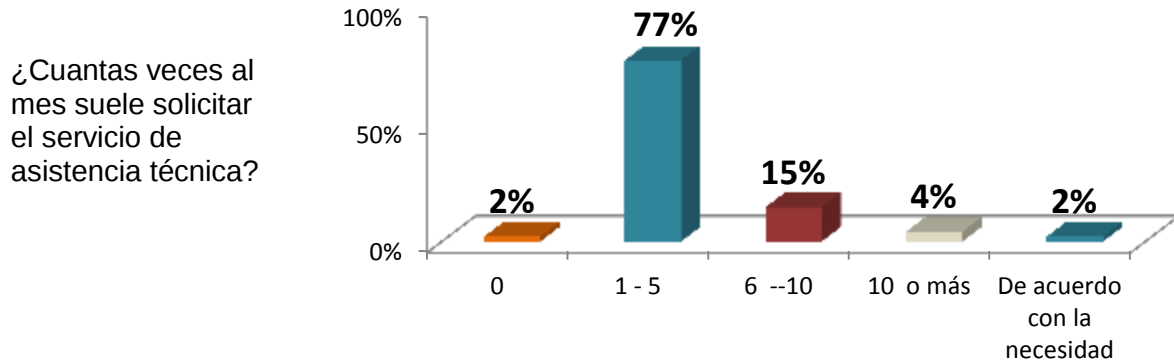
En este componente se evidenció una valoración positiva en la mayoría de los encuestados, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger las sugerencias de las personas de manera oportuna y de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía.

Se observa una disminución en el componente de trato digno y humanizado, donde se evidencian comentarios sobre dificultades en la atención por parte de algunos profesionales del área de TIC'S, se sugiere realizar acciones por parte de la coordinación para recalcar la importancia de una prestación cordial y respetuosa del servicio.

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.

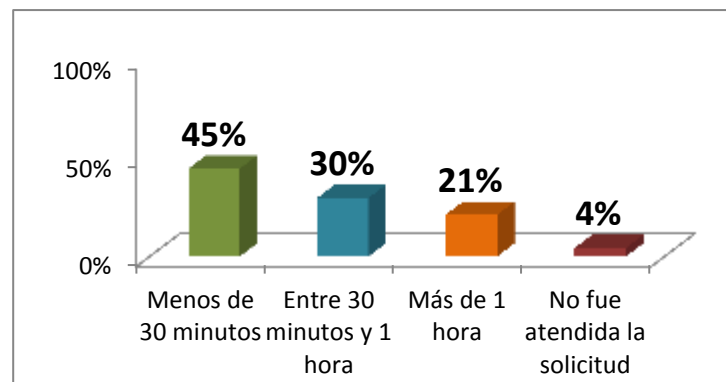
Gráfico 14. Solicitud del servicio de soporte técnico al mes.



Se evidencia que la mayor parte de los encuestados ha requerido el servicio de soporte técnico en un rango de 1 a 5 (**77 %**) veces en el mes y solo un **21 %** ha tenido que solicitar el servicio más de 6 veces. En este ítem se observa un aumento, pasando del **9 %** en 2015 al **15 %** en 2016, por lo que se sugiere determinar qué tipo de problemas han aumentado en su frecuencia para tomar acciones correctivas.

Gráfico 15. Descripción de oportunidad percibida.

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

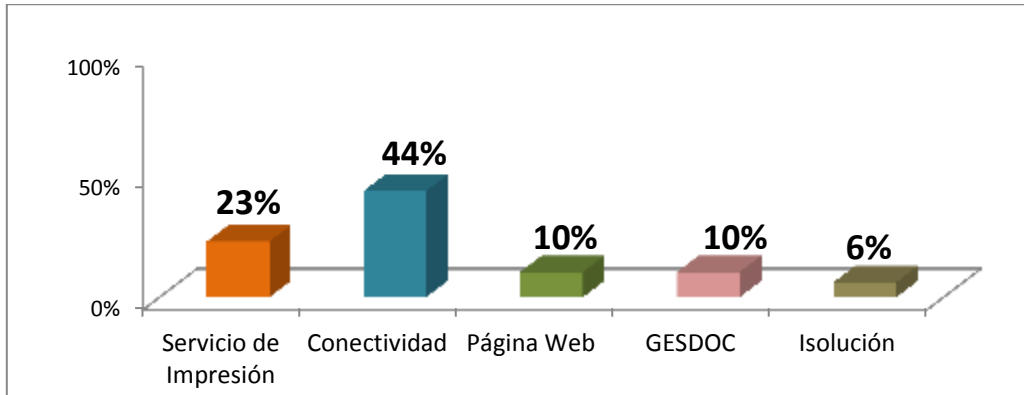


En este componente se observa una disminución en la percepción de calidad en el servicio, en donde pasa la percepción de atención de la solicitud en menos de 30 minutos del **74 %** en 2015 a **45 %** en 2016.

Se sugiere evaluar estrategias para llegar a acuerdos con los usuarios en el tiempo de atención de cada una de las solicitudes realizadas por los servidores de la Entidad.

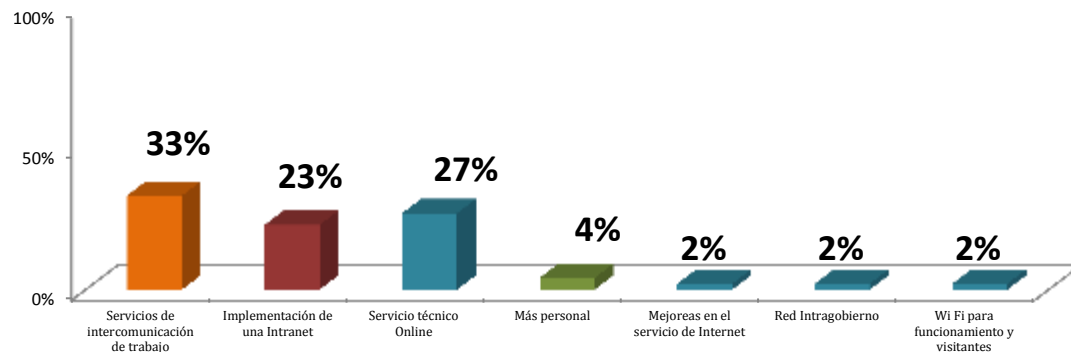
Gráfico 16. Motivo de solicitud de soporte técnico más frecuente.

¿Cuál es su motivo de solicitud más frecuente?



La conectividad es el motivo por el cual solicitan más soporte en la Entidad 44 %. Se observa una mejora en el servicio de impresión donde se pasó del 65 % de solicitudes en 2015 al 23 % en 2016.

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



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 seguido del servicio de intranet.

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda – G.I.T. Atención al Ciudadano.

Revisó: Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora Atención al Ciudadano.

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?
brindar un servicio on line
Compartir actualizaciones sobre los programas y redes que se usan.
CONTAR CON EL PERSONAL SUFICIENTE
EL INTERNET DE COLDEPORTES SIEMPRE PRESENTA DAÑOS, CREO QUE LO IMPORTANTE ES MEJORAR EL SERVICIO
En mi concepto hace falta personal para prestar el servicio de soporte técnico es insuficiente las dos únicas personas que hay actualmente una para la Sede Administrativa y otra para el CAR, no dan abasto.
Es mejor el soporte de los técnicos que el de los profesionales
Hola buen día, la sugerencia es mejorar en el servicio ofrecido. Se ve un grupo disperso, no se sabe cuales son las funciones de cada uno. Son islas aparte. Uno escribe a soportetic y no atienden inmediatamente el servicio. Uno va y no encuentra las personas que brindan soporte. Antes le hacían llenar a uno un formato de atención, no hay control que hacen las personas de soporte durante todo el día. No informan que está sucediendo con los servicios de internet, wi fi, skype empresarial (casi nadie lo utiliza, tampoco lo socializaron para su uso) colocaron unos aparatos en las oficinas y no sirvieron hasta la fecha no hay ese servicio, se cae o no hay monitoreo los fines de semanas de los servidores cuando vienen el lunes se dan cuenta del daño que en varias ocasiones hemos visto la caída de la red, en fin varias cosas por mejorar. Agradezco su atención.
Inconvenientes con la conectividad, mejorar este aspecto. Dificultades en manejo de gesdoc porque los nuevos ajustes no se dan a conocer.
Mantenimiento preventivo a todos los equipos, adquisición de nuevos equipos
Más personal
mas prontitud
Más y mejor acompañamiento en los casos de apoyo
Mayor cantidad de técnicos y profesionales
Mejor tiempo de respuesta
MEJORA DE RED. CAMBIO DE TELEFONOS Y EQUIPOS MAS ACTUALIZADOS
mejorar equipos
Mejorar los equipos o aumentar el personal
muy buen servicio
Ninguna, EL servicio es bueno, y la colaboración es inmediata.
NO HAY A QUIEN DIRIGIRSE CUALQUIER PERSONA CONTESTA LA LLAMADA Y NO HAY ORGANIZACIÓN AL RESPECTO
Q sea mas oportuno
que contesten la extensión de soporte todos, porque en ocasiones los de soporte no están y nadie más responde la llamada para tomar la solicitud.
Que hay un servicio de intercomunicación de trabajo
Que haya colaboración por parte de todos los profesionales del GIT Tics. el hecho de ser Ingenieros, o funcionarios de carrera administrativa no les quita contestar el teléfono y colaborar a los usuarios.



que sean mas rapidos
Responder los teléfonos del área, cuando es requerido algún soporte
Se debe contar con más ingenieros por la demanda de soportes
Se debe mejorar el servicio de atención el canal de atención telefónica, ya que en ocasiones no se contesta el teléfono o contesta una persona diferente a la de soporte que no puede solucionar el inconveniente técnico.
Se deben preparar para la prestación de servicio global; no puede ser que un cuasiministerio este sin internet 2 semanas
se requiere aumentar el personal de soporte tecnico
Ser mas oportunos en el momento de solicitar el servicio, casi siempre es algo por urgencia, como cuando no imprime bien la impresora
Ser mas rápido y tener un canal más sencillo de comunicación
soporte excelente, por favor agilicen el soporte y acompañamiento al PETIC puntualmente al proceso de compra de equipos de computo, establezcan una fecha como lo hacen en el proceso de papelería para que las áreas aporten los CDPs respectivos
Sugiero contar con más personal para apoyo técnico.
Tener apoyo técnico por Dirección

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.
1. Respuesta lenta a los requerimientos
2. Soluciones parciales
3. en algunos casos pérdida de archivos
Atención de los técnicos excelente
aumento del personal de soporte, mejorar los procesos de coneccion a internet
EL CAR NO TIENE INTERNET Y TODOS LOS DÍAS PRESENTA DAÑOS
El funcionario de TIC llega por un servicio pero en ocasiones los otros funcionarios de la misma oficina u otras le piden apoyo; esto debería hacerse bajo el mismo procedimiento, es decir, pro solicitud
el GITs es excelente en soporte, favor aplicar esa misma excelencia a los procesos de diagnostico de necesidades de software y hardware a cada una de las areas y buscar la forma de que atiendan sus necesidades. adicionalmente, adelantar y liderar el proceso de de un SISTEMA DE INFORMACIÓN.
El limitado acceso a algunas paginas, las cuales están bloqueadas, dificultando en algunos casos la posibilidad de realizar consultas.
el servicio es bueno
El servicio es bueno pero lento
En general se presta un buen servicio.
generera un tiempo de respuesta aproximado en el evento de que haya mucha demanda de servicios
la misma respuesta anterior
Las personas de servicio siempre demuestran una orientación al servicio, demostrando una alta calidad humana.
Más oportuno el momento de ejecución
Más personal
mayor socialización
MEJOR SOPORTE TECNICO



Muchos servicios web bloqueados para el sector deporte
No hay atención oportuna, no hay seguimiento de los casos, no quedan documentados, no hay cordialidad de los Ing. de Tics, a propósito cuales son los componentes ???
no hay internet inalambrico
no tengo observaciones
que el tiempo de respuesta sea mas rapida
Repito falta más personal de soporte.
Se debe cambiar los equipos computo que se encuentran obsoletos, y esto retrasa las actividades del quehacer diario.
Se permita informar cuales son las paginas que el área requiere consultar para que no sean bloqueadas
se presta adecuadamente y oportunamente el servicio
SE RECIBE MAYOR APOYO DE LOS TÉCNICOS QUE DE LOS PROFESIONALES DE LA DEPENDENCIA
siempre recibo atención oportuna
Siempre se da respuesta a las solicitudes, se presentan dificultades con el equipo de cómputo falla y afecta mi labor.
sólo conozco un canal, si hay más por favor darles más divulgación porque solo conozco la extensión y no siempre la contestan.
TENER MAS PERSONAL YA QUE EN OCASIONES NO ALCANZAN A CUBRIR TODO EL CAR
Todo escrito en las sugerencias.