INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

II Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario 2016

Bogotá D.C.

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Deporte Social Comunitario

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

COLDEPORTES

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2016

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Evento

II Encuentro de Promotores de Deporte Social Comunitario 2016

Tipo de proceso

Proceso Misional - Ejecución y Articulación de Políticas, Planes y Programas

Fecha de realización del evento

Diciembre de 2016

Lugar

Bogotá D. C.

Participantes

Promotores de las estrategias de Deporte Social Comunitario.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Deporte Social Comunitario

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 16 de diciembre 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

84,7%

coldeportes

Convocatoria 86,7%

Desarrollo del Evento 82,2%

Percepción Positiva general 84,7%

Contenidos del evento 83,3%

Fomento a la Participación Ciudadana 100%

Compromiso por el Buen Trato 86,7%

Ruta de la Excelencia en el Servicio

10 % -- 20%--30%-- 40%--50%--60%--70%--**80%--90%--100%**

Planeación participativa, control social y rendición de cuentas

Servicio Incluyente

Buen trato

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

El análisis a continuación presentado, corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 13 al 16 de diciembre de 2016 en el marco del II Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario 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 desea ampliar su conocimiento 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
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

Descripción 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 ciudad de origen.

Departamento	Ciudad o municipio de origen	%
Amazonas	Leticia	6,67%
Boyacá	Tunja	6,67%
Caquetá	Florencia	6,67%
Casanare	Yopal	6,67%
Chocó	Quibdó	6,67%
Córdoba	Cerete	6,67%
Guaviare	San Jose del Guaviare	6,67%
Huila	Neiva	6,67%
Magdalena	Santa Marta	6,67%
Meta	Villavicencio	6,67%
Putumayo	Mocoa	13,33%
Santander	Bucaramanga	6,67%
Valle del cauca	Cali	6,67%
Vaupés	Mitú	6,67%
Total general		**100%**

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

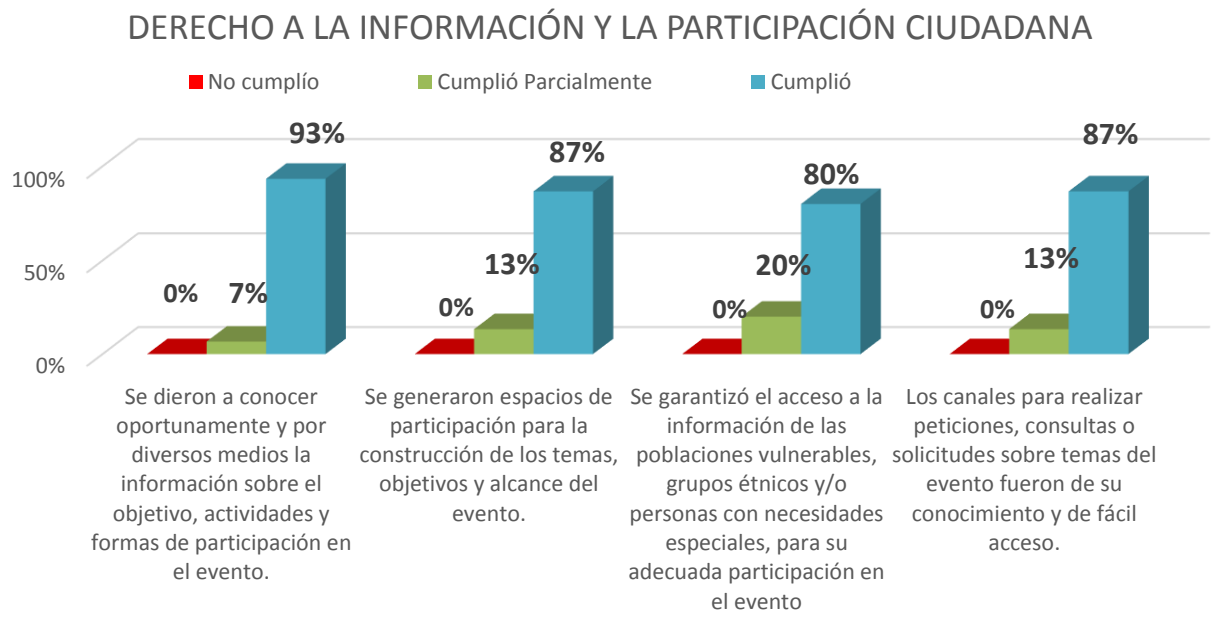
Señale su rol en el evento	%
Gestor	66,67%
Otro	13,33%
Participante	6,67%
Socializador	13,33%

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:

Grafico 3. Evaluación, derecho a la participación ciudadana y acceso a la información pública



Observaciones

Componente		
Convocatoria (Derecho a la participación y acceso a la información pública)	Promedio	**86,7 %**

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 observa una percepción de **cumplimiento** frente a los diferentes componentes evaluados.

Se evidencia un adecuado manejo de los procesos de comunicación con el grupo impactado, elemento que les permite realizar procesos de transmisión de información de manera adecuada.

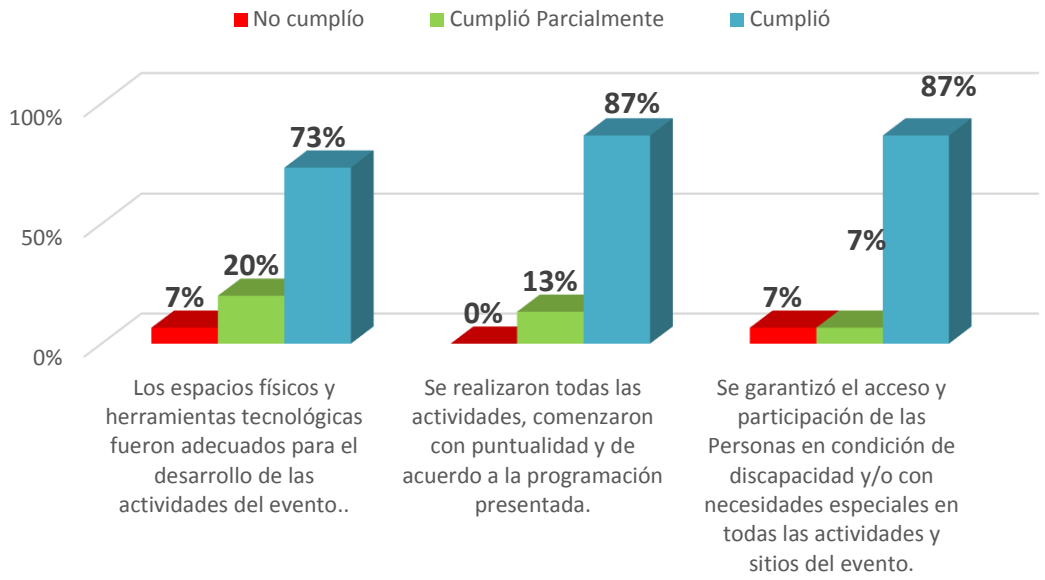
Se sugiere consolidar el grupo de personas que son capacitadas por el GIT de Deporte Social Comunitario para fomentar los derechos a la participación ciudadana y el control social.

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.



Observaciones

Componente	Promedio	82,2 %
Organización del Evento		

En el componente de organización del evento, se observa una percepción de ***cumplimiento,*** se resalta la puntualidad en el desarrollo de las actividades y el interés por garantizar la participación de todos los grupos poblacionales.

Como elemento de análisis, se observan algunos problemas en la utilización de espacios físicos adecuados para el desarrollo de las actividades propuestas y la utilización de herramientas para facilitar los procesos de transmisión de conocimiento, por lo que se sugiere evaluar internamente los aspectos logísticos en el desarrollo de este tipo de eventos.

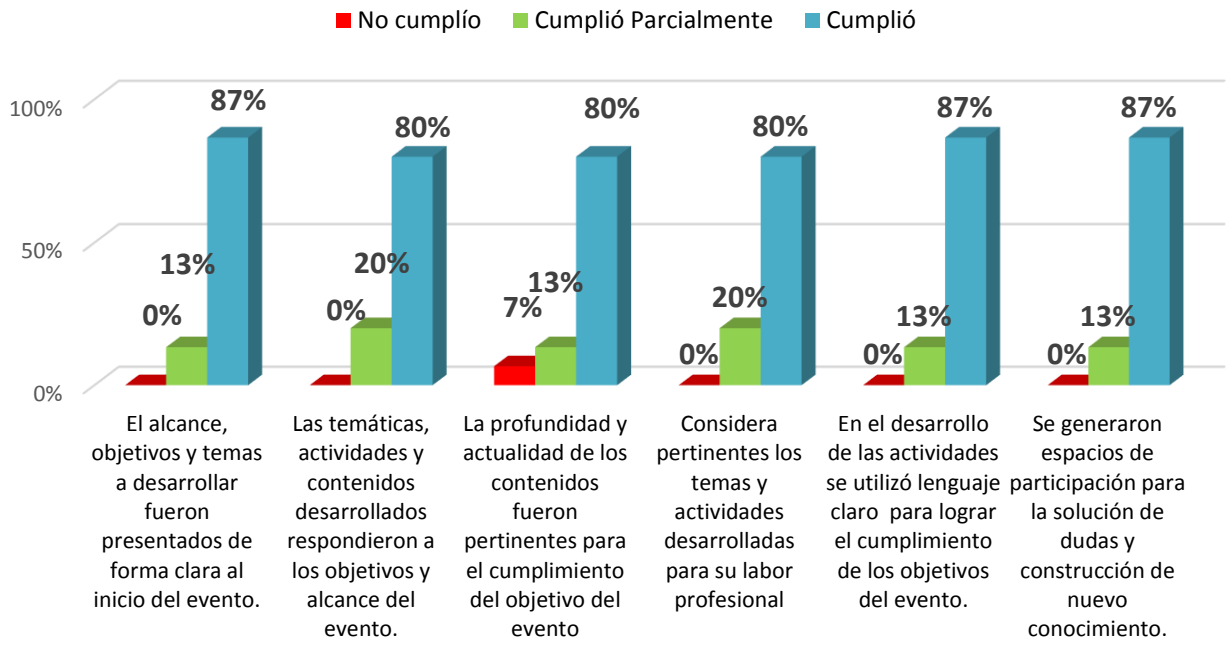
Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

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

Actividades Misionales de Coldeportes

Garantizar el cumplimiento de las funciones misionales de Coldeportes, desde una perspectiva de excelencia en el servicio al ciudadano como estrategia para la garantía del ejercicio de los derechos de los ciudadanos, implica un proceso de articulación interinstitucional que permita el adecuado desarrollo de los eventos en su parte técnica y logística, que sirva como marco para la difusión de los mensajes de construcción de valores y tejido social, tal como legalmente se encuentra definido en la funciones de la Entidad.

Gráfico 3. Evaluación actividades misionales.



Observaciones

Componente	Promedio	83,3 %
Actividades misionales de Coldeportes		

Sobre este aspecto se evidencia una percepción de **cumplimiento** en todos los ítems evaluados, se resalta la claridad y dominio de los temas trabajados y la generación de espacios de participación para la solución de dudas y construcción de nuevo conocimiento, de igual forma, se resalta la utilización del lenguaje claro en todas las actividades desarrolladas.

A nivel general, se observa un adecuado desarrollo y claridad de todas las actividades planificadas y desarrolladas.

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

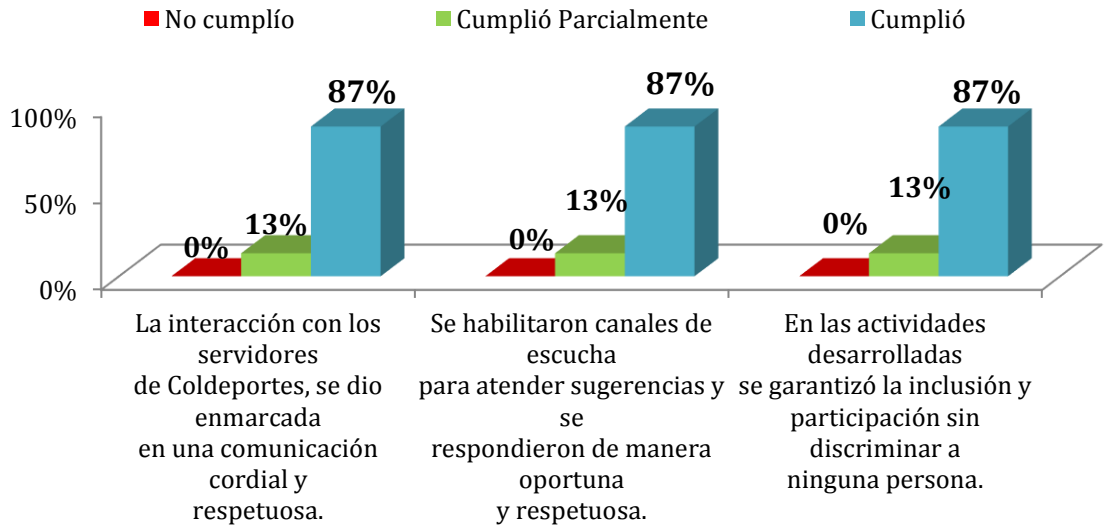
ENTIDAD COTECNA ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

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.



Componente		
Compromiso por el Buen Trato	Promedio	**86,7 %**

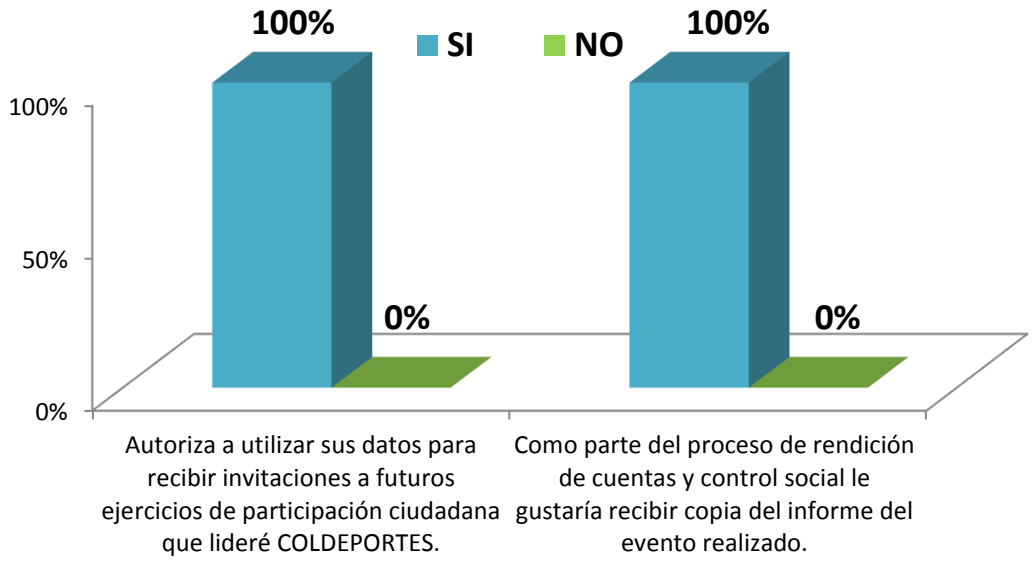
En el estudio se resalta una percepción de **cumplimiento** frente al compromiso del buen trato y la garantía de accesibilidad en cada una de las etapas sin discriminar a ninguna persona. Se evidencia un buen intercambio de información con los participantes, logrando un intercambio de doble vía, enmarcado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

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.



Componente	Promedio	100 %
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.

Se evidencia un alto interés en la participación en los diferentes escenarios de participación ciudadano, control social y rendición de cuentas, elemento que evidencia un adecuado acercamiento a los principios del buen gobierno en la gestión pública.

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

ANEXOS

ANEXOS

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

* Los comentarios son presentados como han sido escritos por los ciudadanos encuestados.

ReforzarDsc
Estuvo bien
la atencion de personas en situación de discapasidad
La elaboracion de proyectos
tener en cuenta la evalucion de los eventos maxivos como orinoquia y amazonia
acuerdos claros al comenzar los convenios
Las mismas
Importante acordar los tiempos para dar inicio al programa oportunamente.
Diligenciamiento de formatos institucionales
La oportuna firma de los proyectos y convenios, el aumento de los recursos y un cierre con un tópico cultural y participativo.
Capacitaciones en deporte adaptado
Capacitaciones en deporte adaptado
LEGISLACIÓN
Mejorar los canales de acceso a la información previamente al evento y por medios masivos que le llegue a toda la comunidad
legislacion deportiva

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

2. Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes del evento:

* Los comentarios son presentados como han sido escritos por los ciudadanos encuestados.

Mejorar sobre mayor cocertura invitacion a monitores
Una muy buena dirección y organización del evento el respeto por el tiempo y la proactividad mostrada
la mayor fortaleza en la clara información de cada uno de los gestores en los procesos que se llevan en los diferentes departamentos beneficiados por DSC
Muy buen manejo por parte de los organizadores.
Una de las mayores fortalezas es intercambiar experiencia vivida por cada uno de sus departamento.
concentrar a todo el grupo en una misma parte para su estadía para que se pueda cumplir con los horarios establecido dentro de la programación del evento y que coldeportes depronto pueda volver a garantizar viáticos y estadía como se hacia al comenzar el programa para evitar inconvenientes con los entes departamentales. la información brindada por el GIT estuvo acuerdo con el proceso
Ninguna
Es importante contar con un recurso para que los gestores asistan de una manera adecuada a las capacitaciones por parte de Coldeportes. Felicitar por el programa ya que siendo por primera ves en nuestro departamento, ha impactado de una manera favorable y adecuada. La organización y conocimientos son adecuados por parte de la organización de Coldeportes para los departamentos. Extender temáticas para fortalecer el.conocimiento para el desarrollo en las prácticas.
Reducción de formatos de registro de actividades, envío del cronograma anual de las actividades que organiza el GIT de DSC. Se resalta el acompañamiento y asesoramiento permanente en todas las fases del convenio por parte del GIT de DSC.
El evento colmó las expectativas y se adquirieron nuevos conocimientos acerca del deporte social comunitario solamente se fuera preferido un espacio mas amplío y contar con un equipo de sonido
La organizacion fue una fortaleza, la no puntualidad por parte de los gestores una debilidad
La organizacion fue una fortaleza, la no puntualidad por parte de los gestores una debilidad
Resalto de los servidores de Coldeportes la cordialidad, la colaboración, el dominio de las temáticas, actividades por parte del GIT DSC y la generación de espacios para la solución de dudas.
Debilidad: desinterés de la comunidad por participar, en especial por parte de JAC y ediles - Fortaleza: Implementación deportiva y vinculación del área rural
mayor tiempo al desrrollo de las tematicas e igualmente para las discuciones o concertación de las mismas

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