Servicio Integral
al ciudadano 2019
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

Lanzamiento Colombia Tierra de Atletas / Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Coldeportes Vigencia 2018.
Bogotá D.C.

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

El deporte es de todos

Coldeportes

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

3 de mayo de 2019

Lugar

El cubo Colsubsidio Bogotá Ak. 30 #52-77

Participantes
Atletas, deportistas, dirigentes deportivos de federaciones y ligas, estudiantes de educación superior, invitados Coldeportes, licenciados en educación física, líderes comunitarios, representantes Coldeportes, representantes de entidades públicas, representantes entes deportivos y otros.

Organizador

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

3 al 9 de mayo de 2019

2019

Lanzamiento Colombia Tierra de Atletas / Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2018

INTRODUCCIÓN

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.

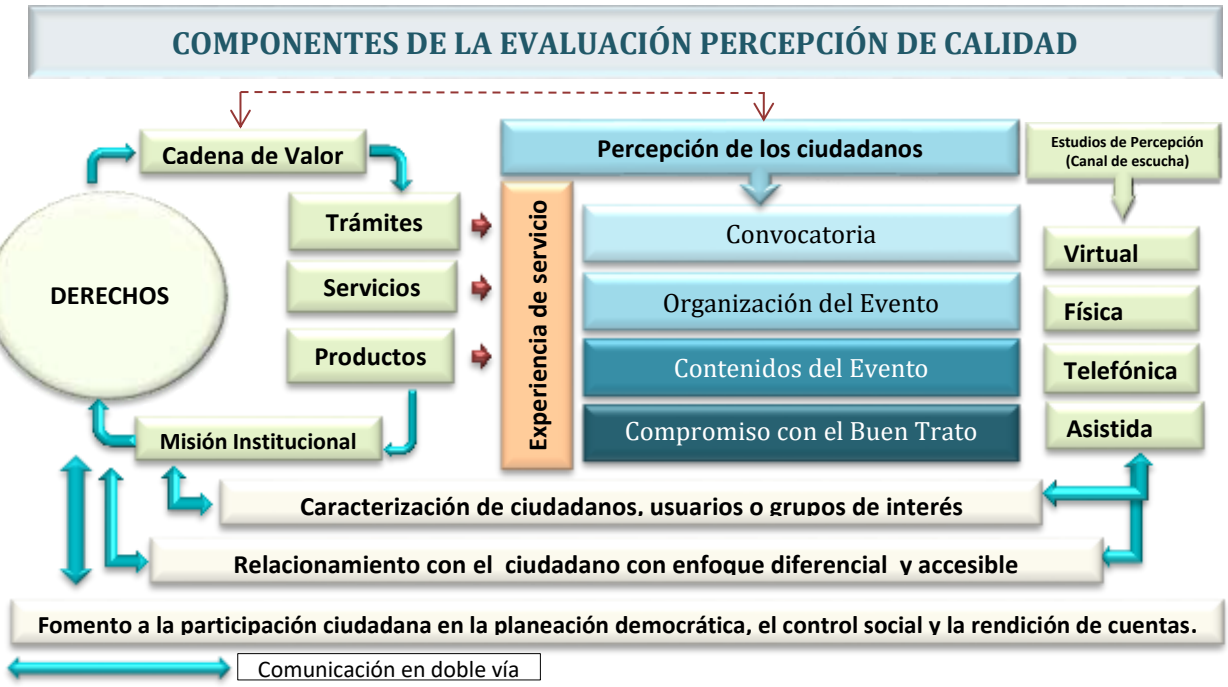
Fuente: Coldeportes - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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

diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).
Las encuestas de medición de la percepción de la calidad del servicio apuntan a cubrir uno de los canales de escucha propuestos por El Cubo, el cual se dirige en *la aplicación de estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio*[2]. En la metodología adoptada para este tipo de estudios se da un cambio de referencia, ya que se sugiere dirigir las preguntas a *"la calidad* percibida*"* y no a "*la satisfacción* percibida" por el ciudadano frente al servicio. Esto, en la medida que un trámite, servicio o producto, debe cumplir la promesa de valor de la Entidad "*Derechos*" y no necesariamente satisfacer los "*gustos*" de un ciudadano. (PNSC. 2014). Ver gráfico 2.

Gráfico 2: *Gráfico de la evaluación de percepción en el servicio.*



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

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

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

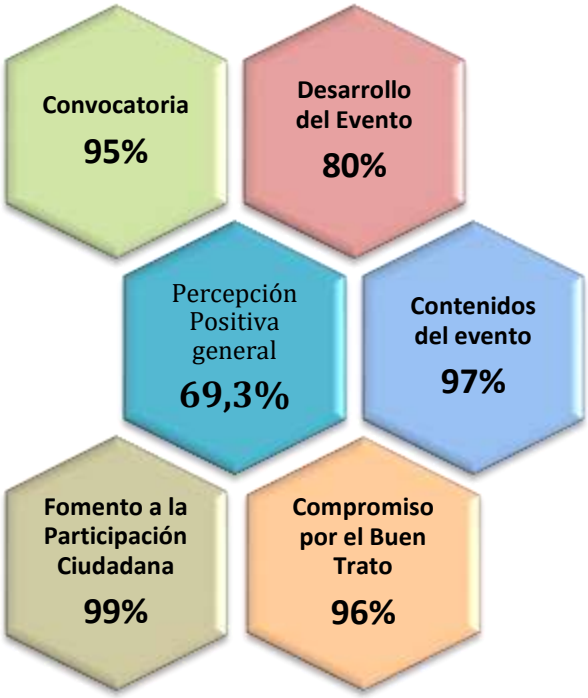
[2] Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

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.

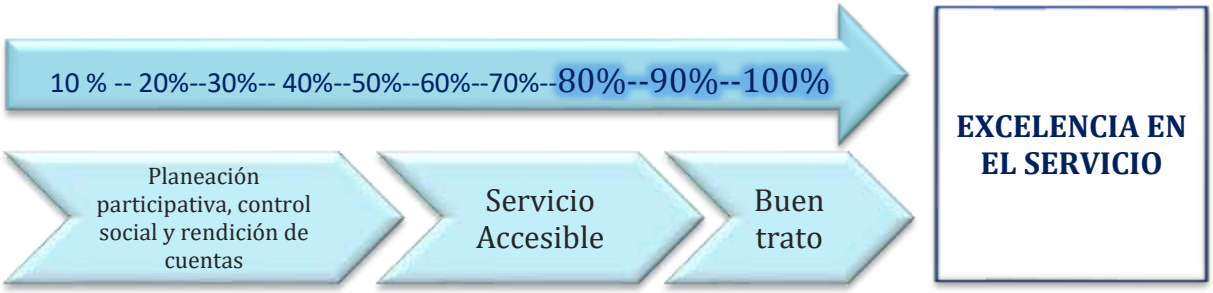
RESULTADOS

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

92%.



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado el 3 de mayo de 2019 posterior al como parte de la evaluación de la Audiencia de Rendición de cuentas de Coldeportes y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Coldeportes en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, si tiene desea ampliar sobre el proceso de medición de calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la Entidad.

Caracterización de usuarios encuestados

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características, preferencias y opiniones de los grupos de interés de la Entidad.

Tabla 1. Descripción de participantes encuestados por departamento y ciudad.

Departamento de residencia	**Ciudad o *municipio de* residencia**	**%**
Antioquia	Itagüi	1.5%
	Turbo	1.5%
	Carepa	1.5%
Arauca	Arauca	1.5%
Atlántico	Barranquilla	1.5%
	Bogotá	74.6%
Chocó	Quibdó	1.5%
Cundinamarca	Cajicá	3.0%
	Funza	1.5%
	Soacha	1.5%
Risaralda	Risaralda	1.5%
Sucre	Sincelejo	1.5%
Valle del Cauca	Cali	3.0%
	Palmira	3.0%
Total general		**100%**

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

Señale su rol como participante	**%**
Atleta	4%
Deportista	10%
Dirigente deportivo Federación	3%
Dirigente deportivo Liga	1%
Estudiante Educación Superior	6%
Invitado Coldeportes	25%
Licenciados en Educación Física	1%
Líder comunitario	1%
Otro	15%
Representante Coldeportes	27%
Representante Entidades públicas	1%

Represente Ente Deportivo Departamental	3%
Total general	**100%**

Tabla 3. Descripción de medios de contacto para participación en la audiencia de rendición encuestados según su edad.

¿Por qué medio se enteró del evento?	**%**
Coldeportes	79.1%
Conocido	3%
Correo electrónico	11.9%
Invitación Ente Deportivo Departamental	1.4%
Otro	1.4%
Redes Sociales	2.9%
Total general	**100%**

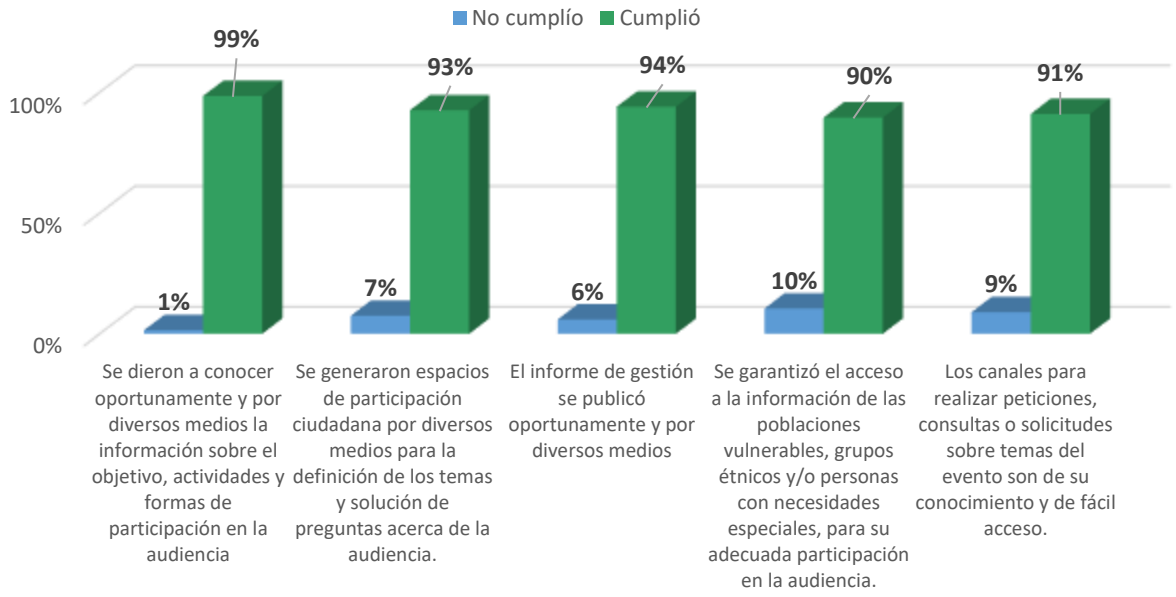
Convocatoria

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	93%
Convocatoria		

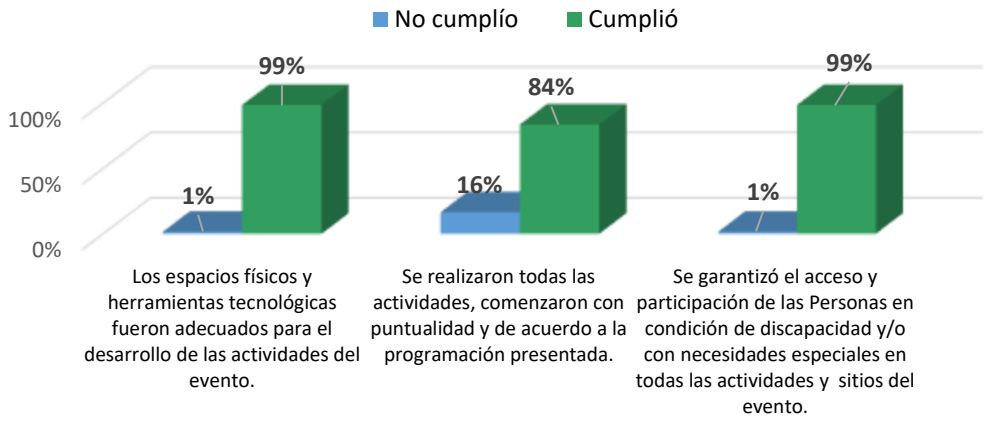
Lograr procesos de comunicación permanente y de doble vía que faciliten la participación de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, es uno de los principales retos de la administración pública. En este sentido se evidencia una percepción de cumplimiento parcial en general.

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

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
Desarrollo del Evento		

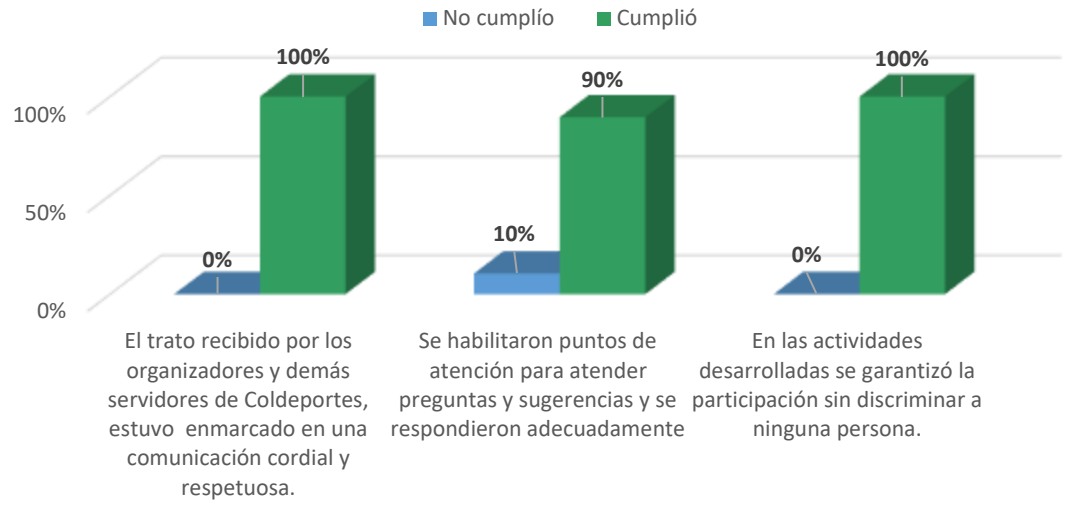
En este componente se observa una valoración de **cumplimiento** en todos los elementos evaluados. Se resalta la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas y manejo de los espacios físicos para las personas en condición de discapacidad que lograron asistir a loa audiencia sin ningún tipo de barrera y se les brindo las acciones necesarias para transmitir la información, como intérpretes y videos con subtítulos.

Comprometidos Con el Buen Trato

El Buen Trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con COLDEPORTES, es el camino elegido para garantizarles a los ciudadanos el efectivo ejercicio de sus derechos con enfoque humano.

A continuación se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada

Gráfico 3. *Evaluación sobre el trato digno y humanizado.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
Compromiso por el Buen Trato		

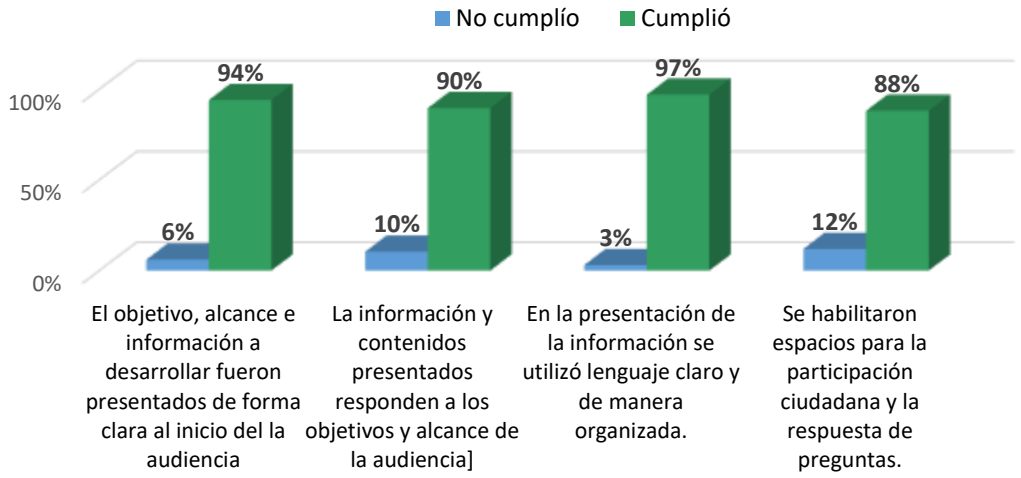
En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de todos los asistentes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición 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.

Actividades Misionales de Coldeportes

Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los contenidos y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del proceso de formación.

A continuación se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 4. *Evaluación actividades misionales del evento.*

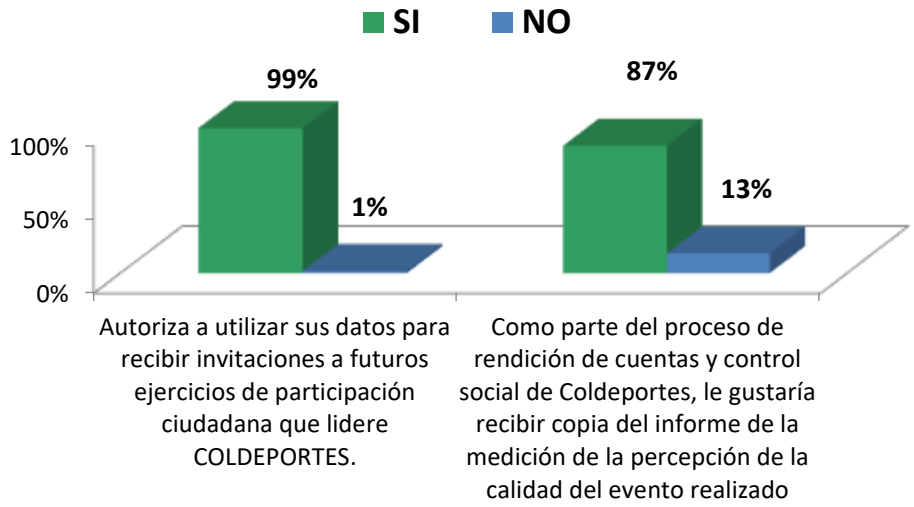


Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
Actividades Misionales		

Se evidencia una valoración de **cumplimiento**, donde se resalta la valoración de los contenidos presentados y su concordancia con el objetivo de la audiencia. Se debe revisar para futuras audiencias la garantía de espacios de participación ciudadana, que permitan controvertir y aclarar preguntas que se puedan generar en el desarrollo de la audiencia, este elemento debe estar siempre presente y por diversas modalidades. En especial desde la moderación del evento se deben recalcar los espacios de participación habilitados para la interacción con los ciudadanos.

Fomento a la Participación Ciudadana



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	93%
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.

ANEXOS

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

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

Más detalle de cifras
Enfocado en los deportistas
Seguir con el excelente direccionamiento
Mas proyectos como Colombia tierra de atletas
Relacionados con deportes paralímpicos
Ampliar los espacios de participación, y mostrar información relevante sobre la gestión de la entidad en el periodo
Más claridad frente a los resultados
Procesos de formación
El dialogo con los deportistas es interesante, pero no se informa realmente a la comunidad en general, sobre la gestión realizada los últimos 8 meses, no hay ningún tipo de análisis de la inversión y la gestión realizada por la entidad.
Procesos de formación
Cumplir lo establecido en el manual de rendición de cuentas vigente.
Desempeño deportivo
Nuevos programas
Ninguno
Divulgación de metas medibles
Incentivos para funcionarios
Cifras presupuestales y financieras asi como las metas cumplidas del plan de acción
Inversión por departamento
El tamaño del sitio
Vamos en proceso
Ninguno
Apoyos atletas
Ninguno
Vamos en proceso
Educacion a deportistas despues de su retiro
Ninguno
Apoyar mas las poblaciones de menos recursos
Vamos en proceso
No
Mas acompañamiento medico

Ayudar mas las poblaciones con recusos
A gusto con todo
A gusto con todo
Mayor despliegue del evento en redes sociales
La actividades realizadas cumplieron con los objetivos planteados .
Preguntas en vivo y lograr en los videos imágenes de todos los programas
Juegos supérate
todo estuvo bien
la ubicación de los pasa bocas no era muy cómodo
Cobertura en escuelas deportivas en territorio nacional
Presupuesto y detallado de obras que se están ejecutando y que se van a ejecutar. Avances de Superate, Campamentos organizados y por Organizar. No se hablo del aporte del deporte a la Paz.
Personalmente no considero que deban cambiar la metodología utilizada.
enfocar mas el tema de los superate
todo fue adecuado
Estadísticas, indicadores, metas, históricos cualitativos y cuantitativos a nivel de desempeño y logros por programa
El tema relacionado con el Post Conflicto, cómo Coldeportes ayudará en este aspecto. La parte de Antidopaje, lo de planes anticorrupción para el organismo. Fomento de la actividad física como herramienta saludable.
Enviarnos invitación con más anticipación.
Indicar los responsables o personas a cargo de las situaciones positivas o negativas que sucedieron
El tema relacionado con el Post Conflicto, cómo Coldeportes ayudará en este aspecto. La parte de Antidopaje, lo de planes anticorrupción para el organismo. Fomento de la actividad física como herramienta saludable.
Seguir adelante con esta nueva propuesta de comunicación
No se entregó información de la rendición de cuentas
Inclusión población infantil y adolescente
MAS INFORME SOBRE RELACION CON EL COMITE PARALIMPICO
TODOS SE HAN TENIDO EN CUENTA
Dar un espacio para los asistentes poder intervenir e interactuar con los panelistas
Profundizar mas en los programas desarrollados y no solo por Dirección de forma global
Mas cortas y precisas las intervenciones
Mayor despliegue en redes sociales
Contar con un espacio para atender las inquietudes directamente en el evento.
ESTADISTICAS CIFRAS
Juegos Olímpicos Tokio 2020

2. Mencione sus observaciones y comentarios específicos sobre las diferentes etapas del evento, en especial aquellas donde se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas:

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

No tengo
Excelente logistica
Organizacion del evento correcta y temas presentados Claros
Ecxelente
Mas que mencionar el quehacer habria que profundizar en los resultados
Ninguna
Sugiero que para futuras rendiciones de cuentas, se informe relmenten sobre los recursos invertidos y sobre la planeacion del sector.
Capacidad
Todo me pareció adecuado
Fue una actividad bien organizada , con excelentes resultados
Comunicacion efectiva
Puntualidad y organización como fortaleza
Satisfactorio
Insuficiente espacio del auditorio
Mas amplio el lugar
Invitación
Sistema paralímpico
No
Facilidad entrevistas
Ninguno
Sistema paralimpico
Formacion a deportistas despues de su retiro
Muy bueno darle conocimiento a todos los deportistas de proyectos.
Tener mas excenarios deportivos
Sistema paralimpico
Mas exenarios dortivos
Agusto con todo
Se ve el avance y mejoria, so es esperar que continuen asi
Es importante mostrar más los resultados en escenarios deportivos
Las actividades desarrolladas se presentaron de forma clara para la audiencia.
Fortalecer la cifras en atención por departamentos municipio y la inversión de los programas
El evento fue excelente
el espacio de la rendición fue excelente por logística
El espacio del Auditorio me parece que fue muy pequeño, El resto de elementos y actividades fueron los adecuados.
Todas las áreas mostraron fortalezas, presentaron sus logros de manera clara y concisa.
me parece muy bueno que esten enfocados en los juegos nacionales
todo fue adecuado
datos cualitativos y cuantitativos de la gestión organizacional

Considero que debieron ser un poco más específicos en cuanto a la parte cuantitativa, que %porcentaje mejoraron, cuantos jóvenes y atletas están vinculados al sistema, etc. Así mismo la parte de realización de preguntas e inquietudes fue muy escasa.
Se debe mas partcicipacion al deporte comunitario
La organización y la metodologia de presentación muy buena.
Considero que debieron ser un poco más específicos en cuanto a la parte cuantitativa, que %porcentaje mejoraron, cuantos jóvenes y atletas están vinculados al sistema, etc. Así mismo la parte de realización de preguntas e inquietudes fue muy escasa.
Tierra de atletas bien, rendición de cuentas no, solo información somera
Acceso a personas con diversidad funcional
MUY CLARO TODO
DIVULGACIÓN Y TRANSMISIÓN DEL EVENTO EN REDES SOCIALES
La presentación fue muy dinámica y amena felicitarlos por eso
FORTALEZAS. Muy bien organizado (logística), ubicación del evento, presentación de los temas, vinculación de los protagonistas del sector: los deportistas.
Se generaron espacios de participación ciudadana con definición de los temas.
Sitio del evento
Se contó con participación de atletas y esto es un punto a tener en cuenta ya que todas las actividades que realiza la entidad redundan en ellos.
LOS DEPORTISTAS PUNTO A PARTE
Fortalezas: Colombia, tierra de atletas