INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016 Y NUEVO PROYECTO DE LEY DEL DEPORTE

Subdirección General

COLDEPORTES

Excelencia en el Servicio 2016

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

de Percep

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2017

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

29 de junio de 2017

Lugar

Pereira - Risaralda

Participantes

Organizador

Subdirección General

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

29 de junio de 2017

2017

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 en un canal 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

73,4%

coldeportes

- Convocatoria 58,7%
- Desarrollo del Evento 81,1%
- Percepción Positiva general 73,4%
- Contenidos del evento 77,7%
- Fomento a la Participación Ciudadana 79,5%
- Compromiso por el Buen Trato 76%

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 Accesible con Enfoque Diferencial

Buen trato

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

El análisis a continuación, presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado el 29 de junio de 2017 en el marco Rendición de Cuentas de la Gestión 2016 y la Audiencia Pública sobre el Nuevo Proyecto de Ley del Deporte 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.

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

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	%
Antioquia	2%
Bogotá D.C.	5%
Caldas	2%
Chocó	5%
Quindío	12%
Risaralda	67%
Valle del cauca	7%
Total	**100%**

Nombre de Organizaciones o Entidades que representa	%
Clubes Deportivos	5%
Entes Deportivos	21%
Ligas Deportivas	14%
Organizaciones de Actividad Fisica	5%
Organizaciones de Recreacion	2%
Otros	26%
Universidades	28%
Total general	**100%**

Participación ciudadana y acceso a la información

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

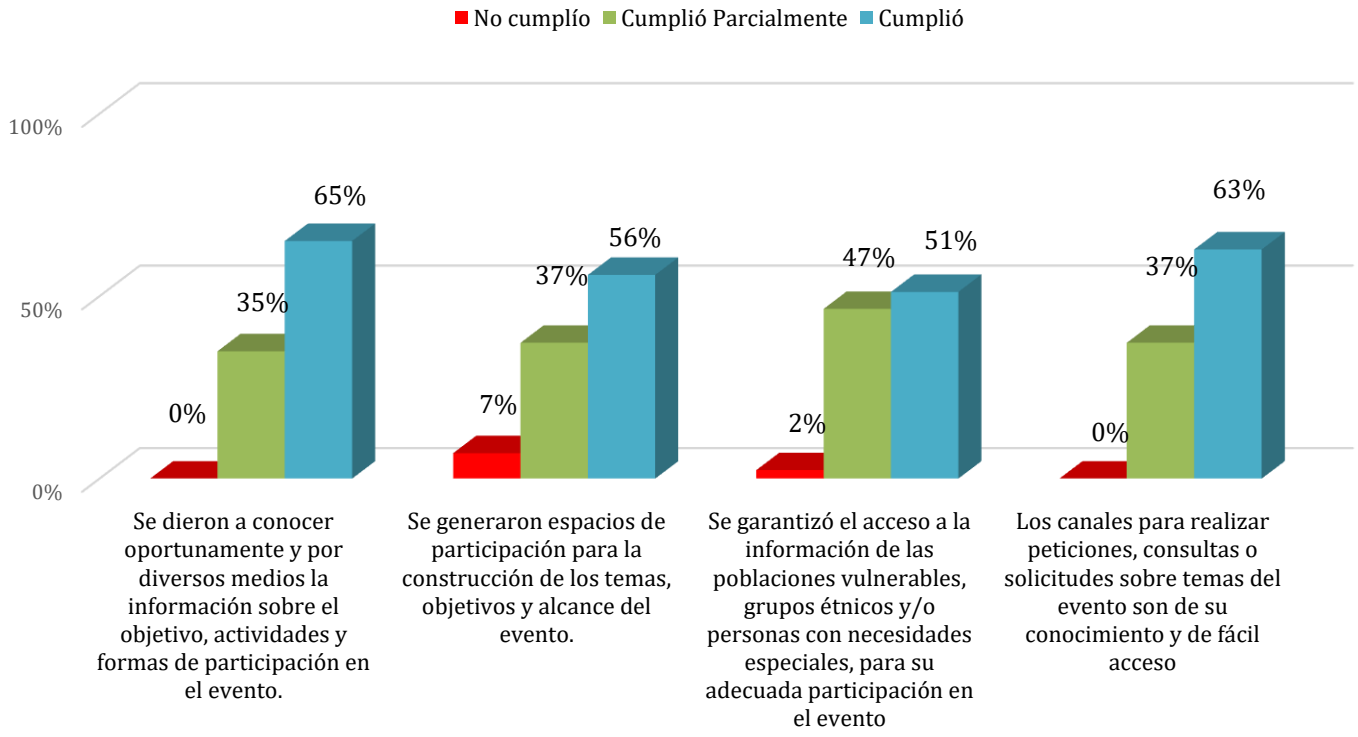


Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.

Evaluación cualitativa componente	Promedio	58,7 %
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.

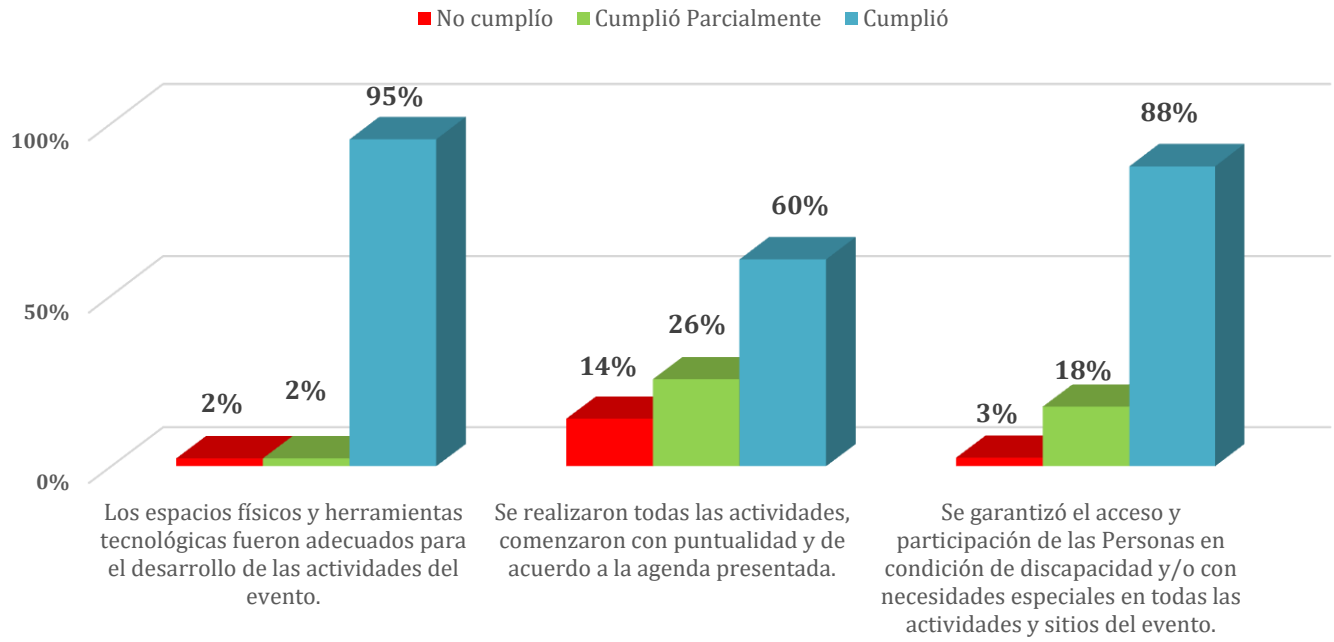
Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

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

Se observa una percepción de cumplimiento parcial, frente al 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 definidas por la corte constitucional. De igual forma, se sugiere profundizar en el proceso de difusión de los canales de atención, con el objetivo de garantizar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos de petición, participación ciudadana y el control social.

Desarrollo y Organización 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	81,1 %
Desarrollo del evento		

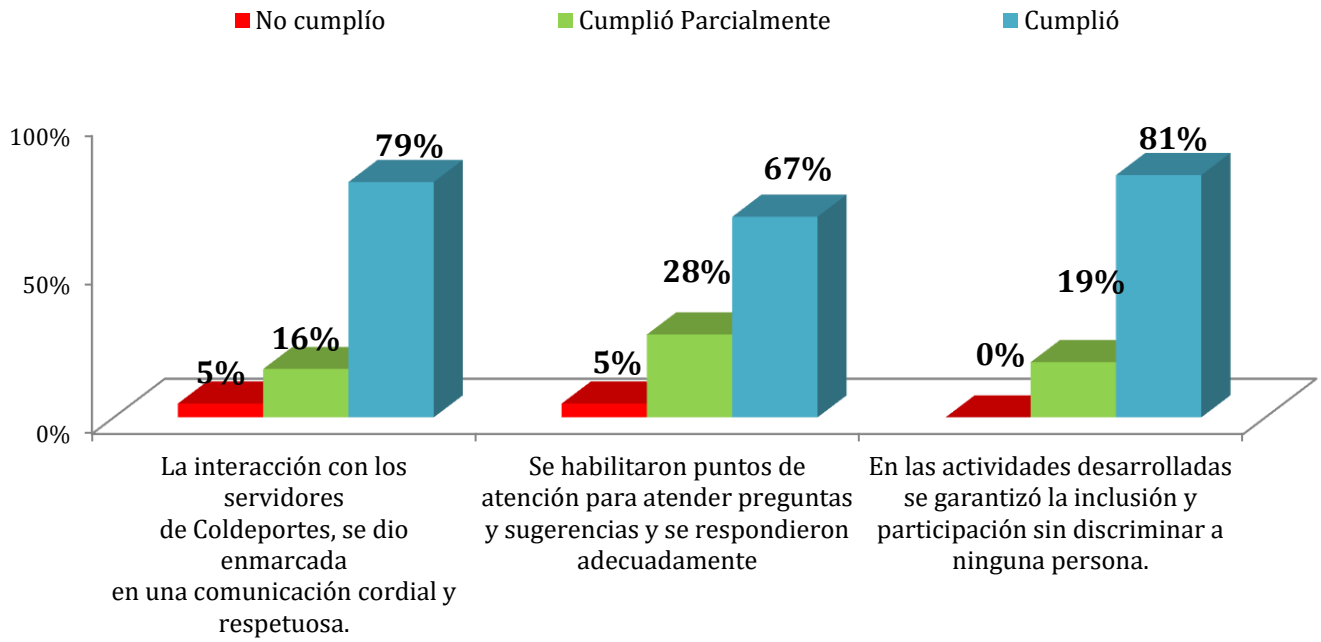
En este componente se evidencia una percepción de ***cumplimiento,*** en el desarrollo y organización del evento en general

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	76,0 %
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

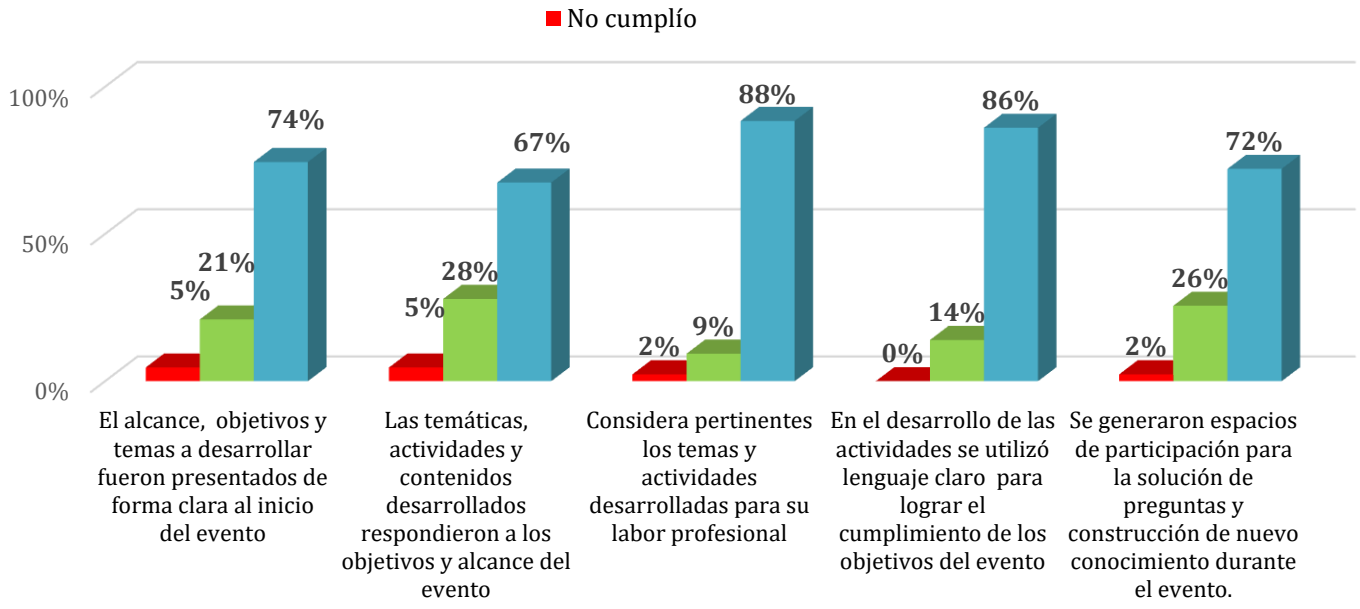
con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger las sugerencias de las personas de manera oportuna y de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

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 17. Evaluación actividades misionales del evento



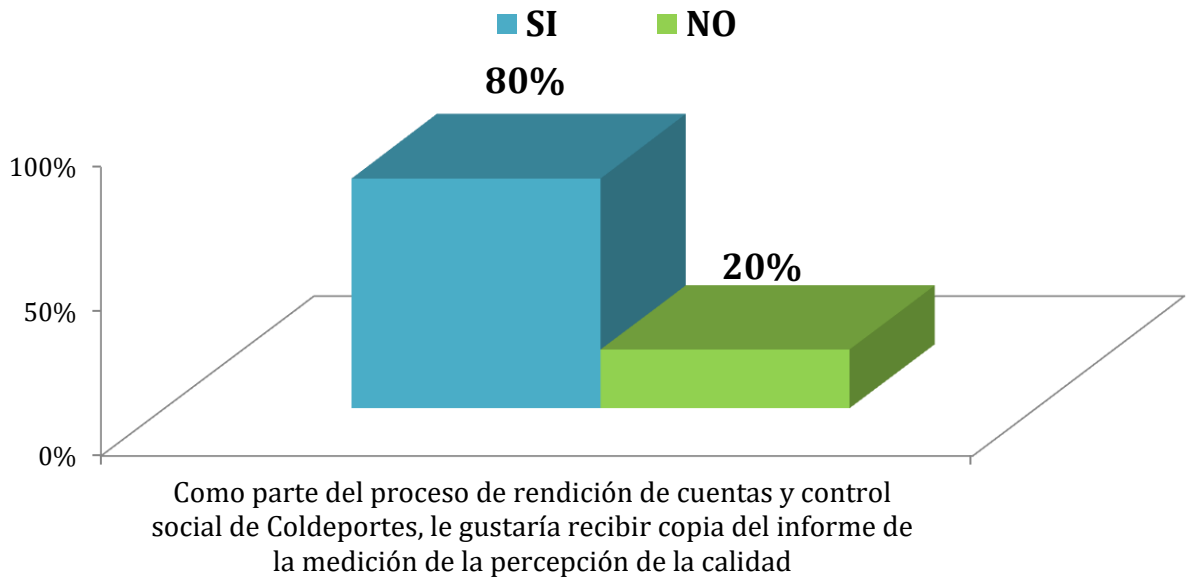
Evaluación cualitativa componente	Promedio	77,7 %
Contenidos del evento		

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento,** en las actividades desarrolladas y a nivel general se destaca una alta aceptación de las estrategias utilizadas en el encuentro.

A nivel general, se evidenció una alta aceptación de la metodología utilizada, generando comentarios positivos y permitiendo a los participantes generar la motivación para promover nuevos espacios como los desarrollados en el evento.

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 17. Expectativas sobre la participación ciudadana.



Evaluación cualitativa componente	Promedio	79,5%
Fomento a la participación ciudadana		

Este componente se hace para analizar el interés de los ciudadanos en recibir copia del informe.

Elaboró: Osman Augusto Moreno Lopez – 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
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

ANEXOS

ANEXO 1

1. 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 son presentados como han sido digitados por los participantes.

.
Buen trato
El evento estuvo bueno, no tengo recomendaciones por ahora .
El evento responde expectativas, celebro la rrealizacion en provincia.
El tema del evento era rendición de cuentas pero la audiencia la abrieron dos políticos que hablaron claramente de que el evento era sobre la ley del deporte y que necesitaban que más personas se involucraran. Realmente no se habló del gasto o la inversión, solo transmitieron un video que el de la voz en off lo hacía muy rápido sin dar tiempo a tomar nota. Se llenaron unos papeles con preguntas que nunca se tuvieron en cuenta por falta de tiempo, la hora inicial era a las 9 am, luego me enteré por twitter que se había pasado a las 10, esa hora hubiese sido vital para responder a muchas inquietudes. Como piloto de moto deportista y representante de Colombia en el exterior no ví el espacio para poder interactuar con los dirigentes de Coldeportes. Con el subdirector de Coldeportes intercambiamos palabras 2 minutos, ni sabía del proyecto RALLY DAKAR ni de sus representantes. Al términar la audiencia se notó en el recinto que la gente quedó inconforme. Para mi la audiencia fue de LA LEY DEL DEPORTE Y NO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.
En elmauditorionse enontraban personax con discspscidsd auditiva y no se implemento mecanismo alguno para hacer accesible la informacion para ellos en tiempo real
En la organizacion, mas puntualidad al momento de empezar el evento
Es muy interesante traer a la academia este tipo de eventos, oara hacer del deporte algo mejor.
Espere mas atencion de la directora para el tema de entrevista
Excelente evento, en organización y contenidos
Excelente la organización, pero faltó promocionar y difundir más a la comunidad.
Falto mayor convocatoria en prensa
Gracias por los espacios de trabajo
Importante la socializacion del proyecto de ley a el sector debido al poco conocimiento del tema. Agradecimientos por el evnto.p
La convocatoria no fue suficiente
La puntualidad es un aspecto que merece mas cumplimento
Mas difusion para proximos eventos.
Mas importancia a los celulares que a los temas del evento
Me gustaria que la proxima rendicion de cuenta la hicieran en quibdo choco.
Mejorar la convocatoria

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

Muy bien
Muy buena organizacion
Muy buena organizacion del evento
Muy buena organización
muy demorada la rendición de cuenta y los directivos de la mesa no prestaban atención a lo que la gente opinaba
Ninguna
No aplica
No estaba claro los puntos de atención
No tengo
Ok
Orgsnizacion excelente, calidad en la presentacion de la tematica, necesitamos mas tiempo, necesitamos mas espacios como este, necesitamos buscar la manera de que la comunicacion entre coldeportes y los entes municipales sea mayos, mas fluida y que las dudas sean aclaradas por parte de cada funcionario de coldeportes, que a los entes departamentales y municipales nos ses brindada la informacion necesaria, puede ser por medios como encuentros regionales, mesas de trabajo, via on line entre otrod.
Poner mas cuidado cuando las personas hablan, ya que la directora ni siquiera mira a las personas.
Se debe tener mas puntualidad en el inicio del evento, debido a que empezó una hora después de la citada.
Se deberia tener en cuenta el factor tiempo entre la rendicon de cuentas y las socializacion del proyecto de ley del deporte como sucedio en Pereira, ser mas cortos las intervenciones maximo 3 minutos.
Se dio la oportunidad de participación importe en la construcción de este proceso de construcción de la Ley del Deporte
Se necesita mas publicidad para los eventos futuros
Seria importante mayor comunicacion con los propositos del evento y no solo la invitaciona, mismo
sin comentarios
Suave
Tratándose de un nuevo proyecto de Ley del Deporte que se presentará en ésta nueva legislatura, creo que hizo falta socializar los cambios que se han implementado frente al proyecto de Ley anterior. Se mencionaron algunos ajustes, pero no hay claridad sobre como va el nuevo proyecto y que cambios específicos se han venido implementado. Esa información hubiera sido importante para que el debate hubiera podido ser mas enriquecedor. Personalmente solo pude conocer hasta hoy, en el mismo evento, como están quedando los primeros 30 artículos que entiendo se han revisado del Proyecto. Esa información no es de fácil acceso y le resta mucha eficiencia a estas audiencias públicas pues se está socializando un tema que ni siquiera se ha terminado de revisar.

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