INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Encuentro Nacional de Programas Departamentales y Municipales de HEVS

Bogotá D.C.
2018

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

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2018

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

11 al 13 de diciembre de 2018

Lugar

Bogotá D.C.

Participantes

Gestores
Monitor HEVS
Directores Entes Deportivos
Gerentes Entes deportivos
Veedores
Supervisores

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

14 de diciembre de 2018

2018

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030, App: Coldeportes te responde
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.coldeportes.gov.co

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.

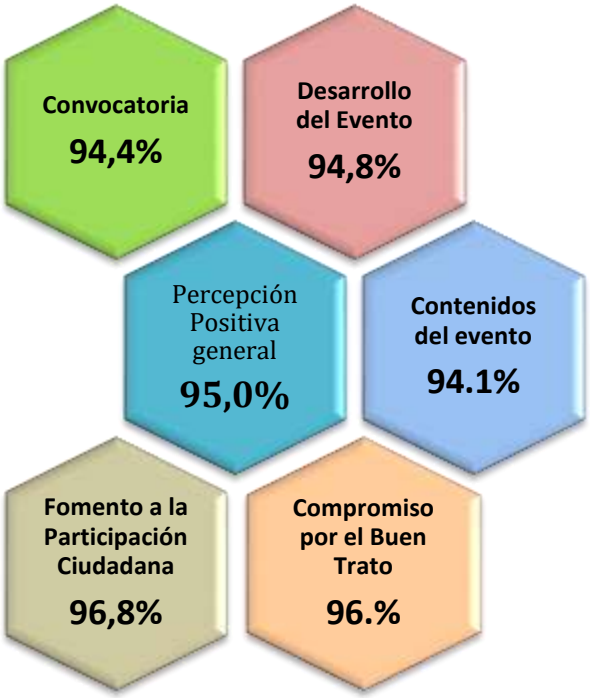
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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

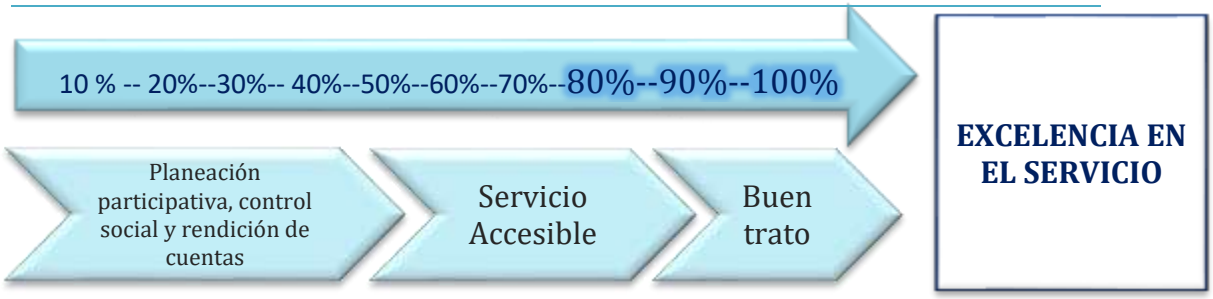
RESULTADOS

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

95.0 %



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 13 al 15 de abril 2018 posterior al VI Curso de Actividad Física Musicaliza 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, App: Coldeportes te responde
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.coldeportes.gov.co

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	Ciudad o municipio de origen	%
Antioquia	Medellín	3,23%
Arauca	Arauca	3,23%
Atlántico	Barranquilla	3,23%
	Repelon	3,23%
Bogotá D.C.	Bogotá	9,68%
Bolívar	Cartagena	6,45%
	Turbaco	3,23%
Boyacá	Tunja	3,23%
Chocó	Quibdó	3,23%
Cundinamarca	Bogotá	3,23%
Guajira	Riohacha	6,45%
Nariño	Pasto	6,45%
Norte de Santander	Cúcuta	6,45%
	Villa del Rosario	3,23%
Risaralda	Pereira	6,45%
San Andrés y Providencia	San Andres Islas	3,23%
Santander	Bucaramanga	3,23%
	Bucaramanga	3,23%
Sucre	Tolú	6,45%
Tolima	Espinal	3,23%
	Ibagué	3,23%
Valle del cauca	Cali	3,23%
	Santiago de Cali	3,23%
Total general		**100%**

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

Señale su rol en el evento	%
Director o Gerente	6,45%
Gestor	48,39%
Monitor HEVS	22,58%
Otro	9,68%
Veedor o Supervisor	12,90%
Total general	**100%**

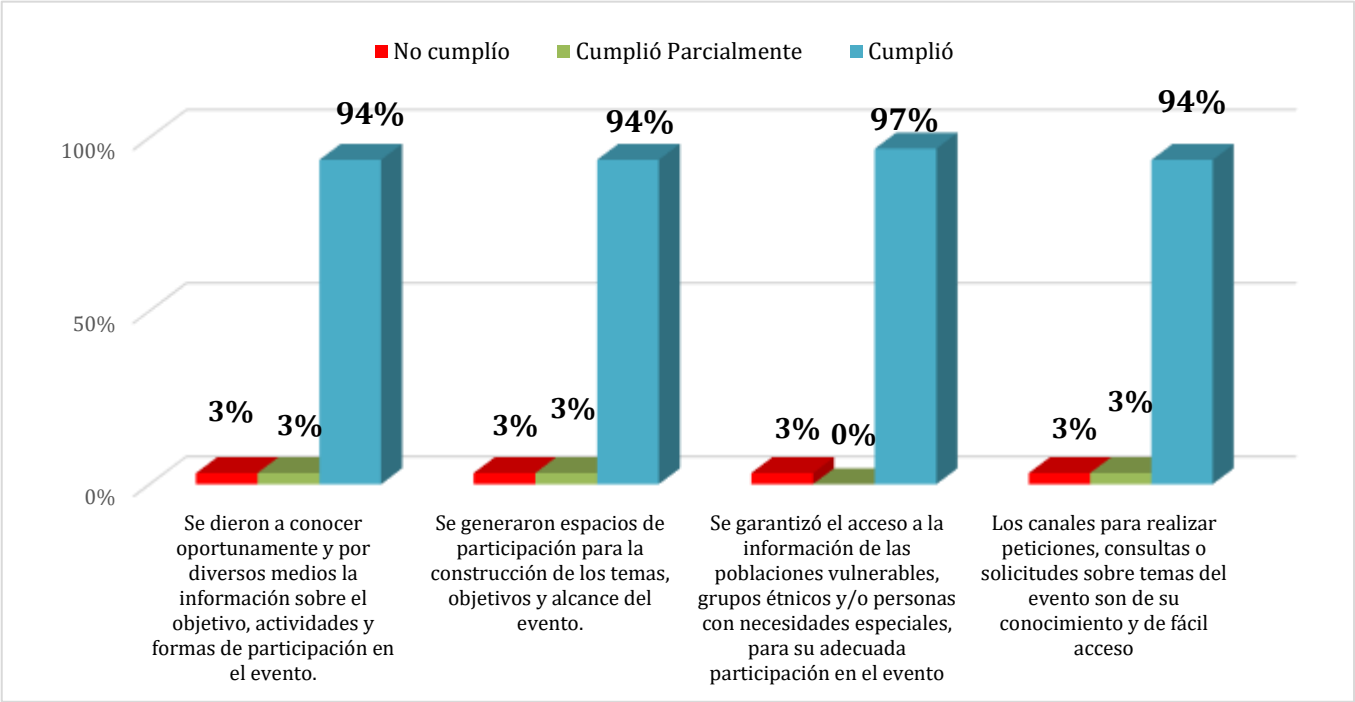
Convocatoria

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 3. Eficacia estrategia de convocatoria.



Componente	DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
PROMEDIO	94.4%

Se destaca una valoración positiva, frente al proceso de convocatoria y generación de espacios de participación para la planeación del evento de capacitación.

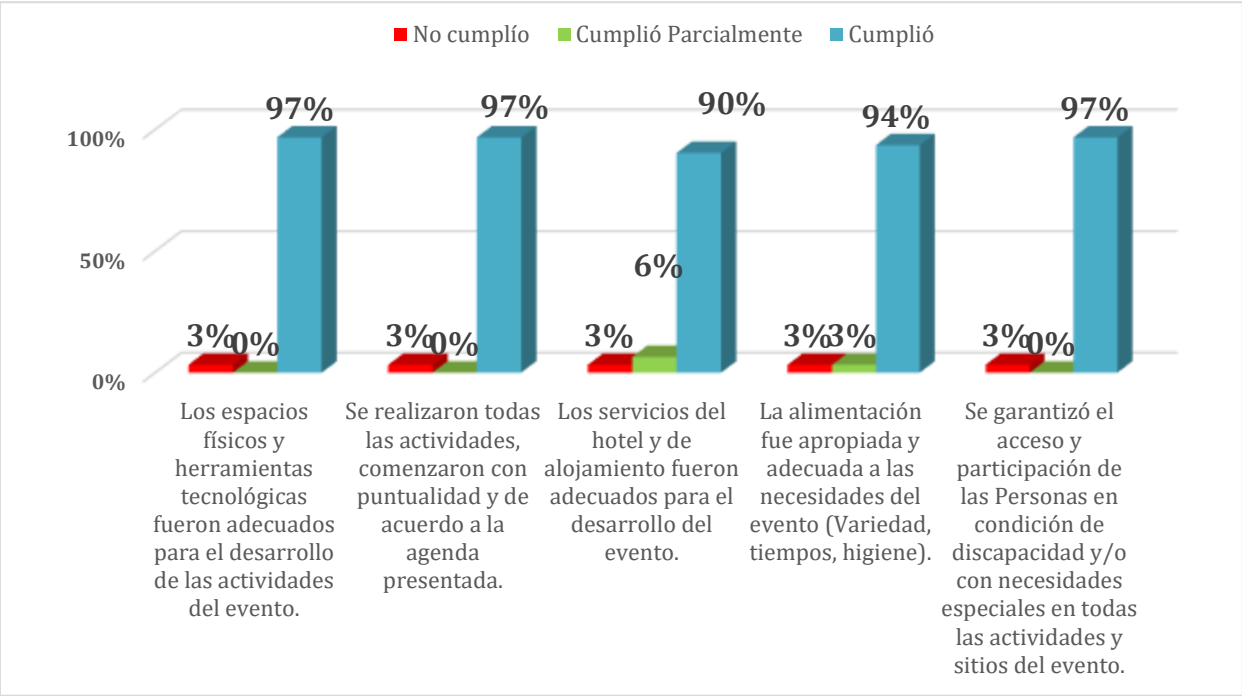
Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030, App: Coldeportes te responde
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.coldeportes.gov.co

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 4. Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.



Observaciones

Componente	Desarrollo del evento
Promedio Componente	**94.8 %**

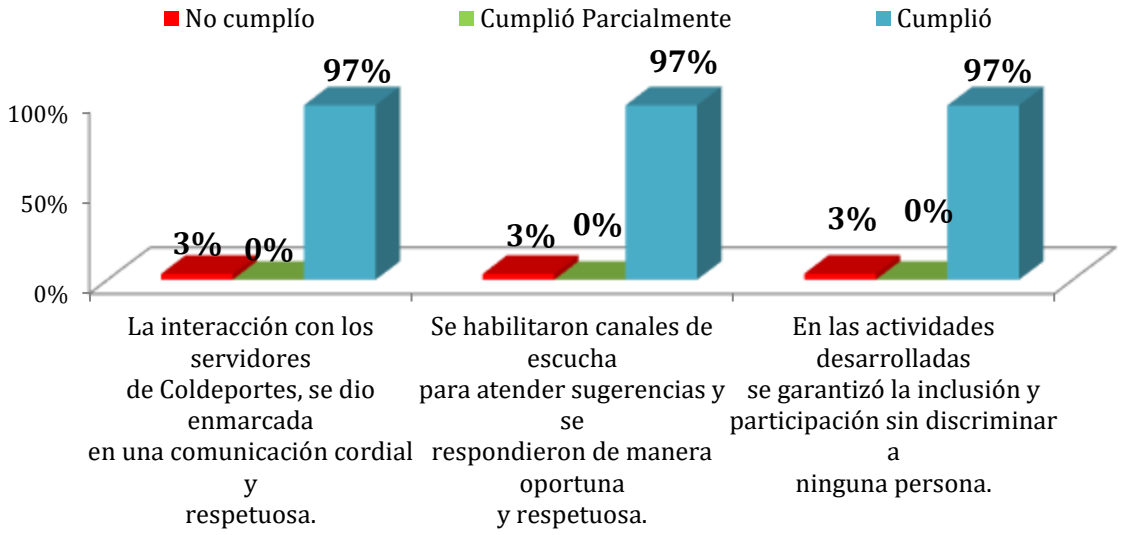
Se resalta una tendencia positiva sobre la percepción a la organización logística del de evento, elemento que evidencia un adecuado proceso de organización y desarrollo del evento.

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 5. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observación Componente	Buen trato
Promedio Componente	**96.6 %**

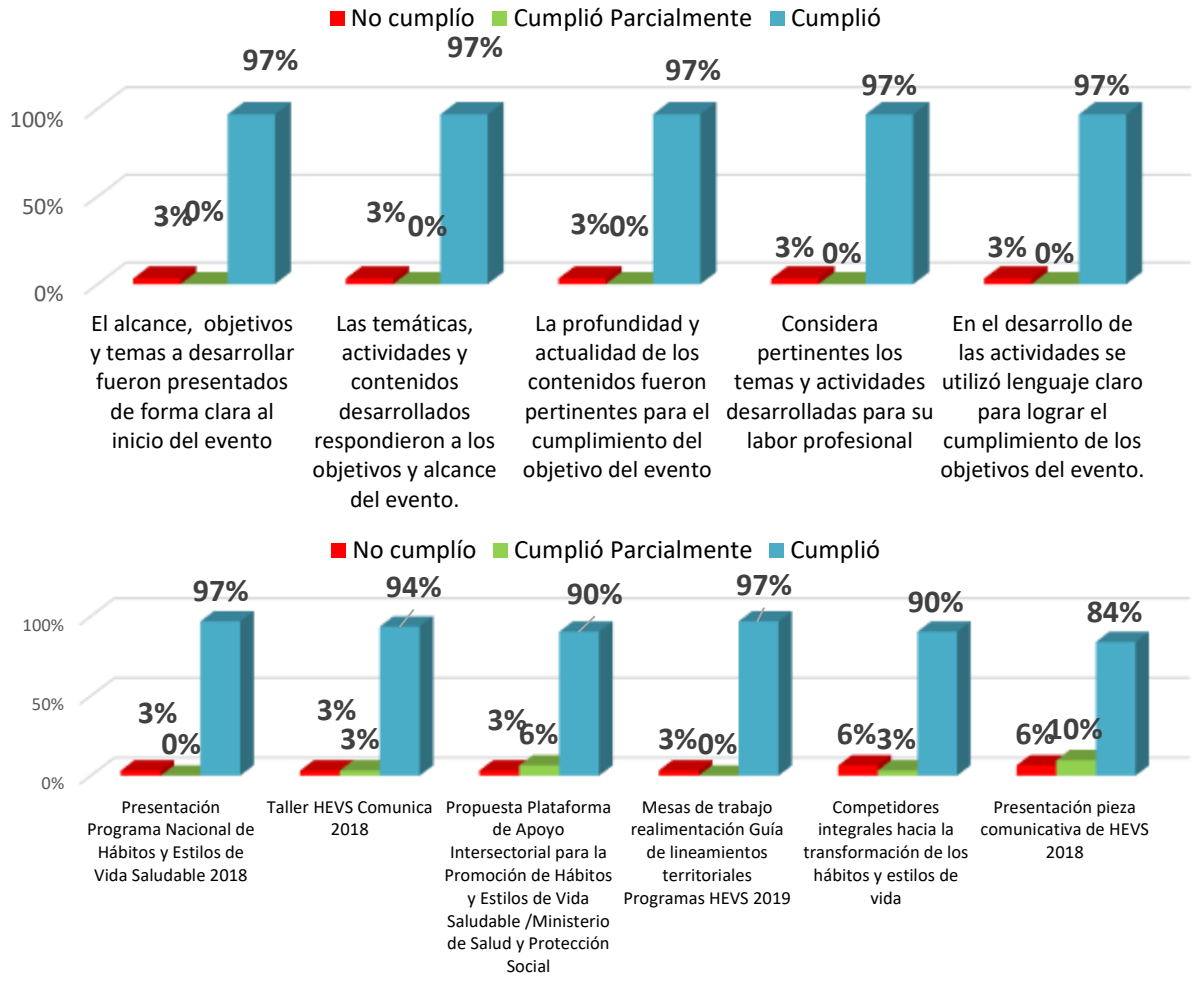
En este componente se evidencio una valoración positiva en la mayoría de los asistentes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición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

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030, App: Coldeportes te responde
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.coldeportes.gov.co

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 trabajados en cada una de las actividades desarrolladas.

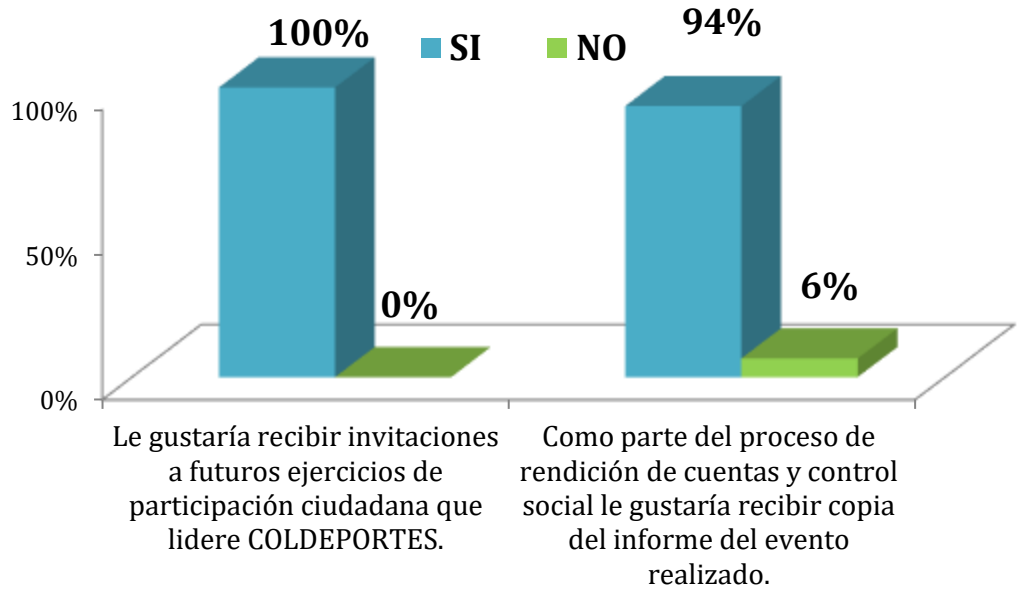
Gráfico 6. Evaluación sobre las actividades misionales.



Componente	Actividades Misionales de Coldeportes
Promedio Componente 2018	**94.1 %**

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 17. Expectativas sobre la participación ciudadana.



Observaciones

Componente	Participación Ciudadana
Promedio Componente	**96.6 %**

Este componente se hace para analizar el interés de los ciudadanos en participar en futuros espacios de participación ciudadana, se evidenciaG 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

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.

Es importante tocar temas de actividad física en discapacidad.
Lograr comprometer por lo menos en una reunión al año para que sea obligatoria la asistencia de los directores de los institutos.
Manejo de redes sociales... Pero de una manera más minuciosa y profunda
Todo está muy bien organizado
Programa de elaboración piezas publicitarias
Redes Sociales Énfasis
Ninguna
Taller de manejo de programas de edición de fotos y videos para la publicación de acciones HEVS en redes sociales
sin observaciones
Profundizar en el aprendizaje de creación de piezas publicitarias y manejo de Ai
Algunos empleados del área del restaurante fueron groseros a la hora de ubicar a las personas
Capacitación en diligenciamiento de formatos para Coldeportes
Programas y aplicaciones para las creación de piezas publicitarias
Capacitación en crear piezas publicitarias acordé a los parámetros establecidos por Coldeportes con los programas adecuados.
Nada todo muy bn
La contratación de coldeportes con los entes deportivos en todos los programas misionales
Nutrición
Más claridad con relación a la alianza interinstitucional con Min Salud
Para el tipo de evento están bn seleccionados las temáticas
Apoyo sicosocial.
Todos los temas tratados considero siempre son pertinenetes para nuestro desarrollo profesional
En este caso, por la época, considero pertinente hablar del plan de desarrollo y los indicadores que tiene propuesta la actual administración, entorno a la promoción de ellos hábitos y estilos de vida saludable.
Manejo de plataformas sociales.
Ampliar mas el tema de redes sociales y pautas publicitarias para dar mostrar el programa en los municipios.
Las diferentes modalidades de la A.F
Taller HEVS comunica Competidor integral
Los temas y actividades realizadas son pertinentes y adecuadas para el programa
Actividad física en edades escolares
Ninguno

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030, App: Coldeportes te responde
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.coldeportes.gov.co

2. Mencione sus comentarios sobre los diferentes elementos y actividades del evento, en especial aquellas donde considera se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

Ninguna
El esfuerzo y el empeño que le pone el grupo interno para innovar y generar cambios a nivel nacional del programa HEVS
N/a
Todo estuvo muy bien
Ninguna
La auto motivación
Ninguno
El evento se dió en correctas condiciones
todo estuvo de acuerdo a lo planificado, el encuentro tuvo fluidez y se evidencio preparación
Mejora en el servicio por parte de la logística del hotel.
La organización fue muy buena
Muy buena explicación de la guía para proyectos 2019
Ninguna
Muy buenas planificación y puntualidad
Nada muy bb todo
Las actividades realizadas estuvieron acordes al evento
Todo muy bien
Las intervenciones o socializaciones a cargo de los grupos de trabajo que se organizan procurar dinemizar otra estrategia para mejorar la efectividad de las actividades
Excelente manejo de los diferentes temas.
Las actividades se adecuan siempre
Resalto las mesas de trabajo que se generaron para realizar propuestas a las obligaciones y estrategias del programa.
Las temáticas aplicadassurabte el Vento fueron pertinentes para nuestro quehacer en los territorios.
Todo muy bien
No tengo ningún comentario negativo por lo contrario felicitarlos por tan excelente evento
Todos
La organización del evento es muy buena
El Grupo Interno de Actividad Física tiene una alta experiencia en la organización de eventos, lo cual se reflejo en los contenidos temáticos, el cumplimiento de la agenda, los servicios de alojamiento y alimentación y en especial en la orientación de los lineamientos técnicos, administrativos y financieros para el desarrollo del programa Hábitos y Estilos de Vidas Saludable para la vigencia 2019 en los territorios.

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030, App: Coldeportes te responde
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.coldeportes.gov.co