INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Encuentro Promotores de Estrategia de Recreación para y con Persona Mayor

2016

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Recreación

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

Encuentro Promotores de Estrategia de Recreación para y con Persona Mayor 2016

Tipo de proceso

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

Fecha de realización del evento

22 de agosto de 2016 al 24 de agosto de 2016

Lugar

Bogotá D. C.

Participantes

Promotores de la estrategia de recreación para y con la persona mayor.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Recreación

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

24 al 26 agosto de 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.

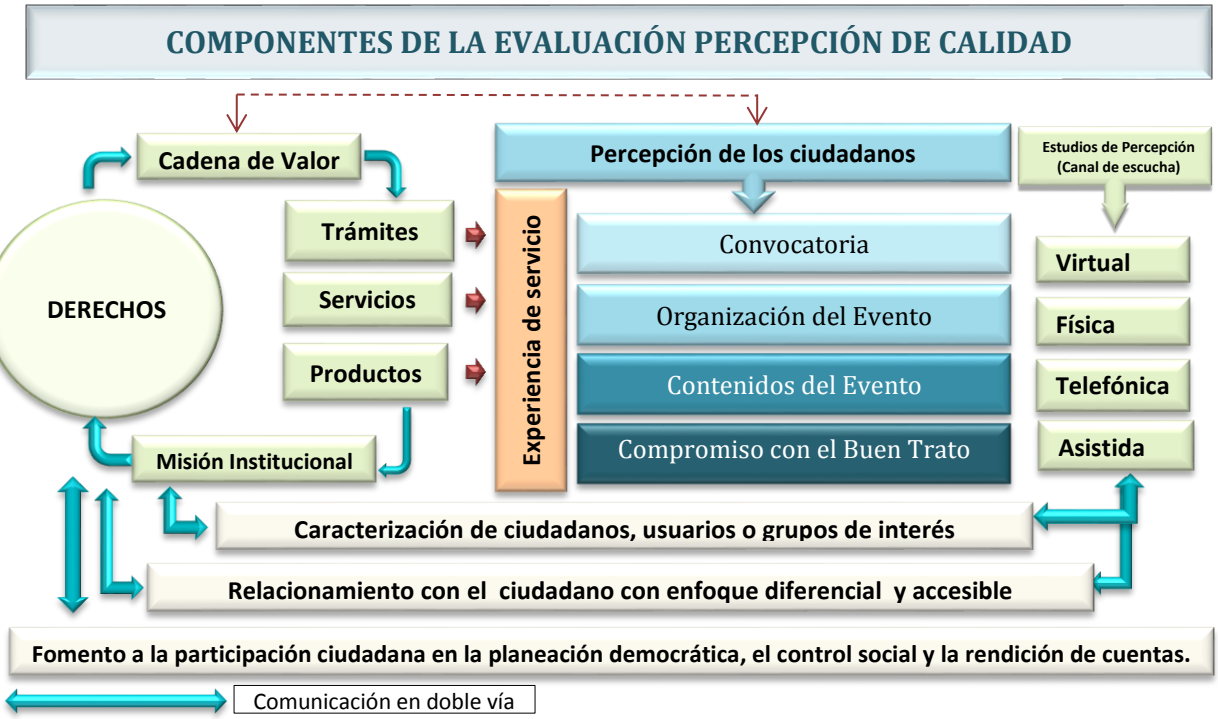
Fuente: Coldeportes **-** Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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.

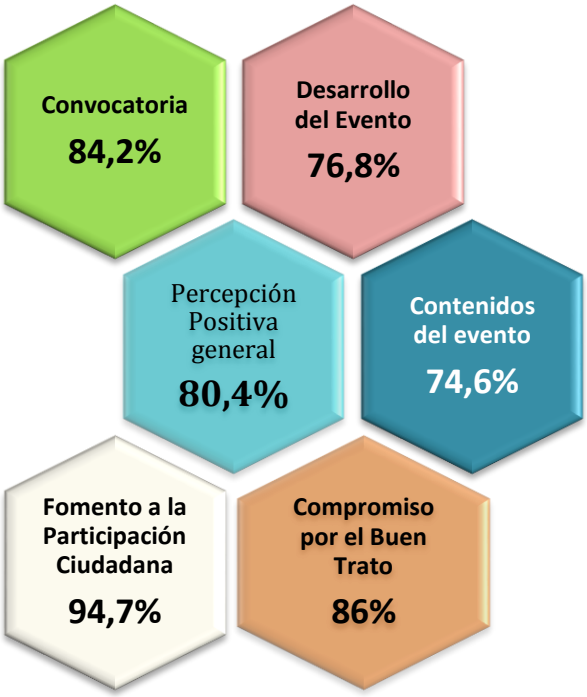
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de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

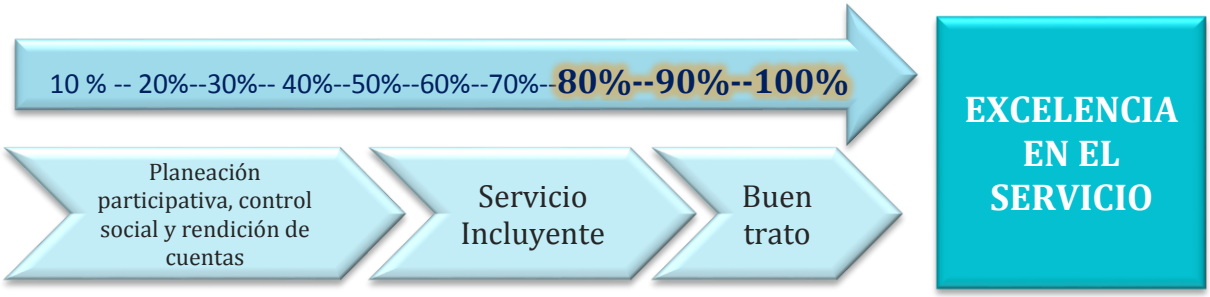
RESULTADOS

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

80,4%



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado, corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 24 al 26 de agosto de 2016 en el marco del encuentro nacional de promotores de estrategia para y con persona mayor 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.

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	%
Amazonas	Leticia	5,26%
Boyacá	Santana	5,26%
Chocó	Quibdó	5,26%
Cundinamarca	Sibaté	5,26%
Guainía	Inírida	5,26%
Guajira	Riohacha	5,26%
Huila	Pitalito	5,26%
Meta	Acacias	5,26%
Nariño	Ipiales	5,26%
	La Tola	5,26%
Norte de Santander	Villa del Rosario	5,26%
Putumayo	Puerto Asís	5,26%
Quindío	Quimbaya	5,26%
San Andrés	Providencia	5,26%
	Providencia Islas	5,26%
Santander	Barbosa	5,26%
Sucre	Tolú Viejo	5,26%
Tolima	Purificación	5,26%
Valle del cauca	Buenaventura	5,26%
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%

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

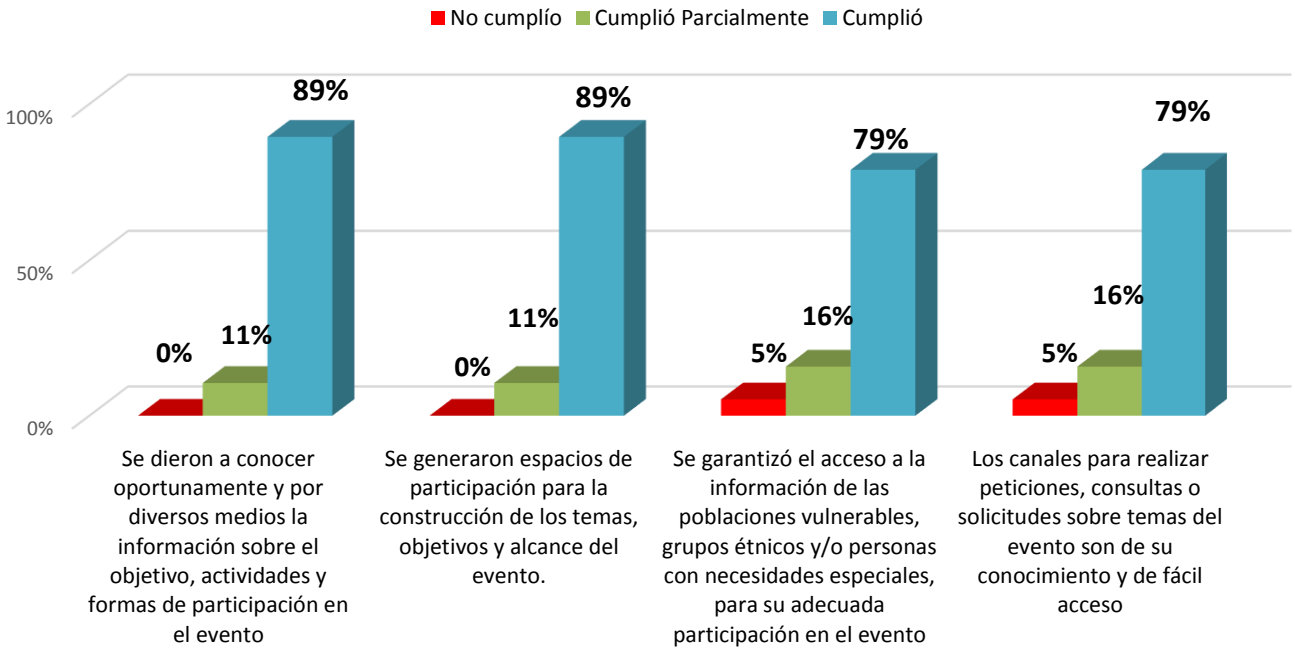
Entidad u organismo que representa	%
Coldeportes	84,21%
Estrategia Nacional De Recreación con Persona Mayor	10,53%
Funlibre	5,26%
Total general	**100%**

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:

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



Componente		
Convocatoria (Derecho a la participación y acceso a la información pública)	Promedio	**84,2 %**

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 al proceso de convocatoria y comunicación oportuna de los contenidos y objetivos del evento; de igual manera, se resalta la generación de espacios de participación para la planeación del evento.

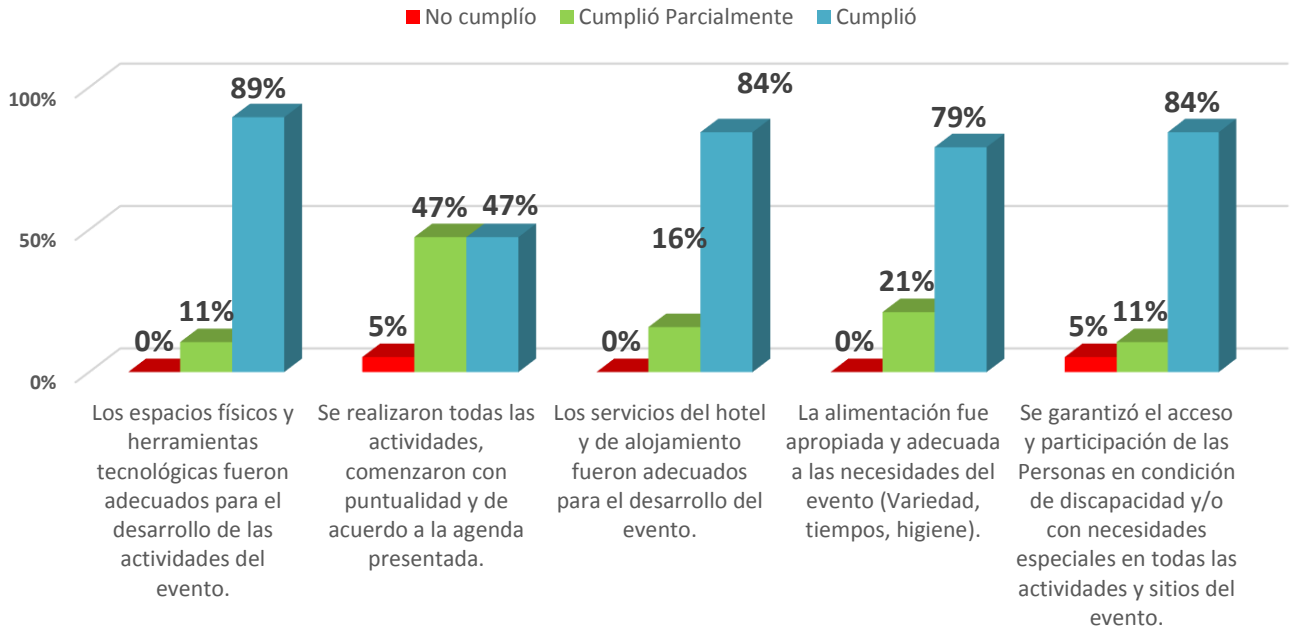
Como elemento de mejoramiento se debe profundizar en las estrategias de comunicación de los objetivos, contenidos y demás información de evento con enfoque diferencial, garantizando la transmisión de información a población vulnerables que puedan estar interesados en la participación de este tipo de eventos. Se sugiere adelantar ejercicios de caracterización para delimitar la población objetivo.

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.



Componente	Promedio	76,8 %
Organización del Evento		

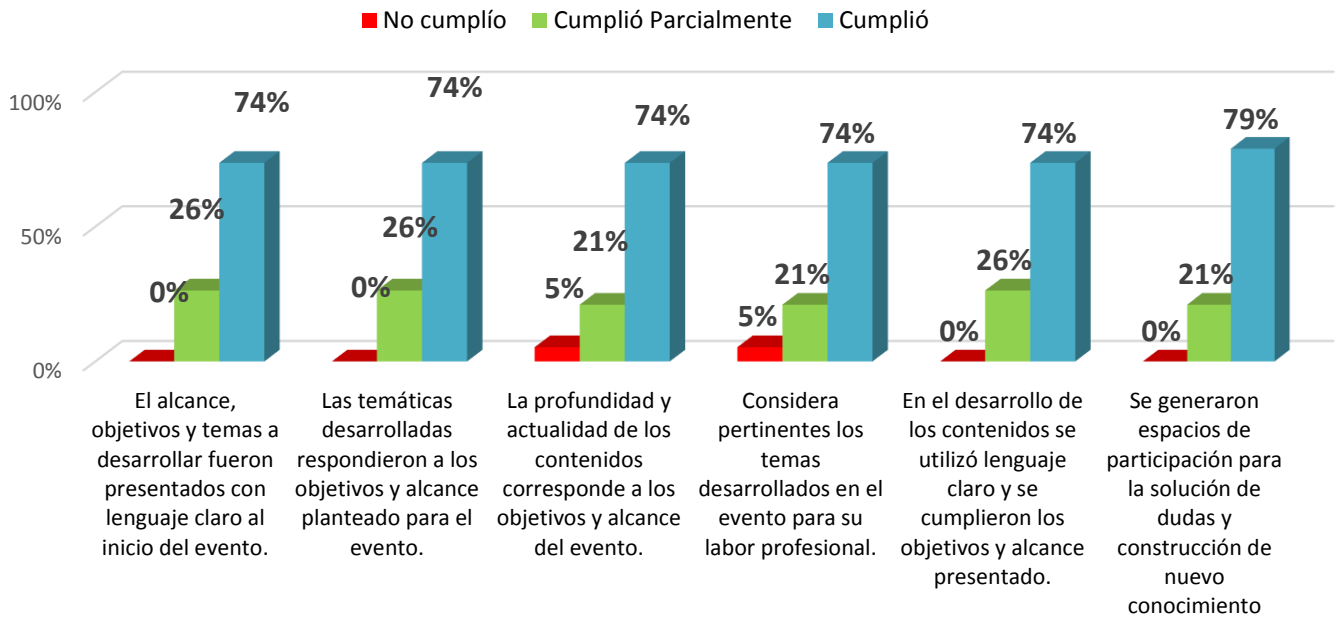
En el componente de organización del evento, se observa una percepción de ***cumplimiento parcial,*** se resaltan los espacios utilizados y los servicios del hotel y alojamiento, elementos que contribuyeron a la precepción de accesibilidad al evento;

Como elemento de análisis, se observan algunos problemas en el desarrollo, con puntualidad, de la agenda inicialmente planteada, elemento que se debe tener en cuenta para futuros eventos, ya que es un aspecto que influyen en gran medida en el impacto del desarrollo de los contenidos y la percepción de cumplimiento de los asistentes.

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.



Componente	Promedio	74,6 %
Actividades misionales de Coldeportes		

Sobre este aspecto se evidencia una percepción de **cumplimiento parcial** 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.

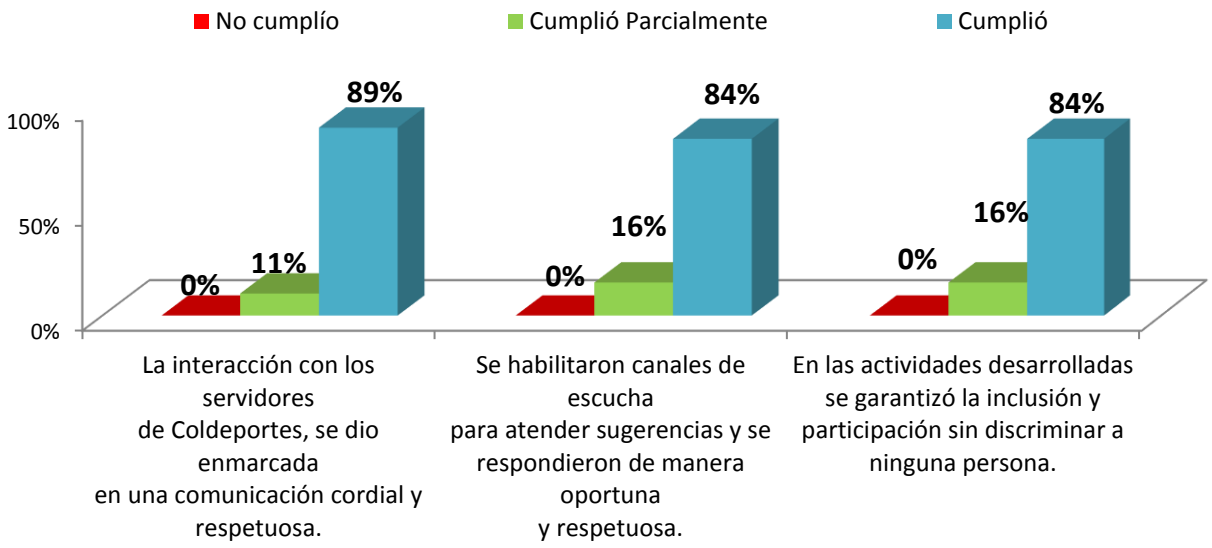
A nivel general, se observa un adecuado desarrollo y claridad de todas las actividades planificadas y desarrolladas, elementos que contribuyen en el impacto y percepción de cumplimiento de la pertinencia de las actividades realizadas.

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 la cultura del servicio.



Componente		
Compromiso por el Buen Trato	Promedio	**86,0 %**

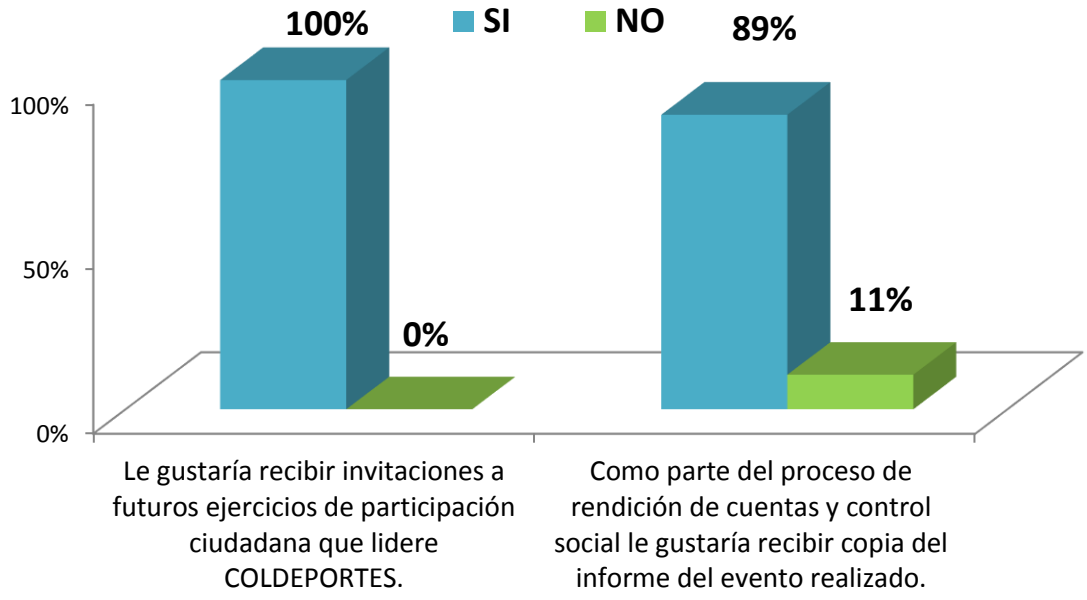
En el estudio se resalta una percepción de **cumplimiento** frente al compromiso del buen trato y la garantía de accesibilidad en cada una de las etapas sin discriminar a ninguna persona. Se evidencia un buen intercambio de información con los participantes, logrando un intercambio de doble vía, enmarcado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

ENTIDAD COTECNA 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	94,7 %
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.

las ponencias sean mas acordes a los temas que se exponen o
Mas dinamicas
Rizo terapeuta, cuentos y juguetes etc
Juegos y rondas pero prácticas
MAS PROCESOS PRÁCTICOS
LA PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA
No tengo sugerencias
El tiempo considerado para la expresión de las vivencias en los diferentes departamentos fue poco, se deberían tocar temáticas departamentales, eje fundamentales, problemas en cada departamentos, fortalezas y debilidades haciendo pie en cada municipio, así llevarnos una idea mas clara de como trabajamos a nivel nacional.
recreacion para discapacidad
Diferentes contexto de las distintas poblaciones
Recreacion para cualquier poblacion
Las temáticas del desarrollo de el encuentro son excelentes
Me parece excelente todo este tipo de capacitaciones para mejorar y crecer profesionalmente en beneficio propio y lo más importante llevar estos conocimientos a la población que atendemos...
Dinámicas Intergeneracional teórico prácticas en persona mayor.
Que tecnicas utilizar para la poblacion menos activa o una poblacion conservadora . (es muy dificil robarles una sonrisa)
Temas generales de.recreación para personas mayores
Investiguacion sobre recreacion en las comunidades indigenas
Profundizar en actividades de autocuidado y recreación
Como podemos legalizar o formar juridicamente a los grupos de adultos mayores ??

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 aspectos del evento (convocatoria, participación, organización, contenido, buen trato, entre otras), en especial las de calificación de (1) No cumplió ó (3) Cumplió parcialmente.

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

el evento fue excelente pero mejorar en las asistencias a las ponencias
Me parece que fueron muy específicos acorde delctema plantiado
El tema de calificación debería tener las opciones socialmente la 4
DENTRO DEL PROCESO DEL DESARROLLO DEL EVENTO ME PARECE QUE SE CUMPLE A CABALIDAD CON CADA UNO DE LOS ITEMS DEL EVENTO BASADOS SIEMPRE EN LA BÚSQUEDA DE UN MEJOR CONOCIMIENTO EN LA RECREACIÓN PARA TODOS
EXCELENTE
El tiempo para la exposición de la evaluación del proceso a nivel departamental fue poco, por motivos validos, sin embargo seria bueno abarcar un día mas para tocar mejor estos temas tan importantes.
Hora de inicio de cada actividad puntualidad
En realidad todo fue excelente se resuelven dudas se nos da apoyo para realizar de mejor manera nuestras acciones en nuestro territorio los talleres q se dictan son excelente.
Tener en cuenta mas pausas activas cuando la programación de actividades es extensa
cumplio parcialmente
No se inicio a la hora por no todos estaban a la hora acordada
Cumplio
muy buena organizacion y personal capacitado para los talleres que se dieron a cabo .

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