INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Capacitación en Gerencia Deportiva

Bucaramanga - Santander

Dirección de Inspección, Vigilancia y Control IVC

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

COLDEPORTES

2018

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2018

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

27 de febrero al 03 de marzo de 2018

Lugar

Unidades Tecnológicas de Santander
Calle de Los Estudiantes
Floridablanca, Santander

Participantes

Dirigentes deportivos
Licenciados en Educación Física
Coordinadores de clubes
Líderes comunitarios

Organizador

Dirección de Inspección, Vigilancia y Control IVC

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

01 al 03 de marzo de 2018

2018

Capacitación en Gerencia Deportiva- Dirección de Inspección Vigilancia y Control

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

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

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

80,2%

coldeportes

Convocatoria 70,1%

Desarrollo del Evento 69,4%

Percepción Positiva general 80,2%

Contenidos del evento 89,5%

Fomento a la Participación Ciudadana 97,4%

Compromiso por el Buen Trato 91,7%

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 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 entre el 01 y 03 de marzo 2018 posterior a la Capacitación en Gerencia Deportiva 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

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013008680 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 Ciudad.

Departamento de residencia	Ciudad o Municipio de residencia	%
Santander	Bucaramanga	64,47%
	Floridablanca	14,47%
	Giron	5,26%
	Matanza	1,32%
	Piedecuesta	11,84%
	Socorro	2,63%
Total general		**100%**

Tabla 2. Descripción de los participantes según su rol

Señale su rol como participante	5
Coordinador de Club	7,89%
Deportista	10,53%
Dirigente deportivo	19,74%
Entrenador	36,84%
Estudiante Educación Superior	18,42%
Licenciados en Educación Física	6,58%
Total general	**100%**

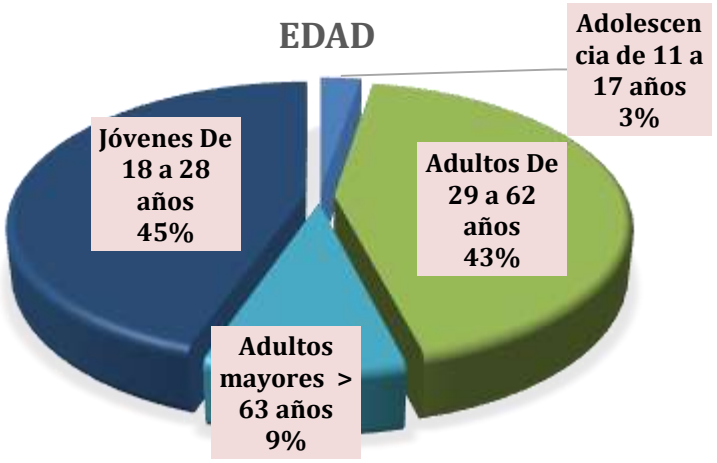
Tabla 2. Descripción de los participantes según canal de contacto

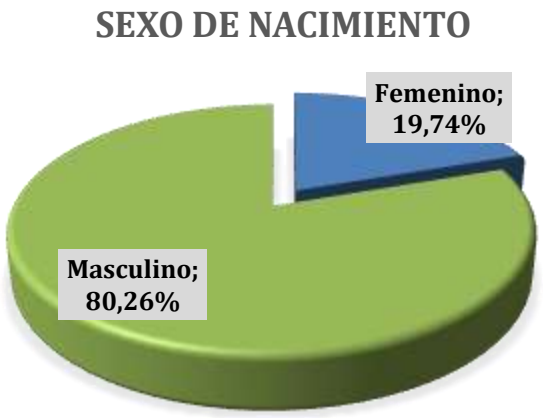
¿Por qué medio se enteró del evento?	%
Coldeportes	3,95%
Conocido	34,21%
Invitación Ente Deportivo Departamental	27,63%
Invitación Ente Deportivo Municipal	7,89%
Otro	6,58%
Redes Sociales	19,74%
Total general	**100%**

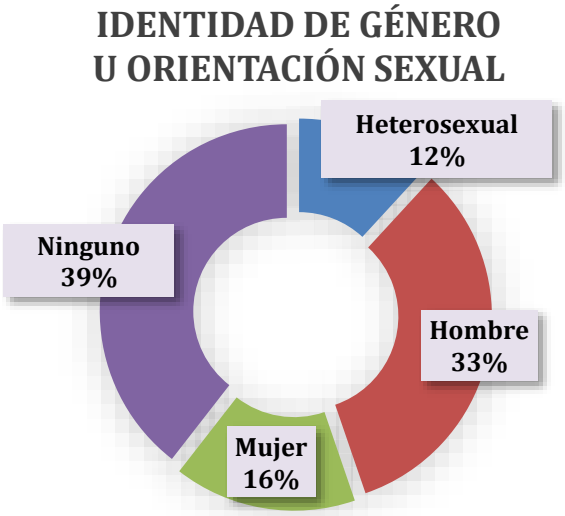
Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013008680 A-H

Gráfico 1. Caracterización participantes encuestados







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
No. SG-2013006680 A-H

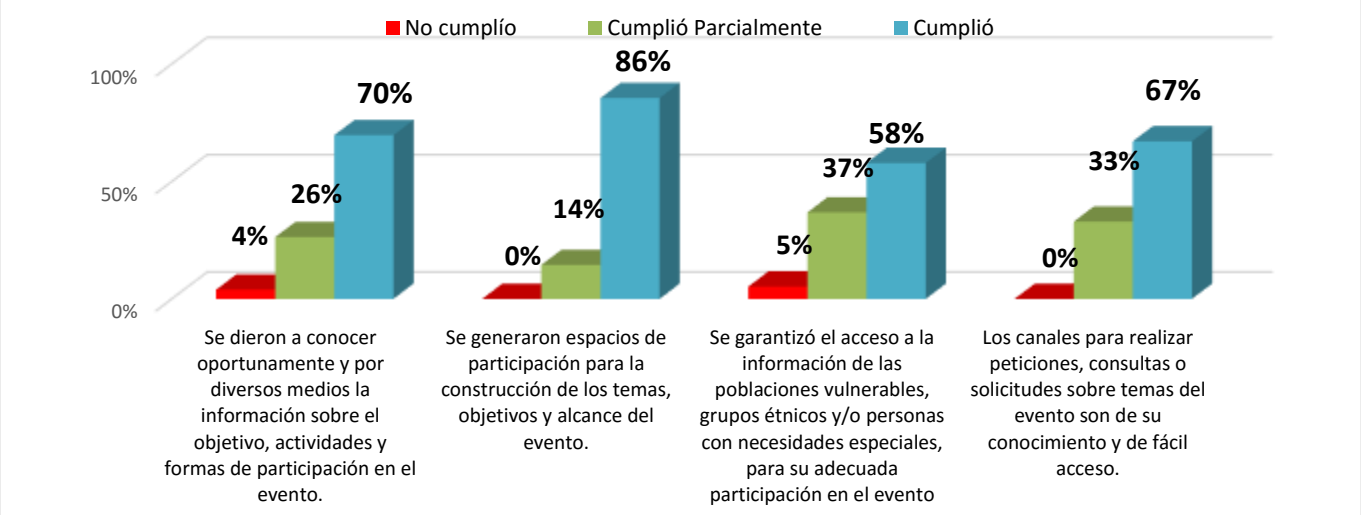
Convocatoria

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



Evaluación cualitativa componente	Promedio	70.1%
Convocatoria		

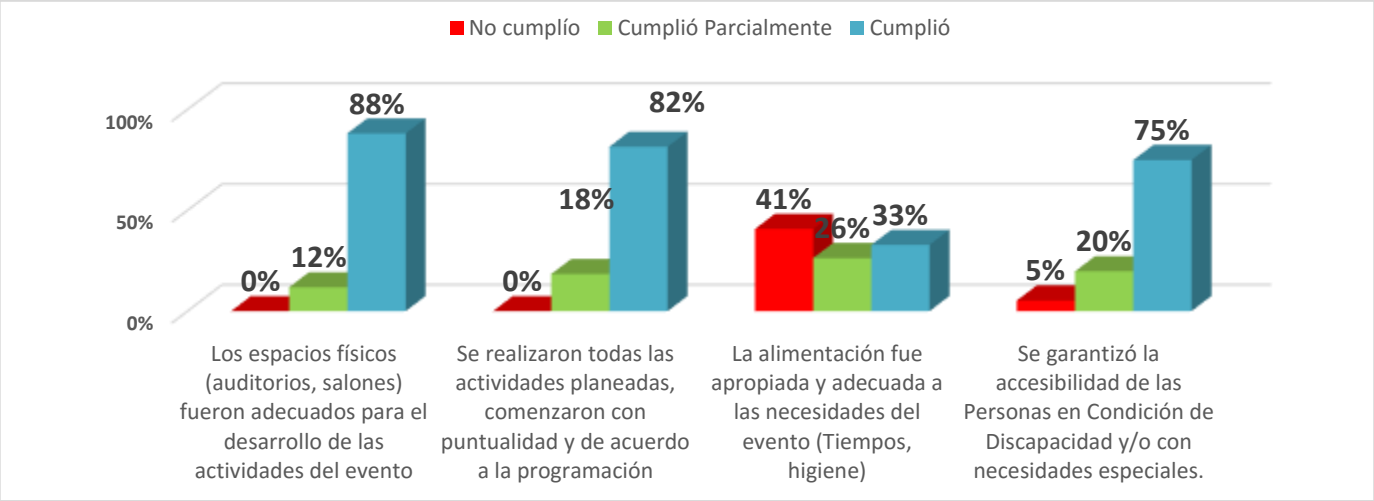
Lograr procesos de comunicación permanente y de doble vía que faciliten la participación de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, es uno de los principales retos de la administración pública. En este sentido se evidencia una percepción de **cumplimiento parcial,** se observa una percepción de cumplimiento parcial frente al manejo del proceso de convocatoria, siendo la convocatoria de poblaciones vulnerables, grupos étnicos o con necesidades especiales un elemento que se debe buscar mejorar para garantizar el acceso de estas comunidades al servicio de capacitación de Coldeportes.
Se sugiere adelantar el proceso de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés potenciales para el servicio de capacitación en administración deportiva, con el cual se evidencien las necesidades y características de los grupos interesados de esta capacitación, elemento que permitiría potenciar el impacto y alcance de este servicio.

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.



Evaluación cualitativa componente	Promedio	69,4%
Desarrollo del Evento		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento parcial** frente a los elementos de organización logística del evento, se identificaron comentarios negativos frente al acceso de personas en condición de discapacidad física, elemento que se debe garantizar como parte del derecho al acceso a la información. Adicional se evidencian dificultades en el manejo de casos específicos que no permiten un desarrollo fluido de la capacitación, elemento que se debe definir para garantizar el manejo más eficiente de las preguntas y casos puntuales de cada tema; de igual manera se debe generar un cultura de respeto de los horarios y programación definida.

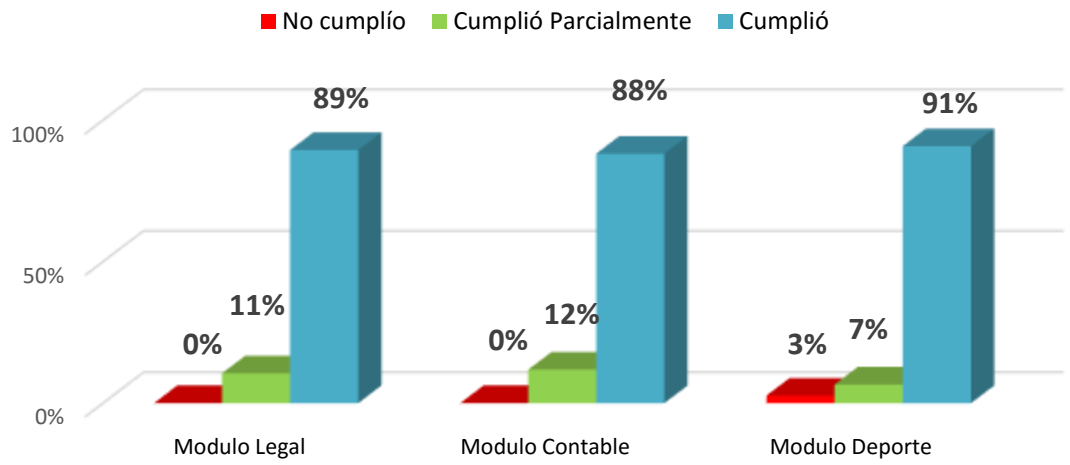
Frente a los elementos que puedan facilitar el proceso normal de la capacitación, se debe dejar claro desde el principio la forma de poder acceder a los servicios de alimentación, garantizando tiempos adecuados que faciliten la comodidad de los asistentes y que no implique perderse los temas presentados.

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.



Evaluación cualitativa componente	Promedio	89,5%
Actividades Misionales		

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados, se resalta la percepción de un adecuado dominio técnico de los expositores y la necesidad de evaluar los comentarios para encontrar nuevos elementos que permitan continuar con el mejoramiento de este servicio.

Se observa la necesidad de buscar mecanismos de participación que permitan definir con la población potencial que asistirá a la capacitación, los temas a desarrollar, haciendo énfasis en aquellos que son obligatorios y en aquellos que son de interés general. Ya que se evidencian que se están generando expectativas sobre temas como marketing deportivo, antidopaje, los cuales no se evidencia dentro de los temas mencionados en el proceso de planeación del evento.

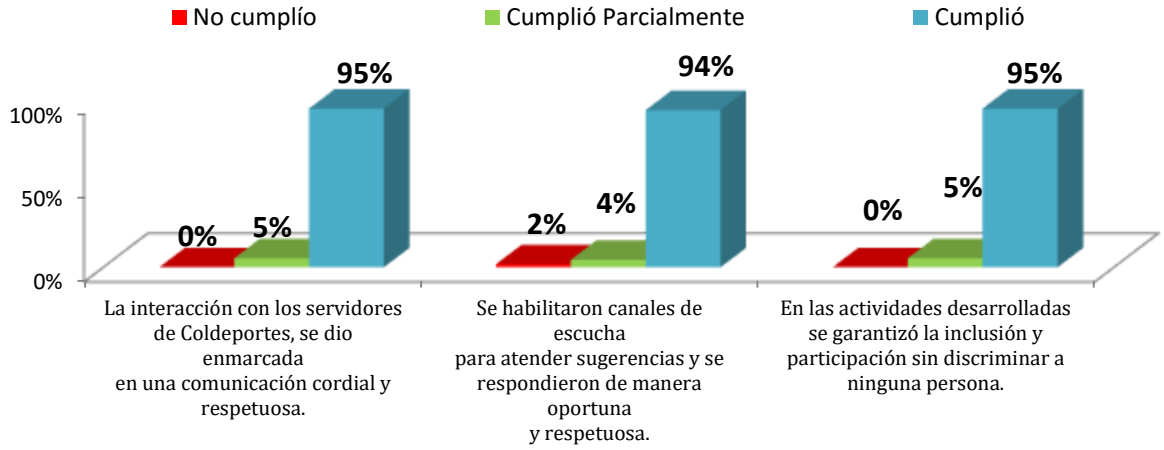
.

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 3. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.

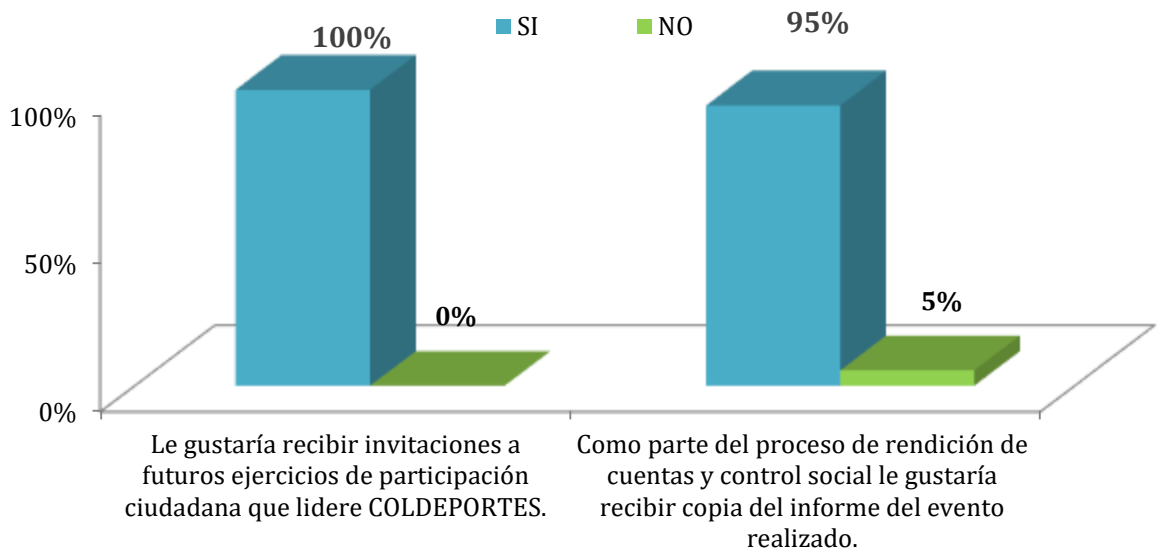


Evaluación cualitativa componente	Promedio	91.7%
Compromiso por el Buen Trato		

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento**, en donde se destaca la comunicación cordial y respetuosa con 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.

Fomento a la participación ciudadana

Gráfico 5. Fomento a la participación ciudadana y la rendición de cuentas



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97,9%
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. 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.

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

ANEXOS

1. Según su opinión que temáticas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas capacitaciones.

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

Según su opinión que temas o actividades considera se deben tener en cuenta para abordar en próximos eventos.
Deberian organizar uno de entrenamiento deportivo
Escenarios deportivos
Practicas y enrtrenamientos deportivas permitidas para los atletas
Mas informacion
Tener mas un poco tiempo
Excelente
Historia del deporte
Recursos coldeportes y accionar coldeportes en municipios
Exponer mas casos en donde se hayan creado escuelas y su proceso de formacion
Marketing deportivo
Entrenamiento deportivo
Ser mas amplios en la conceptualización de los temas, se requiere más tiempo
Promocionar mas la informacion sobre el evento.
Ampliacion en requisitos para crear un club deportivo
Mercadeo deportivo , deporte socisl comunitario, deporte y turismo, deporte y naturaleza, eventos deportivo.
Obesidad
Está bien
Como conseguir recursos para fomento del deporte
Refrigerios
Medios de financiacion para entidades deportivas
Con referente a la alimentacion si se deberia ofrecer por lo menos un tinto o agua para no salir y perder la charla
Deporte paralimpico
Promocion y gestion comercial en el deporte. Recursos del estado para el deporte.
Ninguno en especial todos los temas hablados fueron muy interesantes
Implementacion
Orientacion para solucion de eventos adversos a nivel regional.
Capacitación sobre marketing del deporte, es necesario para conseguir recursos
Guias y fotocopias de los temas
Estrategias Deportivas
Promoción del evento.
Pausas activas por parte de los dirigentes
Estrategias Deportivas
Formulaciòn de proyectos
Fomentar mas capacitaciones
Mas desglosado respecto a los temas de clubes y escuelas
Derechos y debered de los organos administrativos y deportistas
Aspectos y avances del entrenamiento deportivo y adicionalmente capacitaciones de marketing deportivo

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 CERTIFICADA ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009
No. SG-2013008680 A-H

Hablar de temas mas acordes a las necesidades de nuestro deporte y adecuado a las disciplinas que no son futbol, baloncesto o atletismo como por dar un ejemplo. Y me parecio demasiado recargado en el aspecto legal!
Visitar escenarios deportivos
Refrigerios
Modalidades deportivas
Mayor difundiciin de estos eventos
Direccion tecnica en formacion deportiva
Haceer mas enfasis en la participación del deportista d la tercera edad
Excelente evento
Insentivar a los deportistas para estas capacitaciones para que aspiren a ser dirigentes, para mejorar el sistema.
Marketing deportivo, requisitos para desarrollar convenios con entidades estatales
Salud
Las limitantes para los corruptos de los institutos municipales
Medicina deportiva
Socializacion del proyecto de ley del deporte que se esta tramitando
Material pedagogico
Estrategias para mejorar la planeacion de proyectos a corto y largo plazo
Seria positivo que las diapositivas expuestas sean enviadas al correo
Mas actividades de participacion al realizar test es algo muy positivo
Aclarar desde un inicio que se hace la capacitacion con el fin de aprender asesorar no para discusiones personales
Falta aclaraa el objetivo de la capacitacion
Que nos abministren antes de la capacitaciòn los temas que se van a tratar
Tema contable
Rendicion de cuentas
Deportista apoyado
Me gustaria que se hablara un poco mas sobre deporte paralimpico
Profundizar en el tema del doping, edts vez fue muy interesante pero muy corto
Mercadeo y organizacion de eventos deportivos
Puntos de atecion
Profundizar mas en eventos donde se involucre las personas con discapacidad y. Que beneficios tienen para formar sus clubes y demas entes
Todo estuvo muy bien explicado.
Organizacion eventos deportivos
Problemas mas recurrentes entre ligas y clubes y como solucionarlo
Mayor claridad sobre los estatutos en las diferentes disiplinas deportivas
Los temas estan bien elaborados y explicados de la mejor manera, no tengo sugerencia en abordamiento de mas tema

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.

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.
Todo muy bien
Organizacion deportiva
Espectacular la infor!aciomn sobre creacion de clubes y escuelas deportivas.
En todas
Exelente. Solo mejorar que sea mas dinamica la charla
El aseso a personas con cillas de Rueda
Mayor informacion con tiempo a los asistentes sobre horarios etc.
Establecer horarios de trabajo en grupo
Fortalecer la parte de organizacion de los horarios
Todo estuvo bien.
Muy buena la capacitacion, escelentes los temass escogidos, muy bien manejados por los responsables
Muy Clara la informacion
Se debe mejorar en cuanto el tiempo de las explicaciones
Los expositores son buenos.
Fortaleza en temas legales
Taller de emprendimieno deportivo , espacio para compartir ieas para fomentar proyectos y programas de las diferentes modalidades deportivas.
Lo mejor la exposición del Dr. Carlos y jesid del deporte de clubes profesionales y aficionados, faltó difusión cerca de las actividades de Coldeportes
Con lo que dieron los conferencistas quede conforme
Recomiendo aclarar desde el comienzo de ls capacitacion la no implicsc8on de colxeported en casos puntuales para evitar perdidas de tiempo e interes de los demas participantes en esos casos puntuales.
Solo lo de alimentacion es la falla
Contar con la participacion de deportitas reconocidos para mayor interes de las personas
Facilitar el material de que trato el curso (memorias)
Me pareci muy buenos los temas hablados en las conferencias
Apoyos departemental deportista
Juridica
Me pareció bien
Mejorar el tiempo de las catedres
Se deberia hacer mas masivo en diferentes univeridades donde se de la carrera de educacion fisica recreacion y deportes
Excelente las intervenciones del módulo legal.
No solo diapositivas
Se deberia hacer mas masivo en diferentes univeridades donde se de la carrera de educacion fisica recreacion y deportes
Excelente capacitaciòn, esperamos memorias e informar al correo las proximas capacitaciones.
Excelente evento
Dar ayudas didacticas durante la capacitacion
Buena organizacion
Puntualidad al incio de las capacitaciones y orden en la participacion del publico, dandole espacio al expositor de tratar el tema completo y al final resolver dudas, evitando sustraerse de la tematica.

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
No. SG-201300690 A-H

El tema legal y donde deben mejorar, diseñar un modelo donde se trabaje el mejoramiento de una liga o club deportivamente hablando
Muy buena pues me enseñaron bases de como crear un club deportivo
Mejor uso de tegnologias
La normatividad sea aplicada
Ponentes acordes y oportunos para la tematica que se ejecuto
Analis de las ligas deportivas
Horarios y refrigerio
Creo q todo fue muy bueno
No tengo nada que deçir
Amplio conocimiento del tema y las problematicas de las regiones _ Excelente
Comunicacion
Dar materisl previo
El manejo financiero y contable
Mayor fortaleza en elndominio del tema por parte de los ponentes.
Aclarar que es una capacitacion o curso para aprender y resolver dudas , no para armar problemas
Memparece bien el manejo denlos elementos
Plantear video o referecias de diferentes fuentes
Hay que mejorar la comunicacion frente a donde se puede uno acercar para mayor agilizamiento porque en muchas ocasiones no es claro
Especificar mejor las certifucaciones
No,todo super bien realizado
Dejar las preguntas para el final
Iniciar al tiempo y con el tema previsto
Libro financiero
Personalmente todo estuvo acorde ,y muchas gracias a todos
El dessrrollo de la actividad fue exitosa
El sitio escogido no tiene asceso para personas discapacitadas...fue dificil el asceso no hay asensor.
La parte legal
Intervension, vinculacion de aquellas personas
Gran fortaleza en la parte de la legislacion deportiva.
Las normas estan .sugiero que se jhable mas con las experiencias vividas y situaciones reales que le suce,de a clubes. Liga y federaciones pRrna q sea mas practico y. Vivencial.
Excelente dominio de los temas y muy buenos los expositores
Hubo mucha claridad sobre los estados financieros al igual que los planes de desarrollo la atencion al ciudadano ,el deporte profesional la creacion de clubes y la organizacion de las ligas
Los temas que se dieron ha conocer y explicar, fueron realizados de la mejor manera

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 CERTIFICADA ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009
No. SG-2013008680 A-H