GOBIERNO DE COLOMBIA

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Servicio de Soporte Técnico TIC´S

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

Grupo Interno de Trabajo de TIC´S

2018 II

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2018

Fecha de realización

Jueves 2 de Julio hasta el Jueves 19 de Julio de 2018

Lugar

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

Participantes

Funcionarios

Contratistas

Responsable

Grupo Interno de Trabajo de TIC´s

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

Año 2018

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.

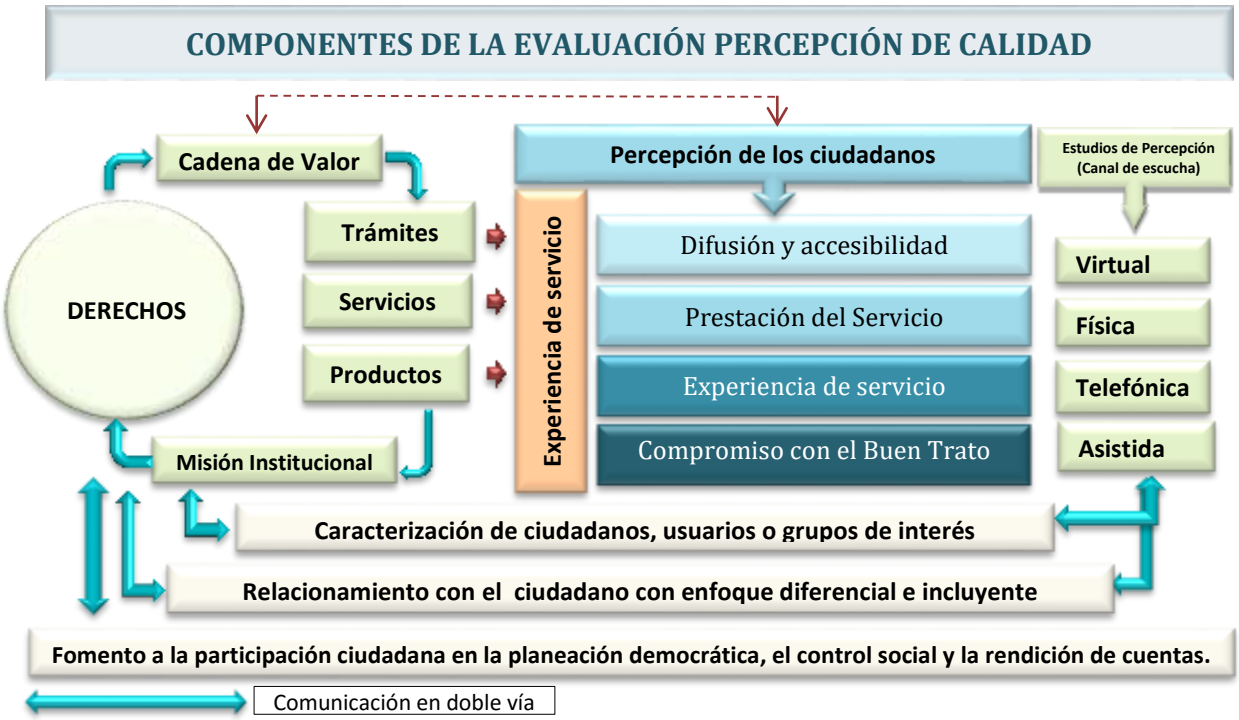
Fuente: Coldeportes **-** Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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

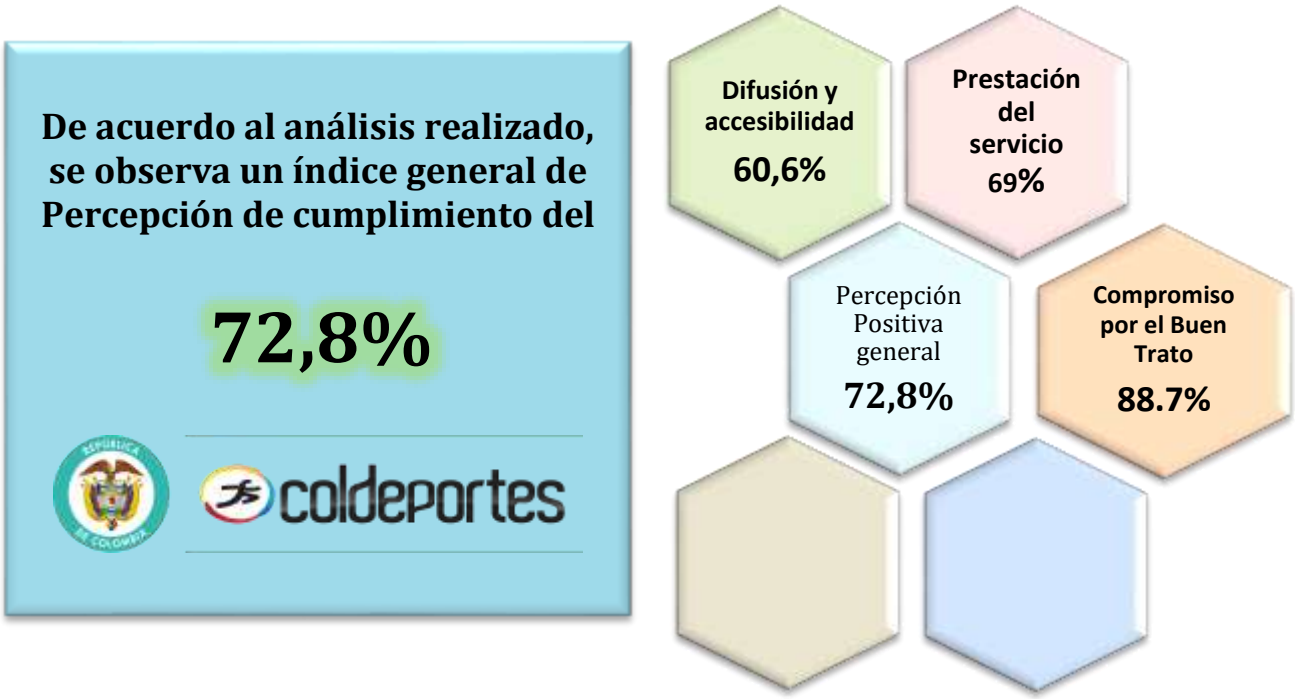
Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de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

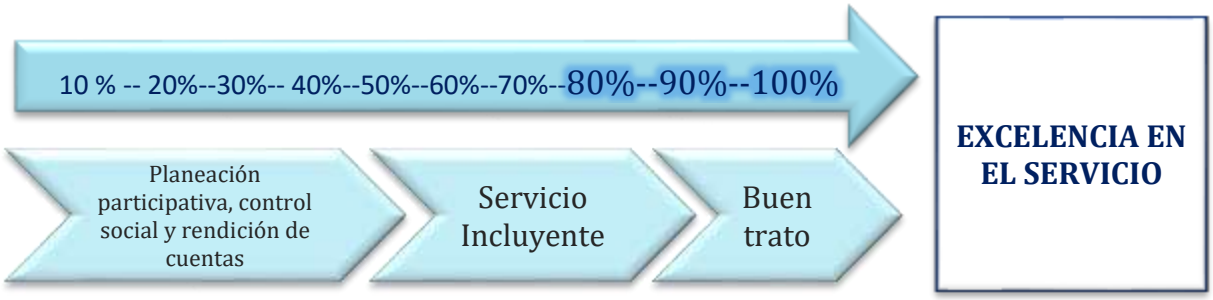
[2] Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

RESULTADOS

Grafico 3. Resultados generales del estudio de percepción



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado del 05 de Julio al 19 de julio de 2018, por solicitud del Grupo Interno de Trabajo de TIC´S. Se recibieron un total de 45 encuestas de forma virtual.

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

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. Distribución por dependencia de los encuestados

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	%
Dirección	Dirección	2,22%
	Programa Supérate Intercolegiados	11,11%
	T.I.C.s	8,89%
Dirección Fomento y Desarrollo	Actividad Física	2,22%
	Recreación	4,44%
Dirección Inspección Vigilancia y Control	Deporte Aficionado	2,22%
	Deporte Profesional	2,22%
	Dirección Inspección Vigilancia y Control	4,44%
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Centro de Ciencias del Deporte CCD	4,44%
	Deporte Rendimiento Paralímpico	2,22%
	Desarrollo Psicosocial	2,22%
	Laboratorio Control Dopaje	2,22%
	Nacional Antidopaje	2,22%
Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento - CAR	2,22%
	Dirección Recursos y Herramientas del Sistema	2,22%
	Información y Estudios del Deporte	2,22%
	Infraestructura	4,44%
	Laboratorio Control Dopaje	2,22%
Oficina Asesora de Planeación	Planeación y Desarrollo Organizacional	4,44%
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	6,67%
Oficina Jurídica	Contratación	8,89%
Secretaría General	Atención al Ciudadano	6,67%
	Talento Humano	8,89%
Total general		**100%**

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

Señale su rol en la Entidad	%
Contratista	44,44%
Funcionario	55,56%
Total general	**100%**

Tabla 3. Descripción de los encuestados de acuerdo a su ubicación física en el Entidad.

Ubicación	%
CAR	22,22%
Casa Roja (Ventanilla Única de Correspondencia)	2,22%
CCD	11,11%
Sede Administrativa	64,44%
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, App: Coldeportes te responde
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.coldeportes.gov.co

DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD

La evaluación del proceso de difusión y accesibilidad tiene como objetivo, conocer la percepción de los usuarios frente a las etapas previas a la prestación del servicio, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia y el efectivo acceso a los servicios. A continuación, se presentan los componentes evaluados:

- **Acceso a la información y difusión de los servicios**

Gráfico 4. Eficacia difusión de los servicios.

Se han difundido y son adecuados los canales de atención para solicitar soporte técnico al área de TICS.

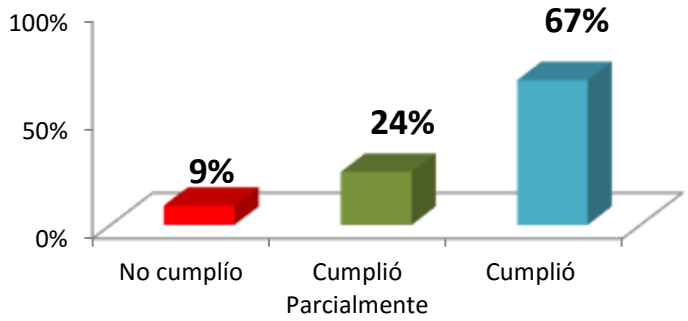


Gráfico 5. Oportunidad en la atención de los canales.

La atención de los canales es oportuna y eficiente

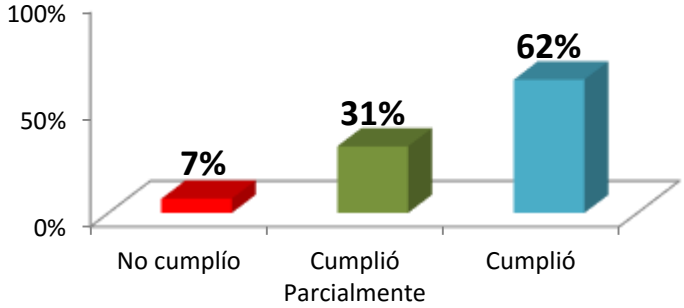


Gráfico 6. Difusión de los servicios de GIT de TIC´s.

Se han difundido ampliamente y con claridad los trámites, servicios o productos del GIT de TICS.

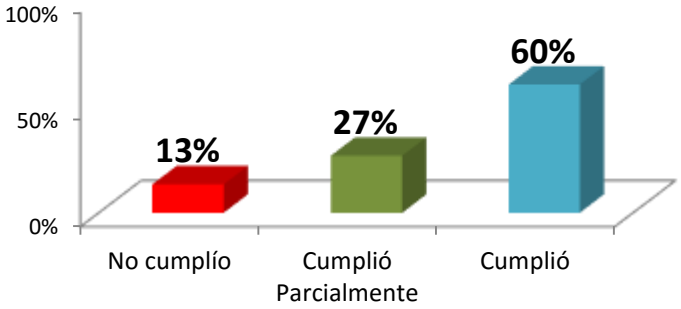
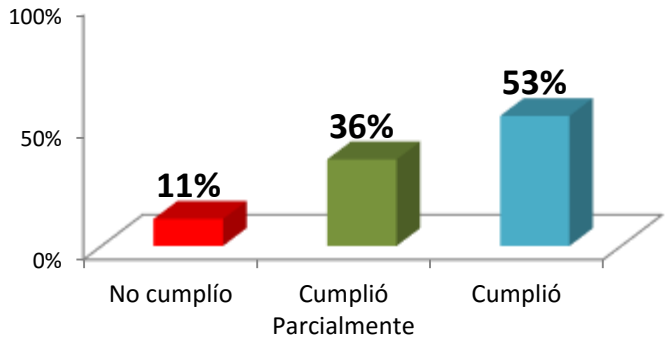


Gráfico 7. Difusión de los procedimientos para acceder a los servicios del GIT de TIC´s.

Se han comunicado los procedimientos del GIT de TICS.



Componente	Promedio	60,6 %
DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD		

En el proceso de evaluación del componente de difusión de los canales de atención disponibles se observa un aumento de **13%** en comparación con la medición anterior, pasando de **54**% a **67**% elemento que evidencia el impacto de los mensajes enviados desde el GIT de Tics. Se recomiendo continuar con la difusión de estos canales y la búsqueda de otros medios para alcanzar un impacto mayor.

De la misma forma, se evidencia un aumento en la percepción del componente de atención oportuna de los canales de atención, el cual tuvo un aumento del **16%** pasando de **46%** a **62%,** elemento que impacta altamente la prestación adecuada del servicio, ya que ahora se visibilizan más los canales disponibles y se percibe una mejoría en la atención oportuna.

De igual forma se observa un aumento de los procesos de difusión y comunicación de los trámites, servicios y demás procedimientos del GIT de TICS, en donde se evidencia el aumento del **11%** frente a la medición anterior.

En general el componente difusión y accesibilidad se observa un aumento del **9%** pasando del **51** % al **60**%. Se recomienda mejorar la atención de los canales disponibles y continuar con la difusión de los trámites y servicios del grupo para profundizar en el mejoramiento.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se convierte el momento de verdad de una gestión, 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 usuarios.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento.

Gráfico 8. Oportunidad en la presentación del servicio de soporte técnico.

El tiempo de respuesta de la solicitud se dio oportunamente

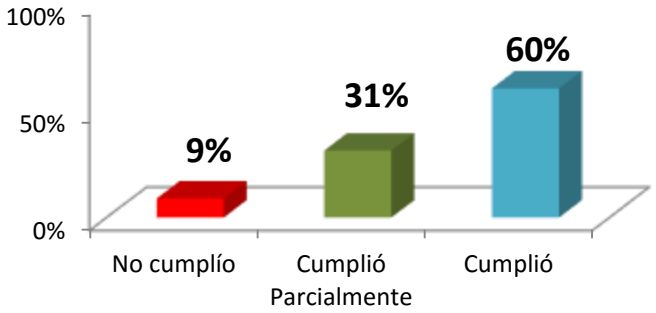


Gráfico 9. Pertinencia de las herramientas utilizadas para el cumplimiento del objetivo.

El soporte realizado fue eficiente y eficaz (se solucionó el problema)

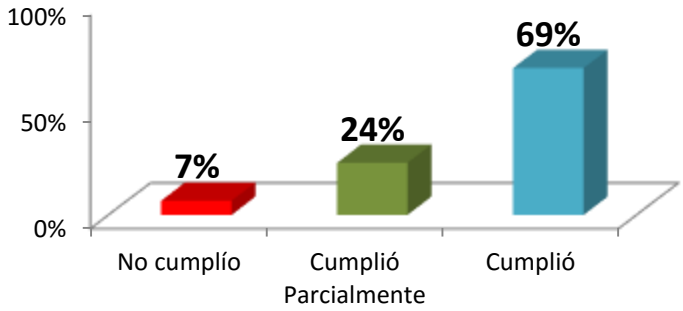
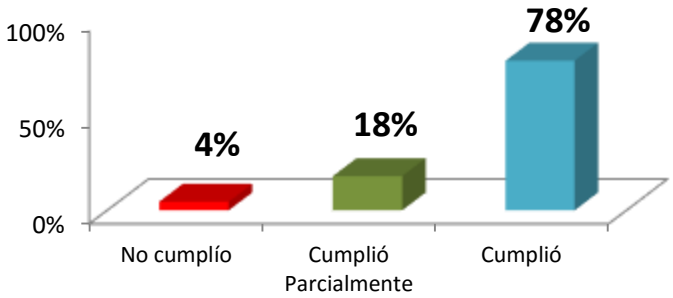


Gráfico 10. Dominio técnico y eficacia en la prestación del servicio.

En el servicio prestado se evidenció conocimiento y dominio técnico.



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

Gráfico 11. Calidad técnica del servicio

El problema fue solucionado y no se vio obligado a solicitar nuevamente asistencia.

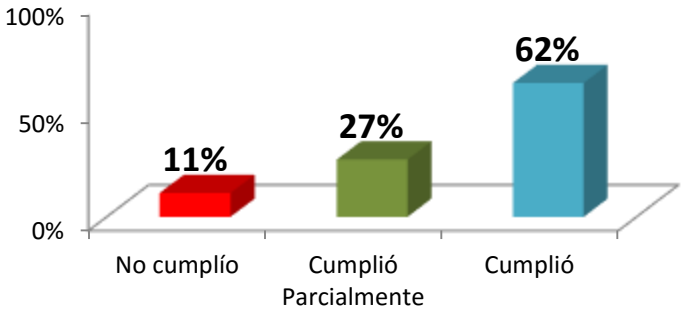


Gráfico 12. Evaluación de la pertinencia y calidad en el servicio prestado.

En el servicio prestado no se generó ningún problema adicional.

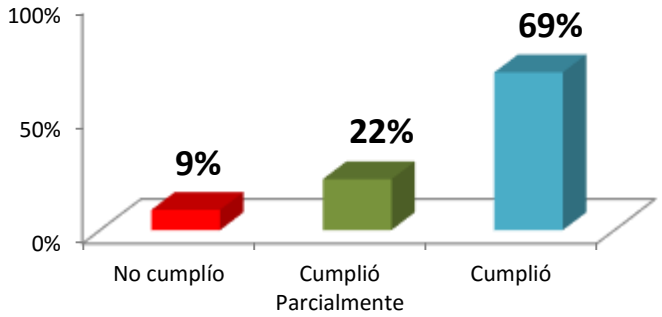
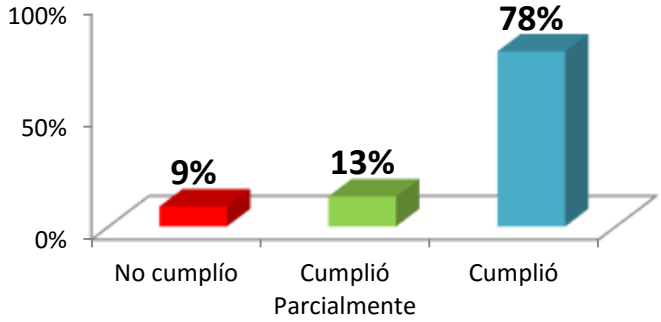


Gráfico 13. Atención del total de las solicitudes.

Recibió el servicio a todas las solicitudes realizadas.



Componente	Promedio	69 %
PRESTACIÓN DEL SERVICIO		

La prestación del servicio se convierte en el momento más relevante en la relación con el usuario, en este componente se evidencia un aumento significativo en varios de sus componentes, siendo el tiempo de atención de las solicitudes, el componente que tiene un cambio más significativo, pasando de **46%** a **60%,** elemento que evidencia una mejora en la prestación del servicio, sin embargo se deben profundizar las acciones para continuar con el mejoramiento del servicio.

Adicional se observa un aumento de la percepción de la calidad en el manejo técnico de las soluciones, pasando del **52 %** al **78 %**.

A nivel general se observa un aumento de la percepción de calidad del **12%,** pasando del **57%** al **69%**, elemento que evidencia un cambio positivo en el servicio, pero mantiene la necesidad en el GIT de Tics en analizar en la forma como se está prestando el servicio en cada uno de sus componentes para potenciar los resultados.

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 escucha activa por parte de los funcionarios

El profesional encargado brindó una asesoría adecuada y se mostró receptivo para resolver las inquietudes

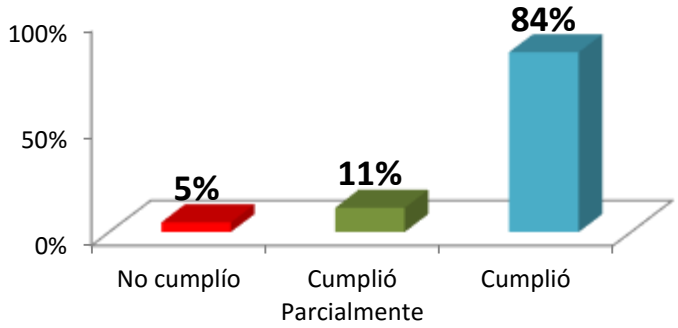
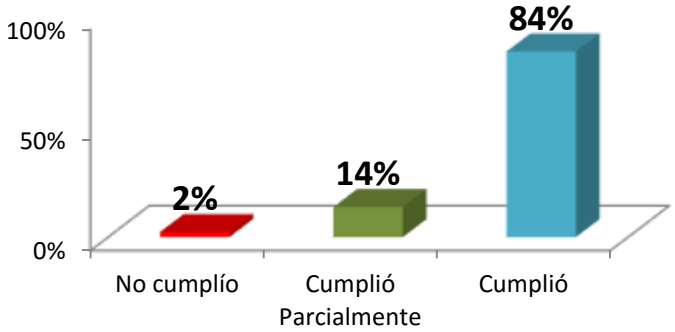


Gráfico 15. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.

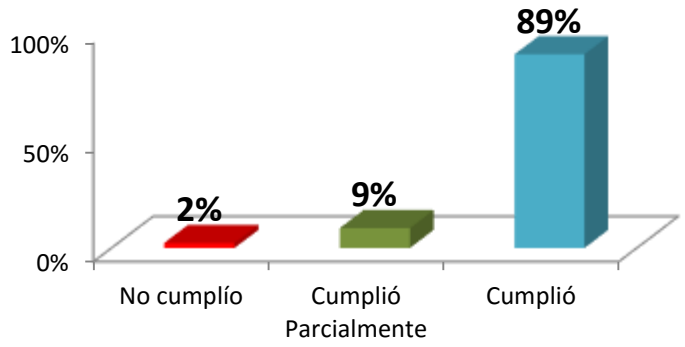
Se dio un trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte del servidor asignado



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

Gráfico 16. Evaluación sobre la garantía de la inclusión y el compromiso de la no discriminación.

La interacción con los servidores del Grupo de TICs, se dio enmarcada en una comunicación cordial y respetuosa.



Componente	Promedio	88.7 %
Compromiso por el Buen Trato		

En este componente se evidencio una valoración positiva en la mayoría de los encuestados, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores 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.

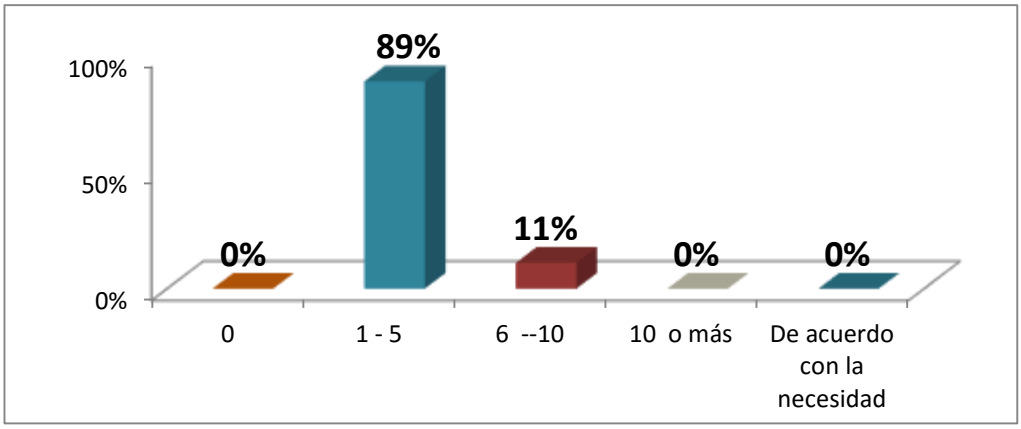
Se observa una disminución del **1.2%** en el componente del buen trato, pasado del **86.8%** al **85,6%**, se sugiere continuar con las acciones por parte de la coordinación para recalcar la importancia de una prestación cordial y respetuosa del servicio a todos los usuarios sin realizar ningún tipo de discriminación.

Evaluación de la Experiencia del Servicio

A continuación, se presentan los componentes generales que perciben los funcionarios y contratistas frente al servicio de soporte técnico ofrecido por el Grupo Interno de Trabajo de TIC´s.

Gráfico 17. Solicitud del servicio de soporte técnico al mes.

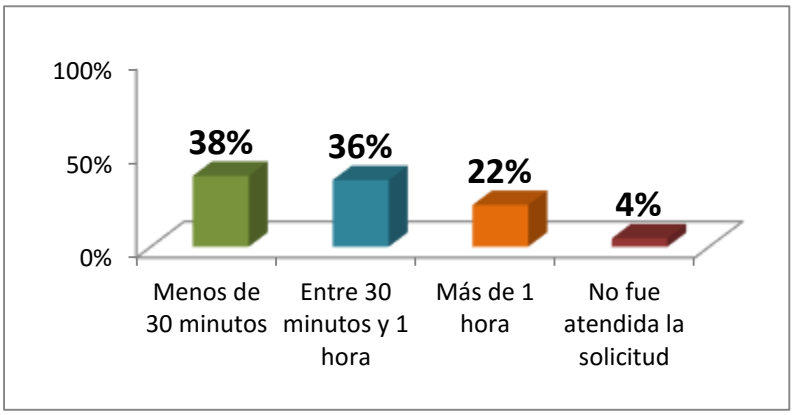
¿Cuantas veces al mes suele solicitar el servicio de asistencia técnica?



Se evidencia que la mayor parte de los encuestados ha requerido el servicio de soporte técnico en un rango de 1 a 5 **(89 %)** veces en el mes y solo un **11 %** ha tenido que solicitar el servicio más de 6 veces. En este ítem se observa un aumento pasando del **8%** al **10** % en 2018 II, por lo que se sugiere determinar qué tipo de problemas han aumentado en su frecuencia para tomar acciones correctivas.

Gráfico 18. Descripción de oportunidad percibida.

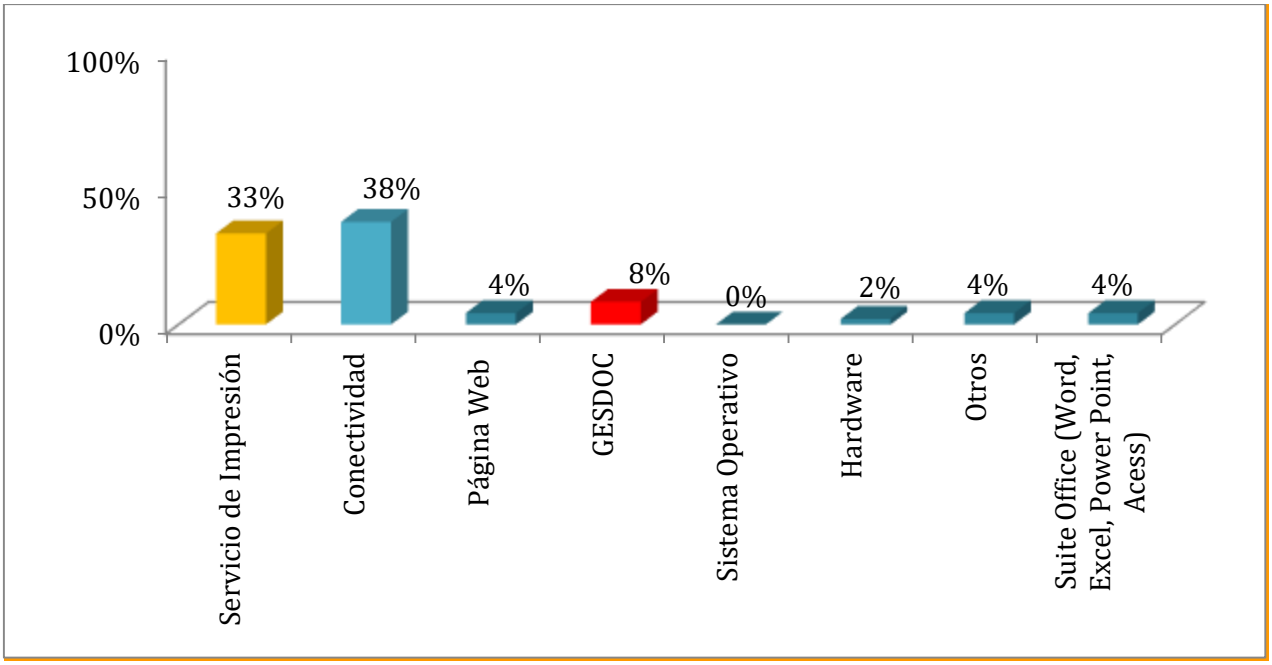
¿El promedio del tiempo de atención a su solicitud fue de?



En este componente se observa un aumento en la percepción de calidad en el servicio, en donde pasa la percepción de atención de la solicitud en menos de 30 minutos del **35 %** en 2018 I a 38 % en 2018 II y se evidencia un aumento en la percepción de no atención de las solicitudes pasando del 3% al 4%.Adicional se evidencia un aumento en la cantidad de personas que percibe que su solicitud se atiende en un tiempo superior a una hora.

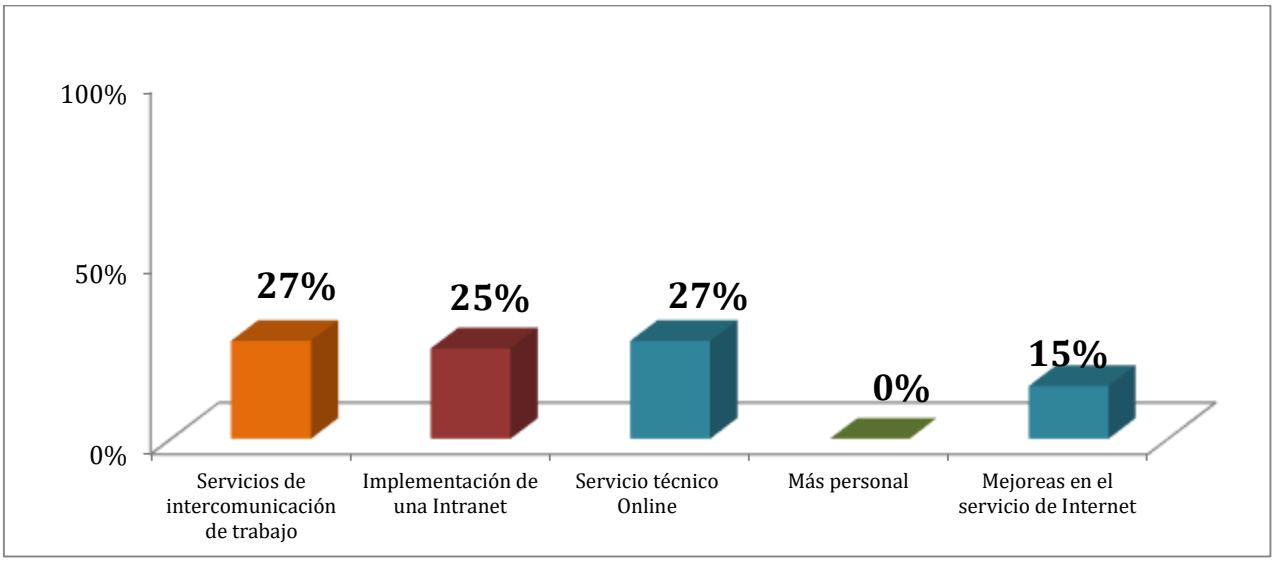
Gráfico 19. Motivo de solicitud de soporte técnico más frecuente.

¿Cuál es su motivo de solicitud más frecuente?



La conectividad es el motivo por el cual solicitan más soporte en la Entidad . El ervicio de impresión se convierte en el segundo componente en el cual solicita más servicio de soporte técnico.

Gráfico 20. ¿Qué mejoras cree usted que se podrían implementar para mejorar el servicio de soporte técnico de la Entidad?



En las expectativas de servicios, se resalta los temas de intercomunicación entre oficinas, a pesar que este servicio ya se encuentra disponible, continua siendo el tema que según los usuarios, más se requiere en la entidad seguida del servicio de intranet.

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda – G.I.T. Atención al Ciudadano.
Revisó: Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora Atención al Ciudadano.

ANEXOS

ANEXO 1

Pregunta Abierta 1: ¿Qué sugerencias y recomendaciones tiene frente al servicio de soporte ofrecido por TIC´s?
* Los comentarios son presentados sin ningún cambio, tal como los realizaron los usuarios.

¿Qué sugerencias y recomendaciones tiene frente al servicio de soporte ofrecido por TIC´s?
ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS E IMPRESORAS
Aplicación de chat inter oficinas
atender con mas prontitud las solicitudes
CONTAR CON UNA PERSONA DE APOYO EN EL CAR
Continuar con la atención y oportunidad brindada
Deberían atender mas oportunamente las solicitudes y requerimientos de los funcionarios, ya que los tiempos de respuesta son muy lentos.
Dejar de usar Papercut y dejar directas las impresoras, es evidente que hay áreas que usan la impresión más que otras.
Disponer de mínimo dos personas con el fin de que si una persona se tiene que desplazar para atender solicitudes, el respaldo pueda recibir otras solicitudes o incluso atenderlas o informar si se está presentando alguna situación en particular.
En el CAR deben permanecer permanentemente dos experto en sistema, toda vez que en este espacio funcionan varias dependencias, algunas distantes de otras.
En la actualidad se vienen realizando cambios a los sistemas de información de la Entidad sin las capacitaciones ni la información suficiente. En muchos casos los cambios no quedan bien realizados y generan múltiples problemas a los usuarios, elementos que afectan la disposición de los usuarios hacia los sistemas de información, ejemplos claros el GESDOC y el servicio de impresión institucional.
Establecer lo canales de comunicación para realizar una solicitud y el tiempo a resolverla
fortalecer la retroalimentacion una vez prestado el servicio técnico
la comunicación telefónica es de muy escasa respuesta
Lo único que sugiero con mucho respeto es que contesten el teléfono en tics en la sede administrativa pues en ocasiones me he pegado del teléfono y nadie contesta. uno no llama para molestar o perder el tiempo pues uno llama porque posee problemas o una inquietud super urgente.
Los Técnicos están preparados para cualquier dificultad que se presenta en los puestos de trabajo.
Manejo de plataforma virtual de servicio
Mas información acerca de la ortografía.
mas personal
Mayor oportunidad en la respuesta frente a las solicitudes realizadas así como la implementación de las soluciones eficaces y efectivas.
Mayor prontitud a las solicitudes, mayor conocimiento,
Mejora en las redes tecnológicas
Mejorar el tiempo de respuesta
Mejorar la contestación de los teléfonos, usualmente no es fácil la comunicación.

Mis apreciaciones no son frente al Servicio Técnico, sino a la infraestructura, dado que el soporte esta acorde a la dimensión actual de infraestructura tecnológica de la entidad.
NINGUNA EL SERVICIO PRESTADO HA SIDO MUY BUENO
Ninguna, considero que el servicio ha sido bueno
Ninguno
no depende de los profesionales que prestan el servicio cuando las herramientas tecnológicas son deficientes, caso INTERNET, GESDOC
que el tiempo de respuesta a las solicitudes sean mas rapidas
QUE LA ATENCIÓN SEA MAS OPORTUNA.
Que se atienda el servicio en el menor tiempo posible.
Que se tomen el tiempo necesario para resolver los incovenientes tecnicos
que tengan una persona en cada nivel
Que todos los integrantes del GIT TICs posean las mismas habilidades y conocimientos para tender los servicios informáticos
Recomendaría dar avisos anticipados cuando se presenten problemas de impresión.
seguimiento de dificultades presentadas
Solo quiero solicitar, que cambien el proveedor del restaurante. Es un menú altamente condimentado y sin opciones de dieta
Soporte técnico remoto
Tener mas personal disponible ya que la demora en la atención es que los encargados del soporte no logran cubrir todas las areas
Total general

2. Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes del servicio de soporte de tics.

Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes del servicio de soporte de tics.
Deberían manejar otros modos de servicios de soporte
El canal de solicitud oficial no deberia ser ni el whatsapp, ni el celular
EL SERVICIO DE SOPORTE EN GENERAL ES BUENO Y SE CUENTA CON PERSONAL CALIFICADO
esta bien
Felicito al grupo de trabajo porque son muy amables y eficientes.
Frecuentemente se presentan inconvenientes con el internet en algunos equipos
Generalmente se presta un buen servicio.
GESDOC no es confiable con los documentos que se agregan estos se modifican al momento de ser consultados por otras areas
GESTIÓN DEL GESDOC, RED E IMPRESION
identificar cuales son las personas que manejan temas de tics, y servicio a las dependencias, ya que no todos los que están en dicha oficina atienden los inconvenientes que se presenten.
implementar una red mas robusta
la red debe mejorarse su señal
La red es muy lenta
La tecnología se esta quedando obsoleta, demasiado personal con pocos servidores para atender demanda, las redes inalámbricas no son eficientes, mejorar servidores de impresoras.
Los profesionales siempre están prestos a colaborarnos.

Mayor manejo de temas, mayor organización
mejor manejo de informacion
Mejorar el servicio de internet (colocar más puntos de conexión o mejorar la cobertura del internet inalámbrico)
Ninguna, considero que el servicio ha sido bueno
ninguna.
no tengo ninguna
No tengo observaciones
o depende de los profesionales que prestan el servicio cuando las herramientas tecnológicas son deficientes, caso INTERNET, GESDOC
poner mesa de ayuda
Revisar y cambiar impresoras
Se debe trabajar en mejorar el servicio brindado a los solicitantes tanrto en oportunidad como en eficacia
Se deben mejorar los canales de atención, dejando el registro de las solicitudes realizadas y dejando un radicado con el cual se puede hacer seguimiento. Este tipo de mejoras ayudaría a mirar también la efectividad de los soportes brindados, ya que permitiría evaluar quien, cuando y cuales son los temas de mayor solicitud de soporte.
Se deberían revisar las conexiones proxy de las redes locales de la entidad teniendo en cuenta que hay aplicativos Web a los cuales se necesita ingresar pero que no lo permite siendo la única forma de acceso a través de una red wifi. Trato amable y cordial
SE TARDAN HORAS CUANDO SE SOLICITA VISITA POR FALLAS DE HARDWARE.
Sin comentarios.
Solo quiero solicitar, que cambien el proveedor del restaurante. Es un menú altamente condimentado y sin opciones de dieta
Soluciones prontas y efectivas
Soporte técnico a distancia
Soy contratista y e ingresado recientemente y solicito capacitación en GESDOC