

# IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE INTEGRADO PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL ESTADO.



Antonio Posada Arbelaez  
Antonio José López  
Dany stiven Rodríguez  
Ricardo Álvarez



**VI** Congreso Nacional  
**Gerencia del Deporte**



Programa  
**CIENCIAS DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN**  
Facultad de Ciencias de la Salud

Especialización  
**GERENCIA  
DEL DEPORTE**  
informacion@gerde@gmail.com

**10** Especialización  
**GERENCIA  
DEL DEPORTE**



# SISTEMA INTEGRADO PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO.



Esta cimentado desde la sigla y a la vez locución latina SIC “Así se encuentra en el original” puesto que se toma la información directamente de quien la origina ( monitor, instructor, cooperador, usuario o líder de la comunidad )



# MARCO FILOSOFICO



- El SICS logra su símbolo y emblema, del filósofo griego Diógenes de Sinope, también llamado Diógenes el Cínico, el cual acuñó la frase “busco hombres honestos”



# SUSTENTO TEÓRICO

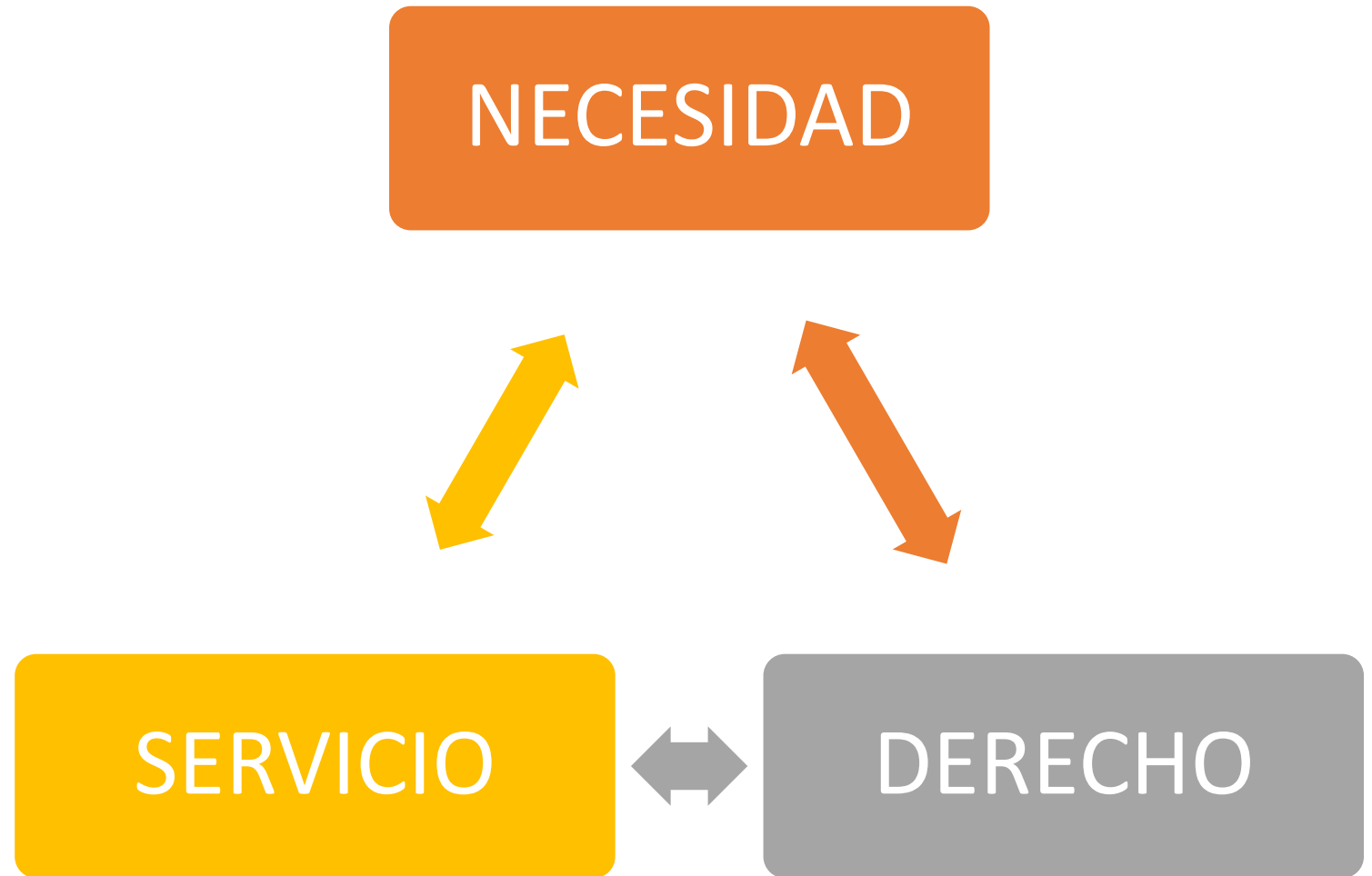


- LA TEORÍA DE SISTEMAS.
- TEORÍA DEL JUEGO O DE LA INTERDEPENDENCIA HUMANA  
(Cooperación, Coordinación y Comunicación)
- LA TEORÍA AMPLIADA DE LA RACIONALIDAD.



# SUSTENTO NORMATIVO

Los derechos humanos son un obstáculo o un instrumento para la paz?? Boaventura



# SUSTENTO NORMATIVO Y METODOLÓGICO



modelo integrado  
de planeación  
y gestión

ES UN MARCO DE REFERENCIA PARA:



Un **marco de referencia** que permite planear, dirigir, ejecutar, controlar y evaluar la **gestión** institucional de las organizaciones públicas en términos de **calidad e integridad del servicio (valores)**, con el fin de que se entreguen **resultados** que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los **grupos de valor** (generación de **valor público**)



**VI** Congreso Nacional  
**Gerencia del Deporte**



Programa  
**CIENCIAS DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN**  
Facultad de Ciencias de la Salud

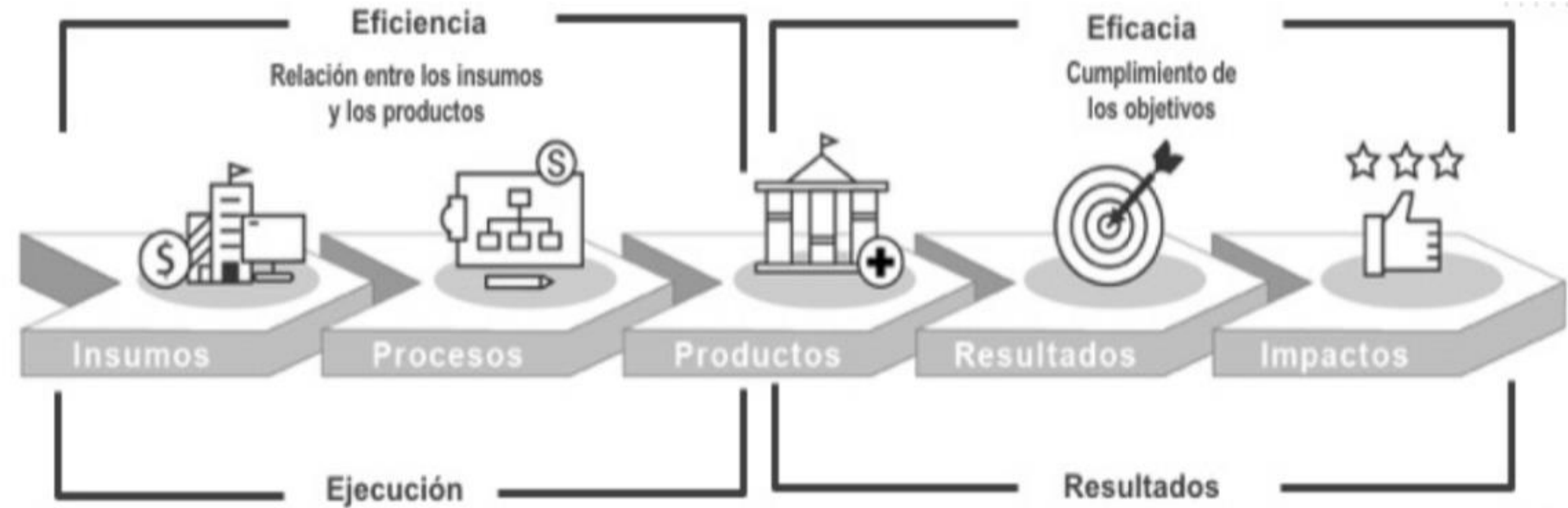
Especialización  
**GERENCIA  
DEL DEPORTE**  
informacion@gerdel@gmail.com

**IO** Especialización  
**GERENCIA  
DEL DEPORTE**





## CADENA DE VALOR PUBLICO



1. Productos de la plataforma de registro de usuarios.

2. veedurías ciudadanas

3. Visitas de seguimiento en terreno

4. Resultados de test y evaluaciones

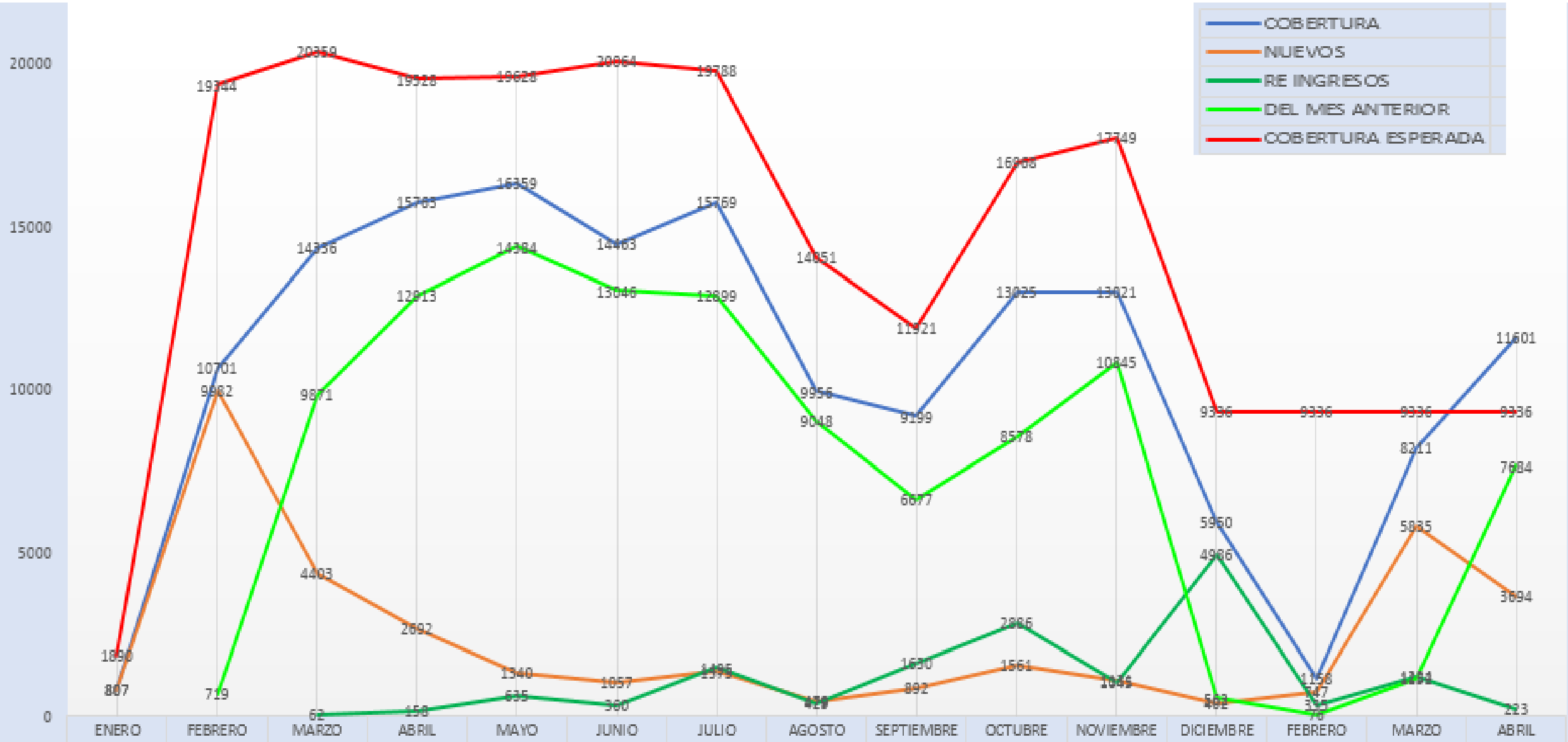
5. Seguimiento a Planes Técnicos

6. Seguimiento a Planes de acción

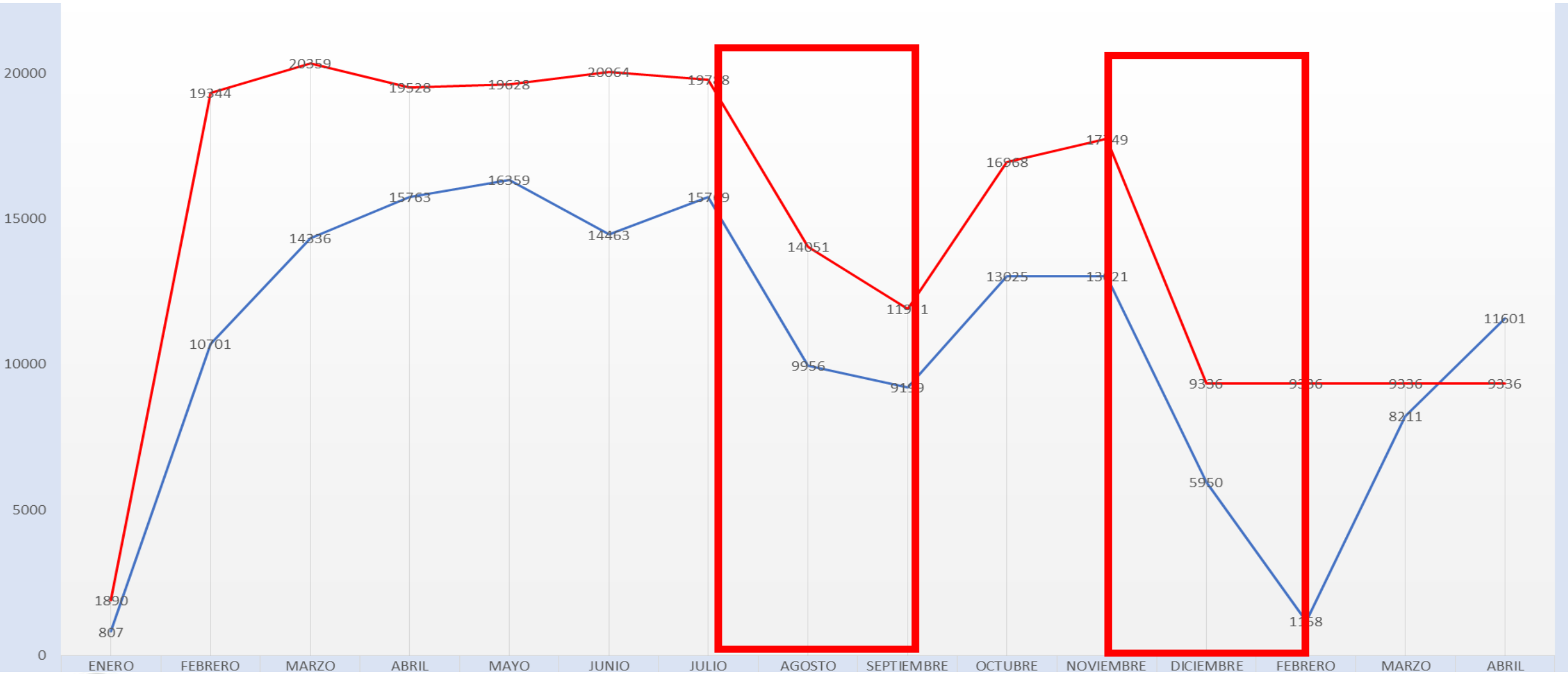




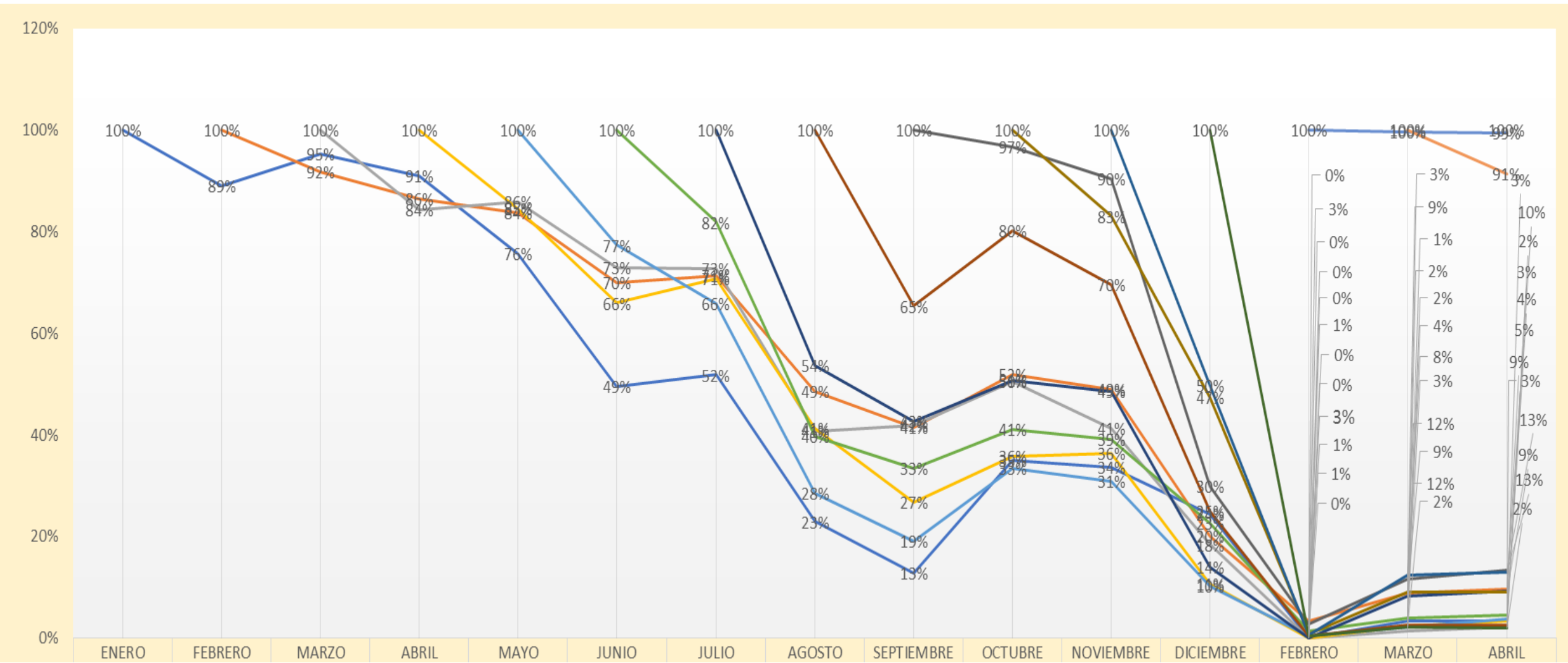
# Indicadores Intermensuales



# Indicadores Intermensuales: cobertura

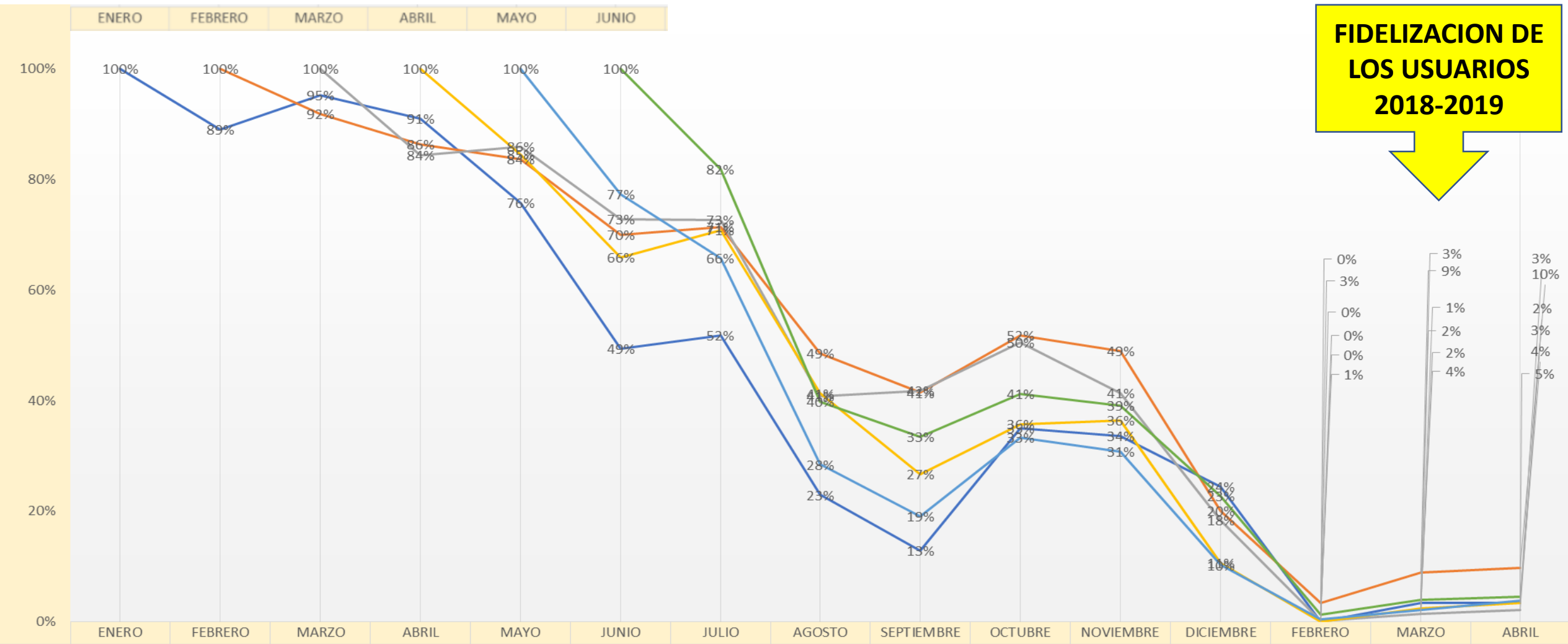
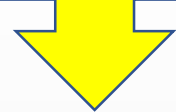


# PORCENTAJE DE PERMANENCIA POR COHORTES

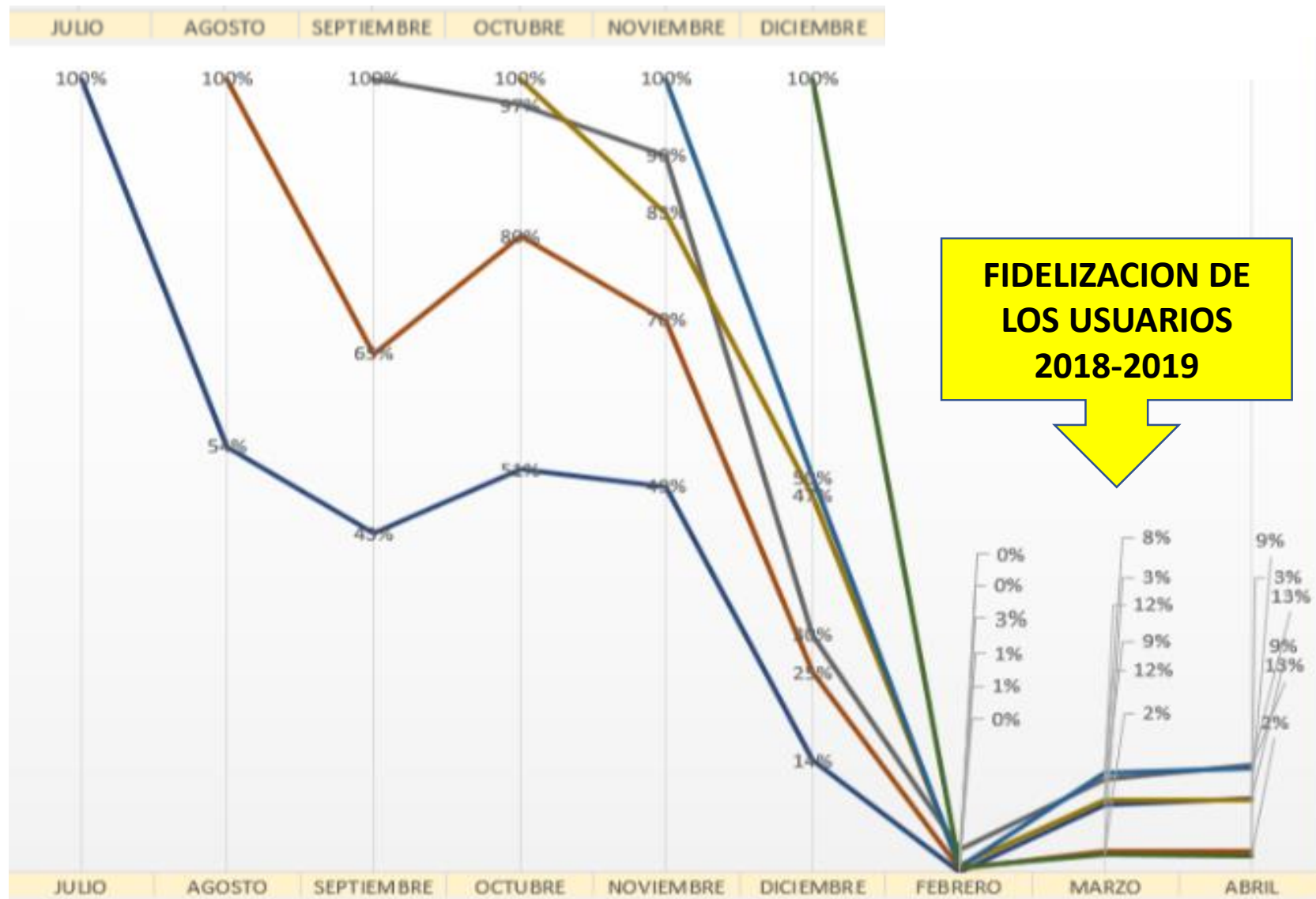


# PORCENTAJE DE PERMANENCIA POR COHORTES- 1ER SEM 2018

**FIDELIZACION DE  
LOS USUARIOS  
2018-2019**



# PORCENTAJE DE PERMANENCIA POR COHORTES- 2DO SEM 2018



**FIDELIZACION DE  
LOS USUARIOS  
2018-2019**

La fidelización es un termino para designa la lealtad de un usuario a un servicio, al que recurre de forma continua o periódica.



# ROTACIÓN DE USUARIOS (# VECES)

AREAS	TOTAL USUARIOS	PROMEDIO COBERTURA	ROTACIÓN (VECES)
AREA 1	8809	5058	1.7
AREA 2	1078	615	1.8
AREA 3	5312	2115	2.5
AREA 4	10520	4855	2.2
<b>ENTIDAD</b>	<b>25719</b>	<b>12127</b>	<b>2.1</b>



## 2. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Llamadas a usuarios.

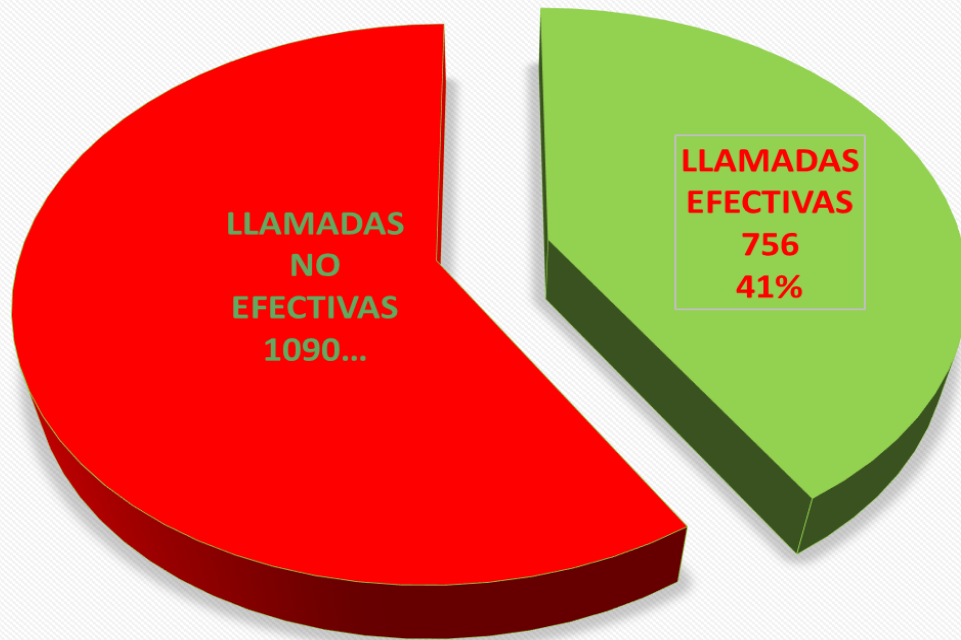
Visitas a usuarios.

Llamadas a cooperadores

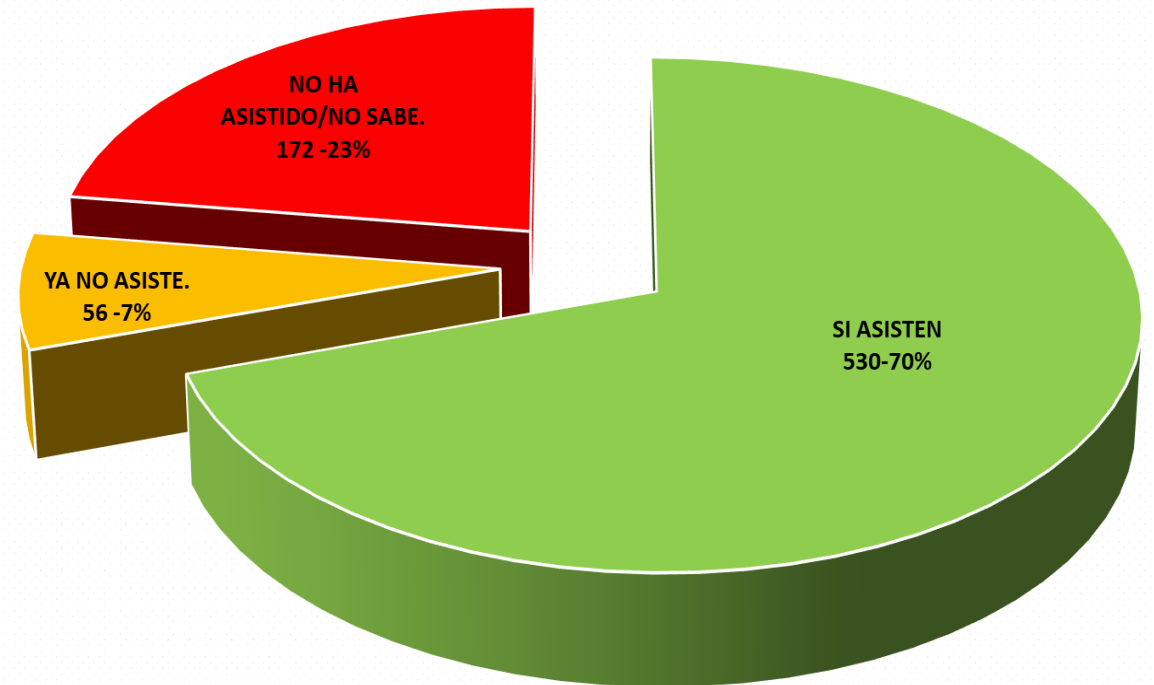


# RESULTADO DE LLAMADAS A USUARIOS A TRAVES DE VEEDURIAS (MARZO-ABRIL)

TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS  
(1846)



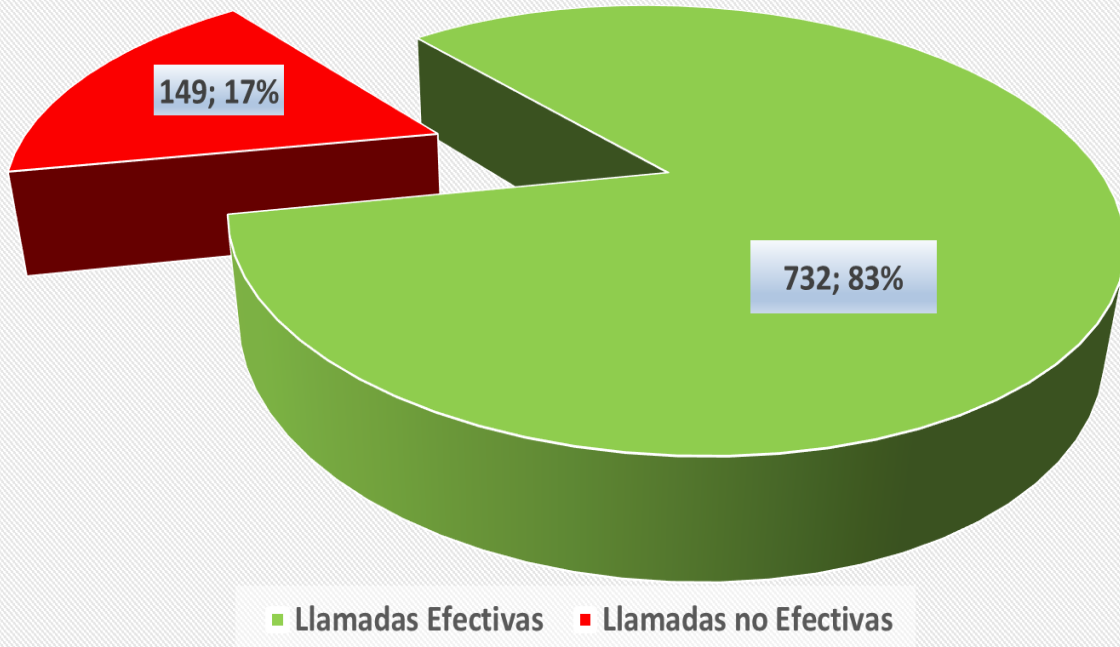
CLASIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE LLAMADAS EFECTIVAS (756)



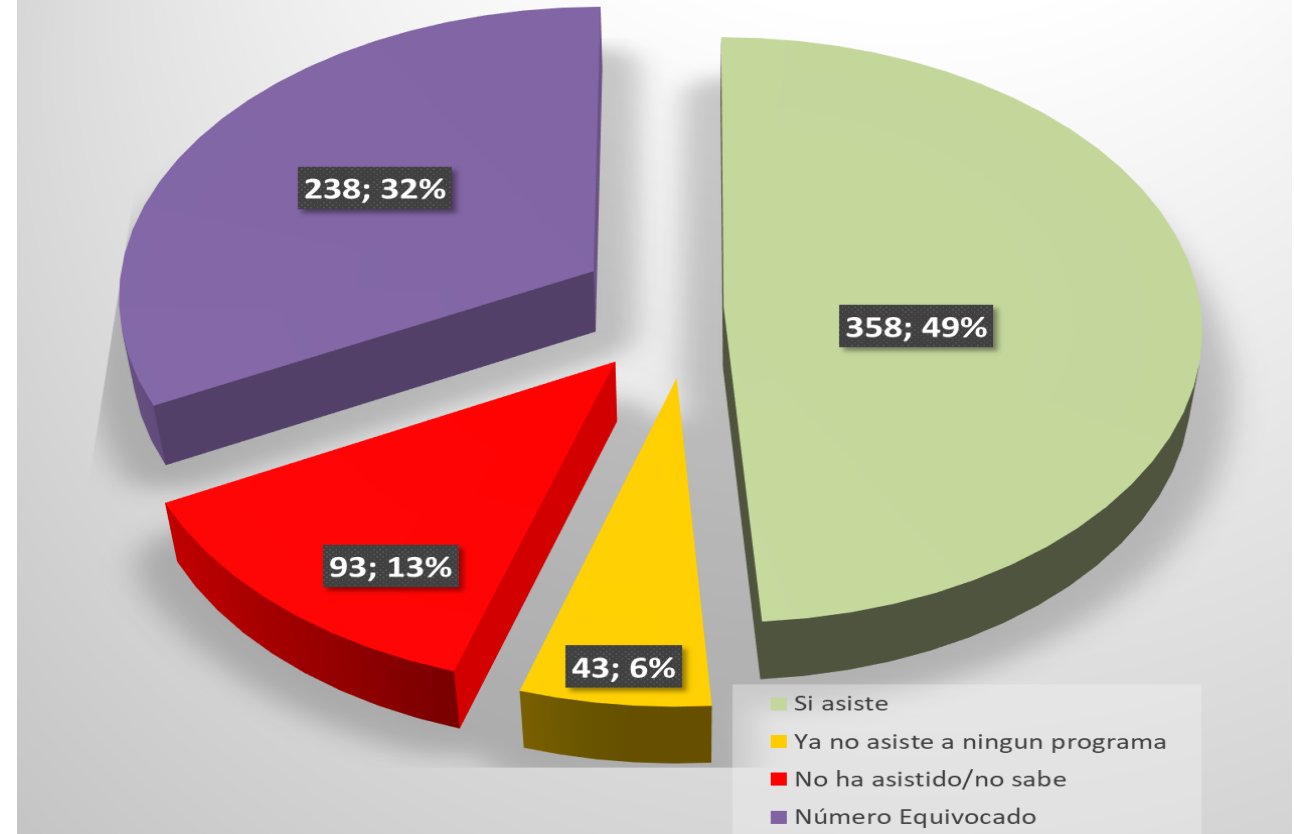


# RESULTADO DE LLAMADAS A USUARIOS A TRAVES DE VEEDURIAS (JULIO 2018)

TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS (881)

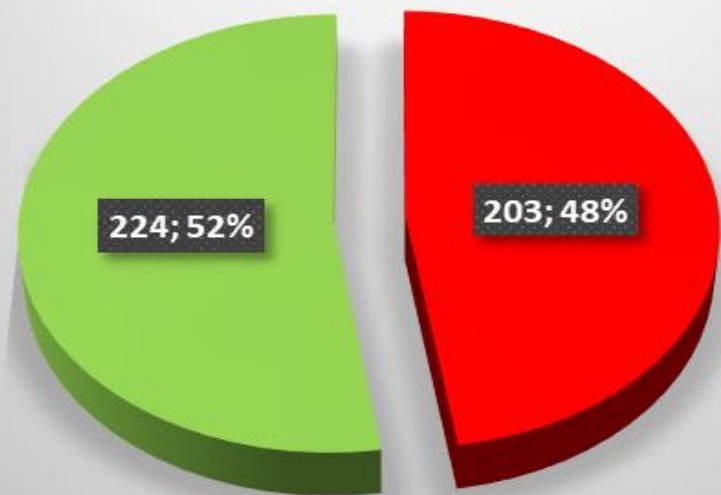


Clasificación llamadas efectivas



# RESULTADO DE LLAMADAS A COOPERADORES TRAVES DE VEEDURIAS- (JUNIO 2018)

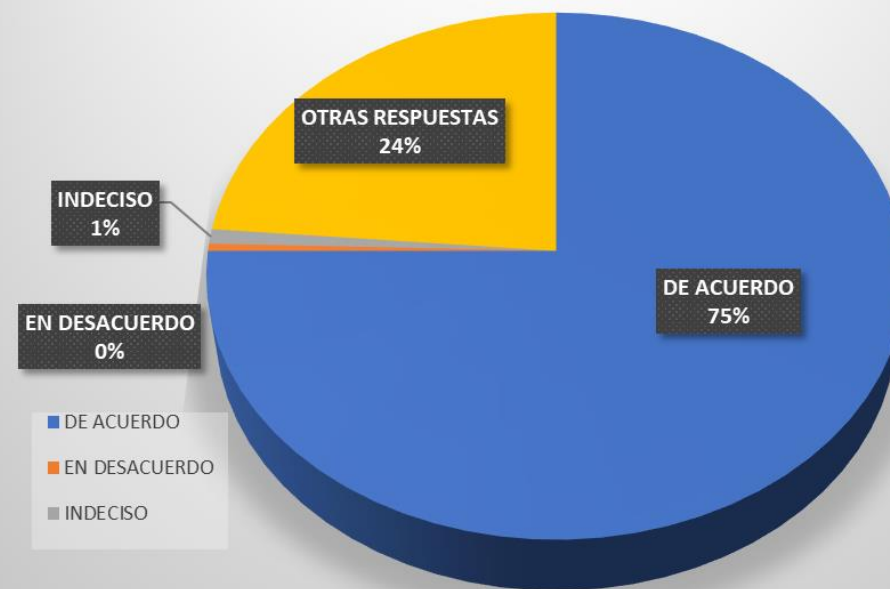
TOTAL DE LLAMADAS 427



■ TOTAL LLAMADAS NO EFECTIVAS

■ TOTAL LLAMADAS EFECTIVAS

El servicio prestado por la secretaria esta acorde a sus expectativas



INDECISO  
1%

EN DESACUERDO  
0%

■ DE ACUERDO  
■ EN DESACUERDO  
■ INDECISO



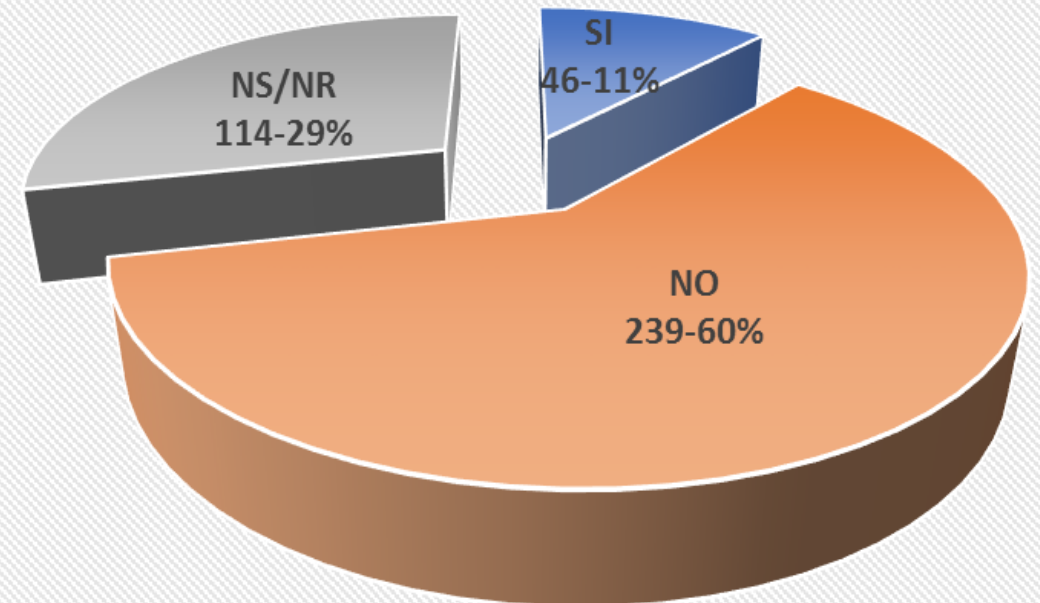
# DESERCION POR CORTE EN EL SERVICIO

contradictoriamente al momento de indagarle a las personas sobre las causas de su deserción y no reintegro a las clases sólo el 5% lo atribuyo a la ausencia del monitor, la mayoría expresaba factores personales o de desanimo; pero al momento de indagarle si el monitor o alguien los habían contactado

## TOTAL DE LLAMADAS 1007



EN LOS MESES ANTERIORES HA SIDO CONTACTADO POR PARTE DEL INSTRUCTOR INVITANDOL@ NUEVAMENTE A ASISTIR AL PROGRAMA



## INTEGRIDAD INSTITUCIONAL

- Contribuye a la generación y cumplimiento de políticas institucionales en lo referente a las metas de los indicadores de calidad.
- Contribuido a re direccionar la perspectiva y la forma como se esta llegando a la comunidad a través de los programas.
- Esta generando los sustentos y las bases para los futuros cambios en el diseño e implementación de los programas que verdaderamente le contribuyan a la solución de necesidades y problemáticas sociales



# GESTION DEL CONOCIMIENTO

- Contribuye al fortalecimiento del proceso de la cultura del conocimiento institucional ( dato, información, conocimiento).
- Se dieron los primeros pasos para identificación si los programas están contribuyendo a la solución de las necesidades y problemáticas sociales.
- Esta generando los sustentos y las bases para los futuros cambios en el diseño e implementación de los programas que le contribuyan eficaz y efectivamente a la solución de necesidades y problemáticas sociales



# CAMBIO DE PARADIGMAS

- Hay mayor pérdida de recursos financieros a través de financiamiento de grandes contrataciones, se debe poner mucho cuidado a ineficacia de pequeños contratos.
- La masificación y la ampliación de la cobertura era lo más importante!!
- La academia es la que genera el conocimiento a través de la investigación.
- Las practicas “errada” de cierra del proceso en nov-dic y el arrancar el año con nuevos usuarios, perdiendo la fidelización y la continuidad de los procesos.





**LA PARTICIPACION CIUDADANA  
HA SIDO UN VALUARTE, SON  
MILES DE LLAMADAS Y CIENTOS  
DE HORAS INVERTIDAS POR EL  
SERVICIO SOCIAL Y PRACTICAS  
UNIVERSITARIAS, REALIZANDO  
LAS VEEDURIAS !!**



**VI Congreso Nacional  
Gerencia del Deporte**



Programa  
**CIENCIAS DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN**  
Facultad de Ciencias de la Salud

Especialización  
**GERENCIA  
DEL DEPORTE**  
Informacion@gerde@gmail.com

**10** Especialización  
**GERENCIA  
DEL DEPORTE**



# A MODO DE CONCLUSIONES

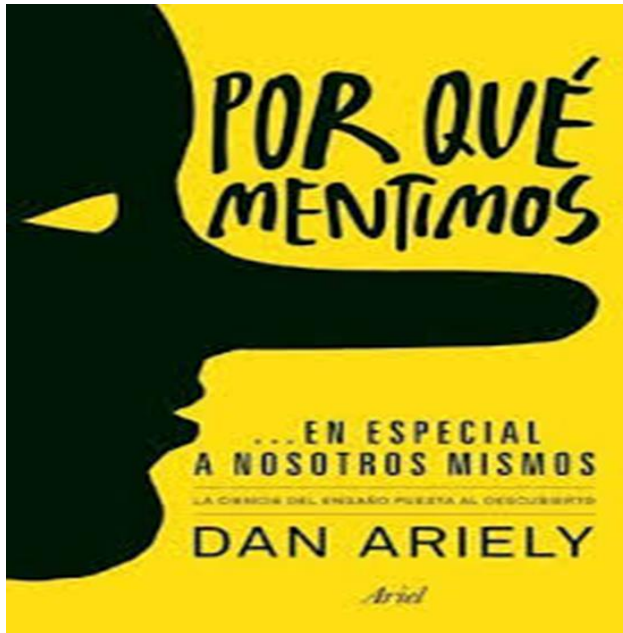


**LAS TIC A TRAVES DE LOS  
PLATAFORMAS,  
DISPOSITIVOS MOTIVELES  
Y APP SE HAN  
CONVERTIDO EN UN  
ALIADO, EN UN GUARDIAN  
DE ÚLTIMA INSTANCIA**





# LA CONDICION HUMANA



LA PREMISA ES, IDENTIFICAR LAS CIRCUNSTANCIAS QUE ESTAN FACILITANDO QUE LAS PRACTICAS ERRADAS SE REALICEN Y NUNCA!!! ATACAR A LA PERSONA, CUANDO SE DETECTAN INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN

!!!CONFLICTO!!!

«MOTIVACIÓN DEL EGO»

« MOTIVACIÓN ECONÓMICA TÍPICA »



**VI** Congreso Nacional  
**Gerencia del Deporte**

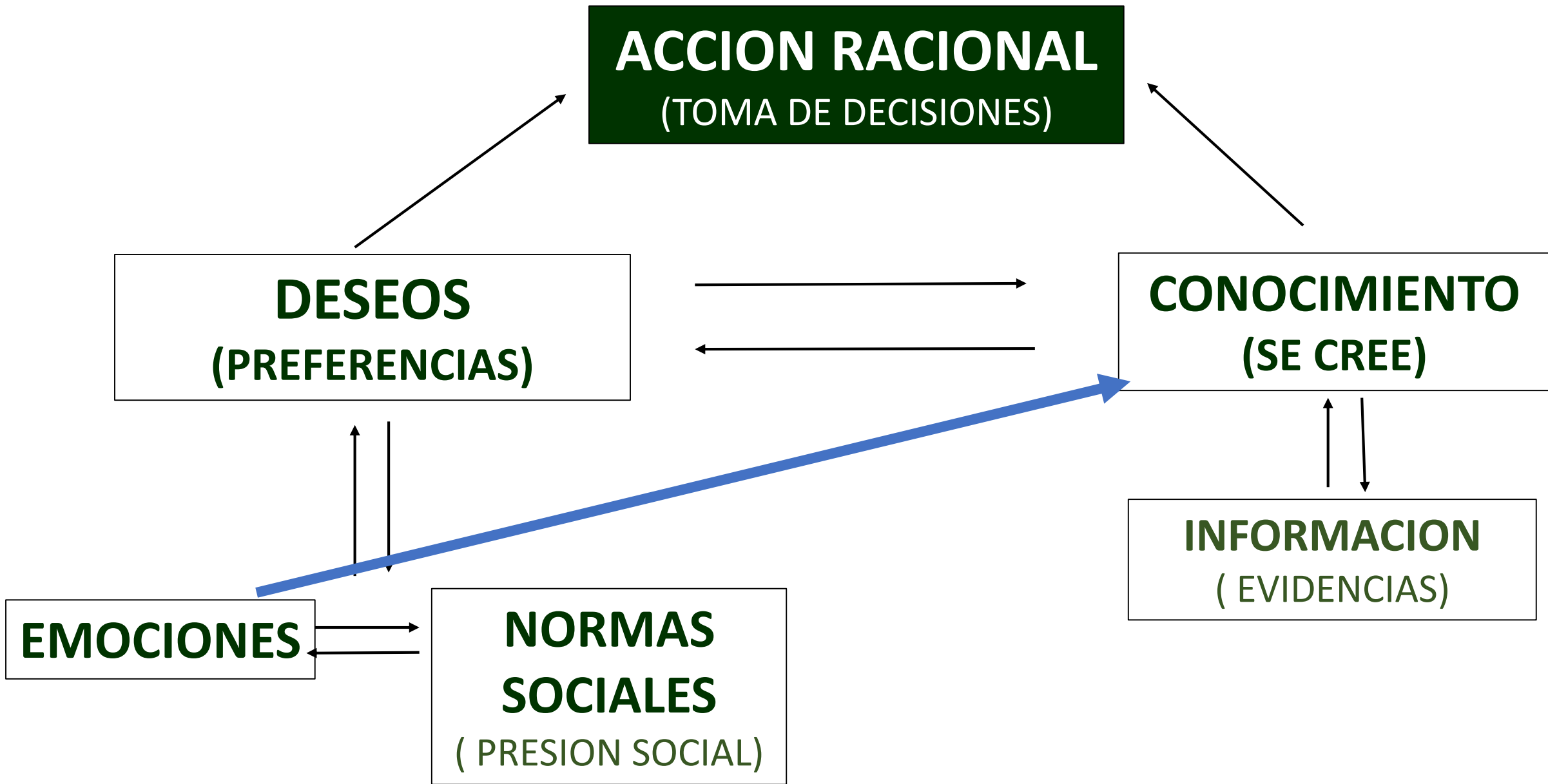


Programa  
**CIENCIAS DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN**  
Facultad de Ciencias de la Salud

Especialización  
**GERENCIA  
DEL DEPORTE**  
Informacion@gerde@gmail.com

**IO** Especialización  
**GERENCIA  
DEL DEPORTE**





# !!! LLAMADO A LA ACADEMIA!!!

## ES IMPERATIVA FORTALECER LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN ÁREAS Y TEMÁTICAS:

- Administración pública, implicaciones y la responsabilidades de asumir cargos públicos.
- El diseño de programas y la forma de comprobar que estos contribuyen a la mitigación o solución de necesidades y problemáticas sociales.
- Teoría del juego o de interacción humana
- Participación política, a través de las veedurías ciudadanas
- Pensamiento crítico, para la defensa del sector.

