



INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Col deportes juega limpio

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

COLDEPORTES



PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2017

INTRODUCCION

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano¹ 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

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

con los diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

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 - Secretaría 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 un canal de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la Entidad. comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

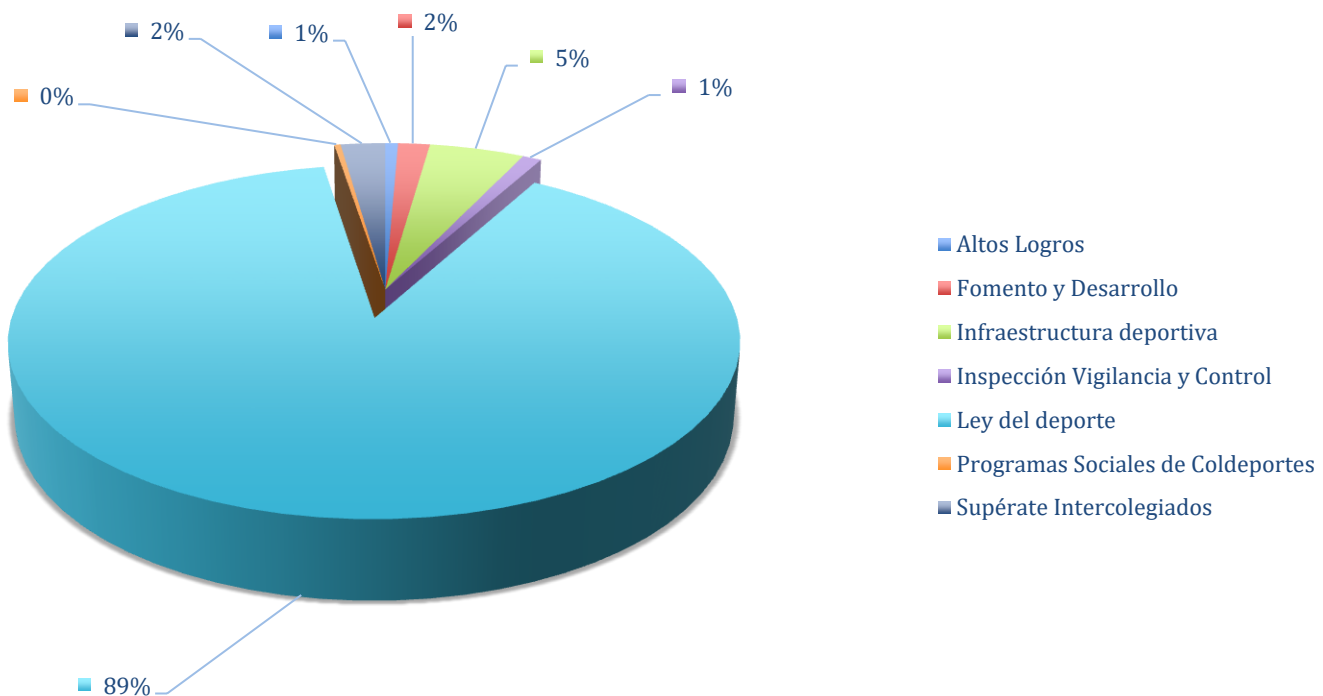
² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

RESULTADOS

El análisis a continuación presentado corresponde a la encuesta hecha en el marco de la Rendición de Cuentas de la Gestión 2016 y la Audiencia Pública sobre el Nuevo Proyecto de Ley del Deporte, la cual tendrá lugar el jueves 29 de junio en la ciudad de Pereira y la cual arrojó los siguientes resultados.

¿Cuál de los siguientes temas considera usted que debe ser presentado con mayor detalle o incluido durante el desarrollo de la audiencia pública?

Tabla 1.



A la pregunta hecha en la encuesta se notó un alto interés de los 307 ciudadanos que respondieron, que en la rendición de cuentas y audiencia pública, el tema que se debería tomar más a fondo es sobre la Ley del Deporte arrojando un resultado del 89%.