

**Servicio Integral
al ciudadano 2019**
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

**Programa supérate intercolegiados Fase Regional- Centro
Bogotá.**

Dirección de Fomento y Desarrollo



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 14 al 20 de octubre de 2019

Lugar

Escenarios deportivos Bogotá

Participantes

Deportistas, cuerpo técnico, jueces, jefes de misión y entrenadores.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

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

14 al 20 de octubre

2019



INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano¹ establecidos por Mindeporte 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: Mindeporte - Secretaría 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).

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*

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



estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio². 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: Mindeporte - 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.



El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS

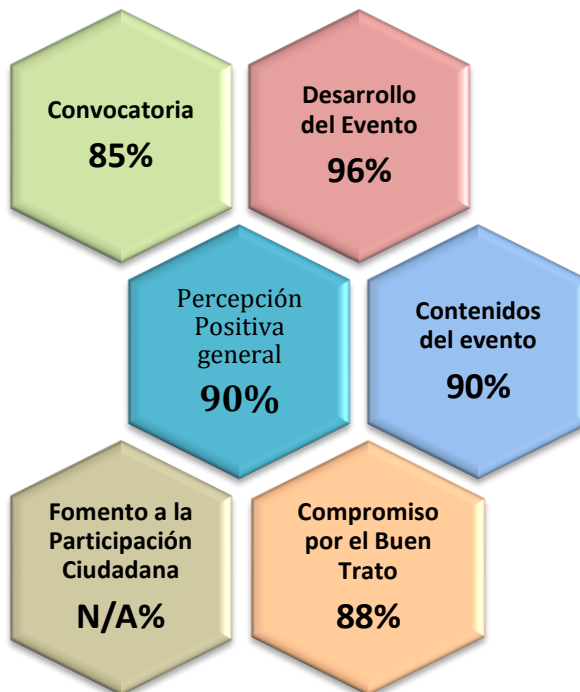
De acuerdo al análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

90%.

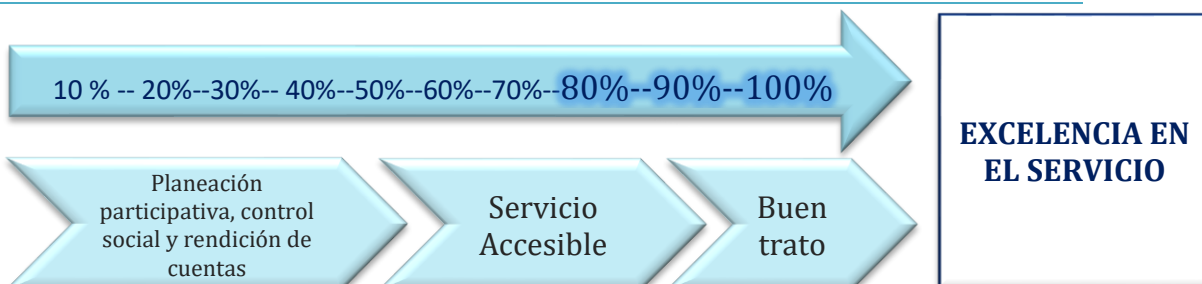


El deporte
es de todos

Mindeporte



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 14 al 20 de octubre de 2019 durante la fase regional Centro y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática. Se realizaron 92 encuestas.

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.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Caracterización de usuarios 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.

Departamento	%
Bogotá D.C	36,6%
Cundinamarca	63,4%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según el rol de los participantes.

Rol	%
Acompañante	2,44%
Deportista escolarizado	90,24%
Entrenador	7,32%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados de acuerdo con el deporte en el que participaron.

Deporte	%
Baloncesto Femenino	9,8%
Baloncesto Masculino	31,7%
Fútbol Masculino	7,3%
Futsal Masculino	2,4%
Voleibol Femenino	34,1%
Voleibol Masculino	14,6%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según la categoría en la que participó.

Categoría	%
Juvenil	48,8%
Prejuvenil	51,2%
Total general	100%



Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según el escenario deportivo donde se desarrolló la competencia.

Escenario	%
CAR (Centro de Alto Rendimiento)	100%
Total general	100%



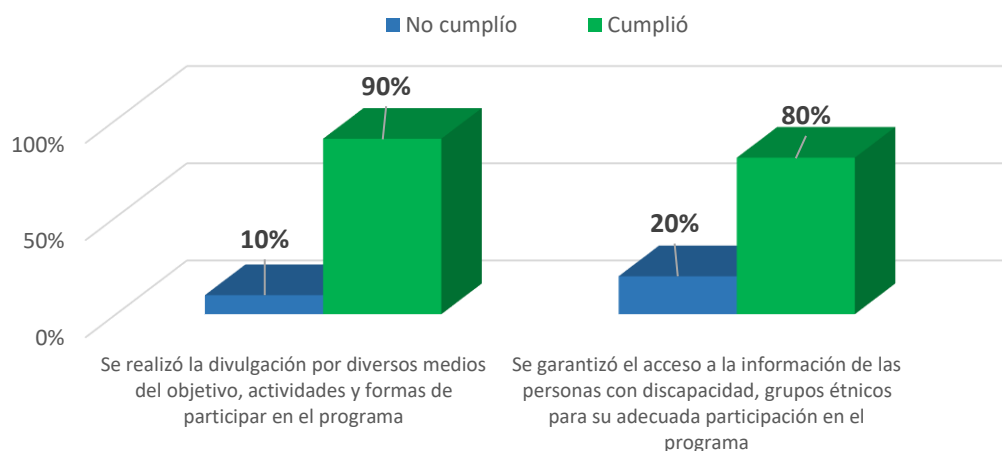
Convocatoria

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.

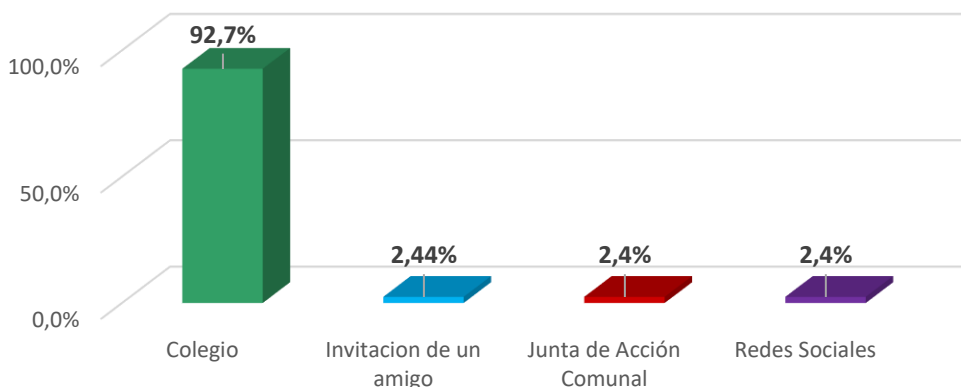
A continuación se presentan los componentes evaluados:

EVALUACIÓN DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



¿Como se entero del evento?



Observaciones

Evaluación cualitativa componente		Promedio	85%
Convocatoria			

Se evidencia una percepción de cumplimiento del proceso de convocatoria y acceso a la información pública.

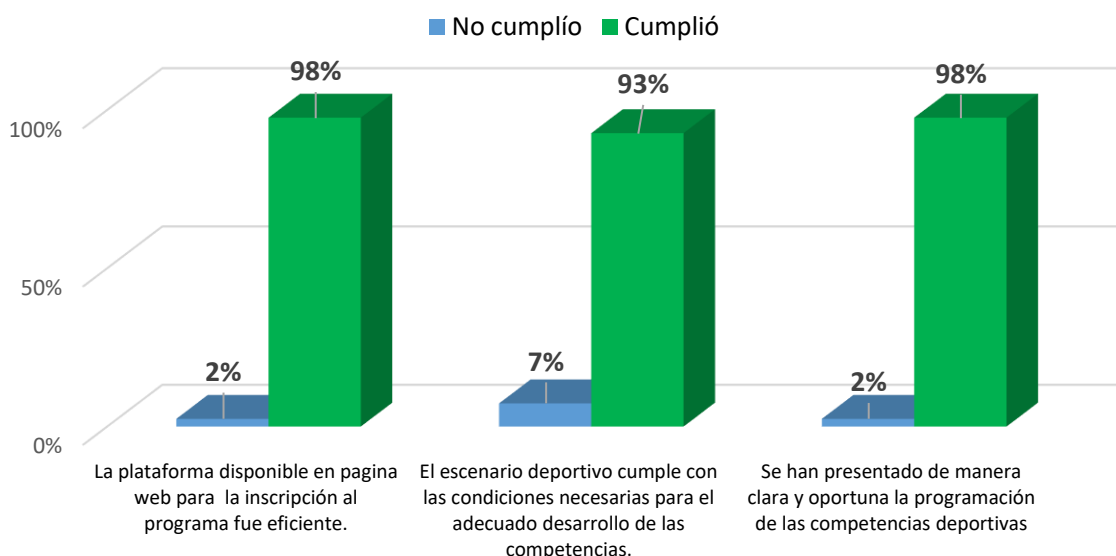
Para garantizar el acceso a la información se sugiere en próximos juegos diseñar una estrategia de comunicación que permita que la mayor población potencial tenga la información de los objetivos, etapas y formas de participación esto con el objetivo de potenciar el impacto de este programa en las poblaciones objetivas.

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 de los juegos.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	96%

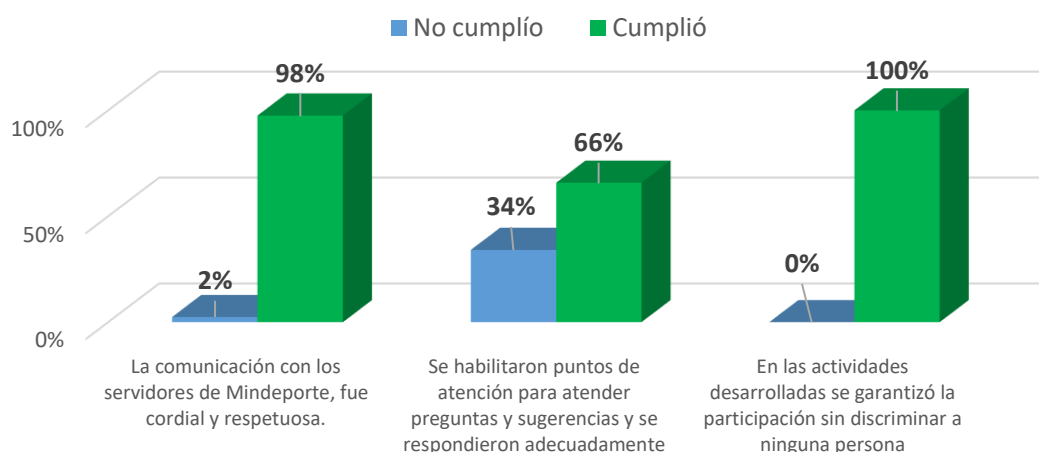
En la organización del evento se observa una percepción de cumplimiento parcial. Se resalta la efectividad de la plataforma dispuesta para la inscripción de los participantes y la oportuna presentación de la programación de las competencias. Se debe mejorar en la adecuación de los diferentes escenarios deportivos para una mejor accesibilidad para las personas en condición de discapacidad y para el buen desarrollo de las competencia.

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 Mindeporte, 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.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Cultura del Buen Trato	88%

En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los participantes en la mayoría de los componentes evaluados, sin embargo se evidencia una baja percepción sobre los puntos de atención para aclaración de inquietudes por ello se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas 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 generando un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

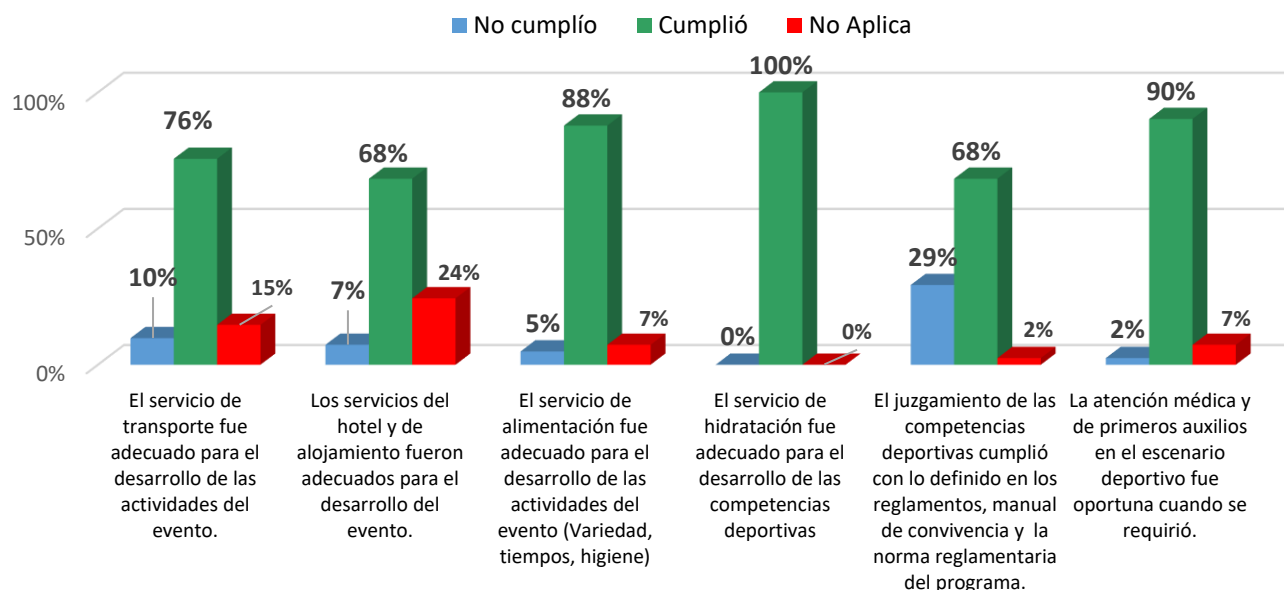


Actividades Misionales de Mindeporte

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.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	90%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Sin embargo, dentro de los componentes evaluados se muestra una calificación baja en los servicios de alojamiento y juzgamiento generando un impacto negativo en donde se debe buscar más claridad y garantizar la percepción de parcialidad y equidad en este proceso.

ANEXOS

1. según su opinión cuales aspectos deben mejorarse en el programa supérate intercolegiados:

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

No ninguna
Que hayan mas implementos
El protocolo que haya mas union entre equipos y delegaciones
Ninguna
En mi opinion toda la rganzacion del evento tasnto en hodpedaje como en la hora de los partidos es muy buena , todo esta muy bien.
En mi opinion no Hay nada que mejorar, para mi todo esta bien organizado.
Mi opinion eds q todo estuvo muy bn ubicado y presentado para el servicio de nosotros lo jóvenes
Ninguno
En mi opinion no existe ningun problema con la atencion del programa
El transporte y juzgamiento
Jum
Nada
Nada .
Hospedaje en el zonal regional, ya que solo se estuvieron 2 dias
Ninguna
No nada todo a salido muy bien
El transporte
El transporte
Ninguna
No estuvo todo bien
Ninguna
Deben ser un poco mas ordenados conntodo
La atencion y mejor uso del reglamento.
Los arbitros
Yo pienso que se le debe dar mas importancia a este gran evento
Los arbitros
Mas sillas para los espectadores
Los tableros de baloncesto
Que los jueses piten mas para lo dos lados
La atención

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



No dejar golpear tanto, mejorar el arbitraje Hizo falta la concentracion de los equipos de Bogota
Nada gracias
El desarrollo del evento debe planificarse y ejecutarse en tiempos acordes a las competencias nacionales, debe existir un tiempo para la preparación de los equipos de competencia, de deben crear competencias internas que permitan mayor desarrollo competitivo con altos estándares de calidad. La competencia y los programas deportivos deben ser focalizados en la base, iniciación al deporte, niños entre los 8 y los 11 años. Debería existir más competencia en la base.
La organización hacia los acompañantes o los espectadores
La difusión y divulgación del evento debe mejorar
La divulgación
Arbitraje
Mejorar el Arbitraje
Mejorar arbitraje.
Mejorar la cuestión de arbitraje
Aumentar el número de participantes y del cuerpo técnico ya que una sola persona para atender deportistas y reuniones como congresillos y demás no es suficiente sabiendo que no se pueden dejar solos los deportistas que tenemos a nuestro cargo. Además disminuir el número mínimo de deportistas para iniciar un partido hacerlo no con 13 sino 11 o como lo estipula la regla con 7 para competir porque con 13 como está estipulado siempre es complicado y limitado ya que a la competencia solo podemos inscribir 15 y si por cualquier eventualidad se lesionan o expulsan más de 3 jugadores en un partido automáticamente ya no se podría participar del otro encuentro porque no tiene el número mínimo de 13 y estaría perdiendo y siendo prácticamente eliminado del evento.
Nada