

Servicio Integral al ciudadano 2019

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

V Juegos Deportivos Paranaionales

Bolívar 2019

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo
GIT Juegos y Eventos Deportivos



El deporte
es de todos

Mindeporte



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

11 de noviembre al 15 de noviembre y del 1 de diciembre al 8 de diciembre

Lugar

- Cartagena, Turbaco y Arjona, en el departamento de Bolívar
- Cali, Valle del Cauca
- Nilo, Cundinamarca
- Bogotá, D.C.

Participantes

Atletas
Oficiales de las delegaciones
Autoridades de campeonato y juzgamiento

Organizador

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

GIT Juegos y Eventos Deportivos

Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

3 al 8 de diciembre de 2019

2019



INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano¹ establecidos por el Ministerio del Deporte 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 Servicio Integral 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 establecidos por el Departamento Nacional de Planeación en la Cartilla “El Cubo” (PNSC, 2014). 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.

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 en 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 en la apreciación del ciudadano frente a las acciones de la entidad, 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, enfocada a la efectividad de los *“derechos”* y no necesariamente a 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 Servicio Integral 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.

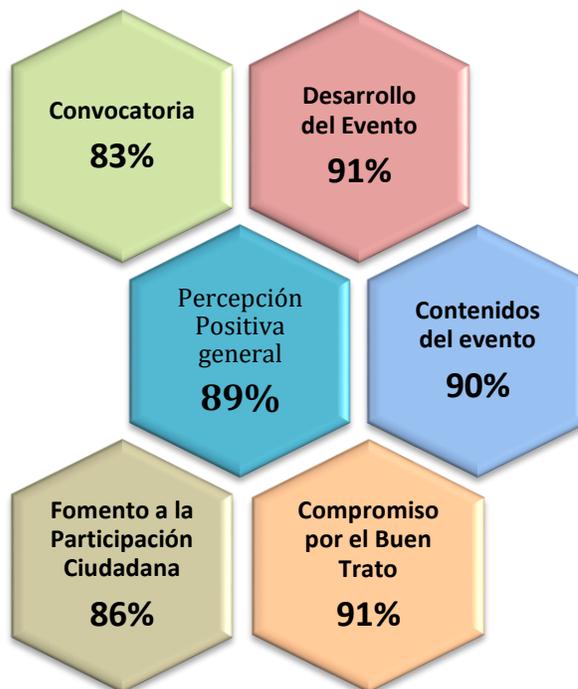
² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.



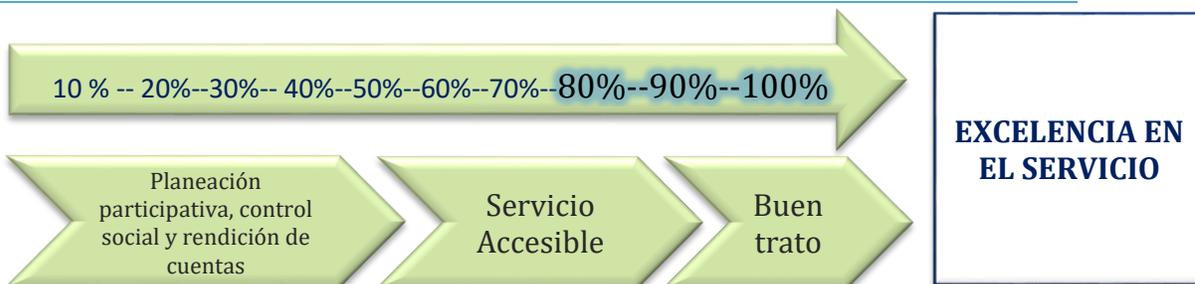
RESULTADOS

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

89%.



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 3 de diciembre de 2019 al 8 de diciembre de 2019 durante los juegos deportivos Paranales y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión democrática.

En el marco de los Juegos Deportivos Paranales se realizaron 167 encuestas a los participantes de los distintos grupos de valor definidos en el instrumento.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en éste se establecen conclusiones específicas para cada componente. Para obtener mayor información sobre el proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la entidad.



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	%		
Antioquia	12,0%	Huila	0,6%
Atlántico	4,2%	Magdalena	1,8%
Bogotá D.C	13,8%	Meta	5,4%
Bolívar	2,4%	Nariño	6,0%
Boyacá	16,8%	Norte de Santander	4,8%
Caldas	1,2%	Risaralda	0,6%
Cauca	0,6%	Santander	6,0%
Córdoba	2,4%	Tolima	3,6%
Cundinamarca	8,4%	Valle del Cauca	9,6%
		Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por Deporte.

Deporte	%
Ajedrez	7,8%
Baloncesto Paranaional	3,6%
Bowling	1,8%
Fútbol sala	8,4%
Para-Atletismo	2,4%
Paracycling	44,3%
Para-Pawerliftng	9,6%
Tenis de Mesa Paranaional	6,6%
Tenis en silla de ruedas	1,8%
Tiro deportivo	13,8%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según la Ciudad donde se realizó la competencia.

Ciudad	%
Bogotá	0,6%
Cali	44,3%



Cartagena	41,3%
Nilo	13,8%
(en blanco)	0,0%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de participantes encuestados según el rol de los participantes.

Rol	%
Acompañante	2,4%
Administrativo	0,6%
Asistente técnico	0,6%
Atleta	59,3%
Clasificador funcional	0,6%
Coordinador Subsede	0,6%
Cuerpo Medico	12,6%
Delegado	1,2%
Delegado	6,0%
Entrenador	14,4%
Jefe de Misión	1,2%
Juez	0,6%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	6,6%
Adultos De 29 a 62 años	58,7%
Adultos mayores > 63 años	4,2%
Jóvenes De 18 a 28 años	30,5%
Total general	100,0%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según condición de discapacidad.

Discapacidad	%
Auditiva	14,37%
Cognitiva	5,39%
Física	45,51%
Mental	0,60%
Ninguna	31,74%
Visual	2,40%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según Grupo étnico.



Grupo étnico	%
Comunidades campesinas	4,8%
Comunidades Indígenas	1,2%
Mulatos	3,6%
Ninguno	85,6%
Población negra y/o afrodescendientes	3,6%
Raizales	1,2%
Total general	100%

Tabla 8. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo	%
Femenino	28%
Masculino	72%
Total general	100%

Tabla 9. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

Victima	%
No	83%
Sí	17%
Total general	100%



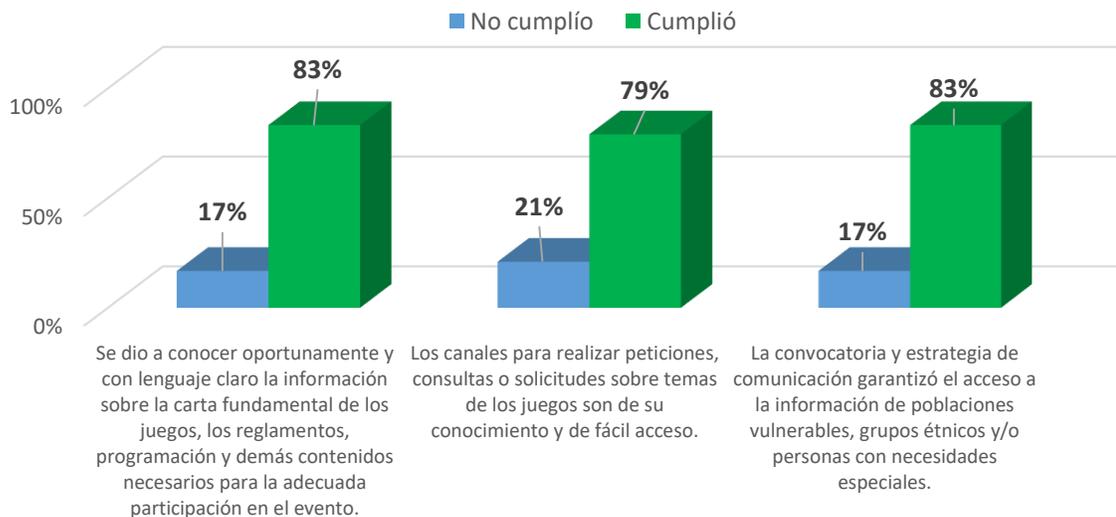
Convocatoria

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.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	82%

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y definición de los temas a desarrollar en el evento. Sin embargo, el promedio de apenas 82% sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación y difusión para permitir la participación en los procesos de planeación previa a los eventos, teniendo en cuenta el enfoque diferencial, con el objetivo de generar procesos de acercamiento y construcción colaborativa con los diferentes grupos potenciales de acuerdo a los ejercicios de caracterización.

Se evidencian comentarios sugiriendo mayor participación en la construcción de la carta fundamental.



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 la organización deportiva.

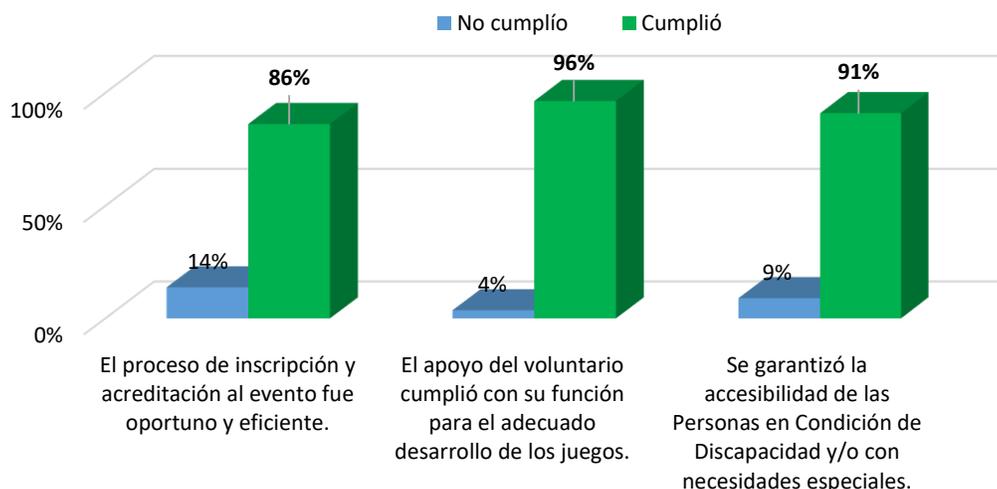
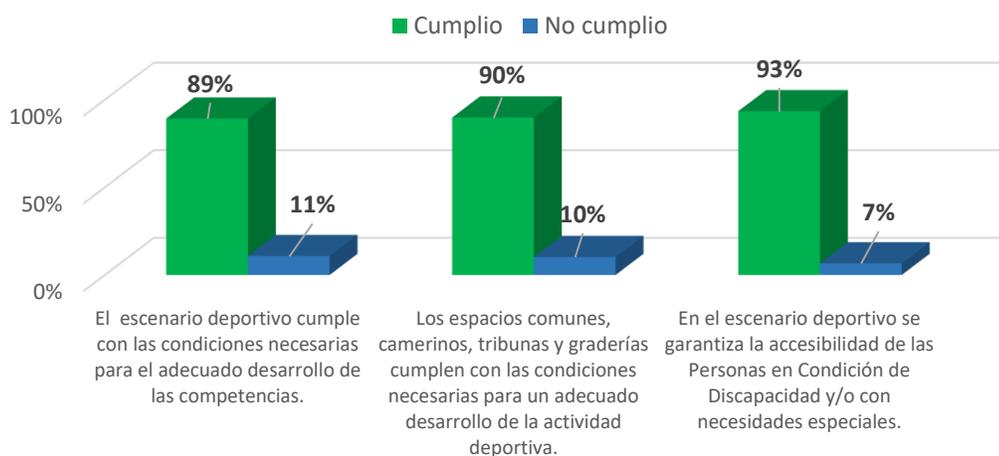


Gráfico 3. Pertinencia de los escenarios deportivos.





Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	91%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción de **cumplimiento** en los componentes evaluados. Sin embargo, se observan comentarios frente al tema de adecuación de los diferentes escenarios deportivos ya que estos en su mayoría no contaban con ventilación óptima para el buen desarrollo de las competencias deportivas.

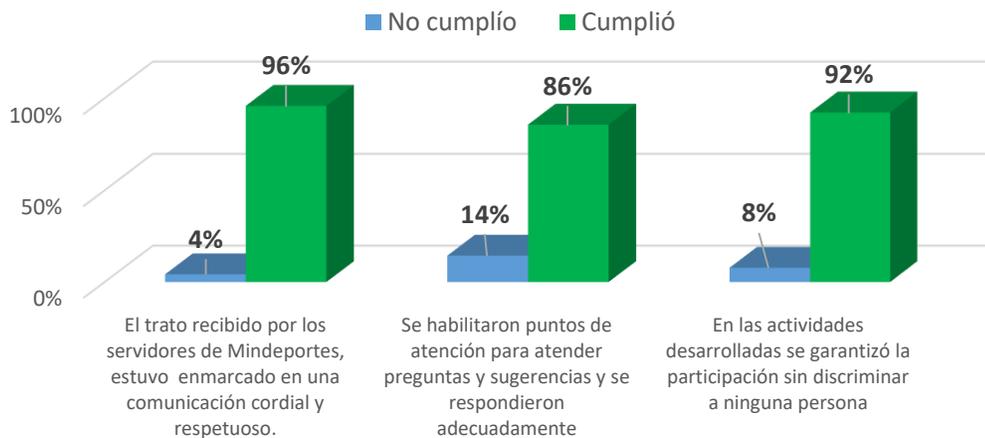


Comprometidos con el Buen Trato

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
Comprometidos con el buen trato	91%

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los asistentes.

Sin embargo, por tratarse de un componente de cultura institucional, se hace necesario fortalecer la importancia del buen trato como práctica institucional y en este sentido, recalcar a los servidores públicos, contratistas y colaboradores de los diversos eventos, la importancia de enmarcar la interacción con atletas, delegaciones y demás participantes y asistentes en el respeto, el lenguaje claro y el reconocimiento de la diversidad, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger y atender las solicitudes, quejas, reclamos y 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.



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

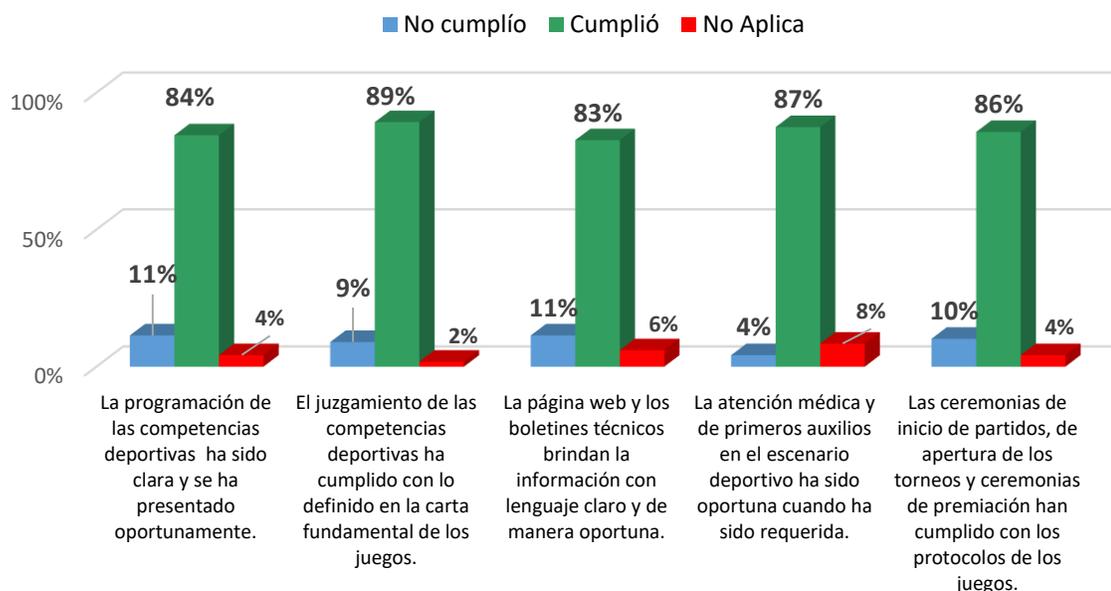


Gráfico 5. Evaluación actividades misionales (solo para autoridades de campeonato y juzgamiento)

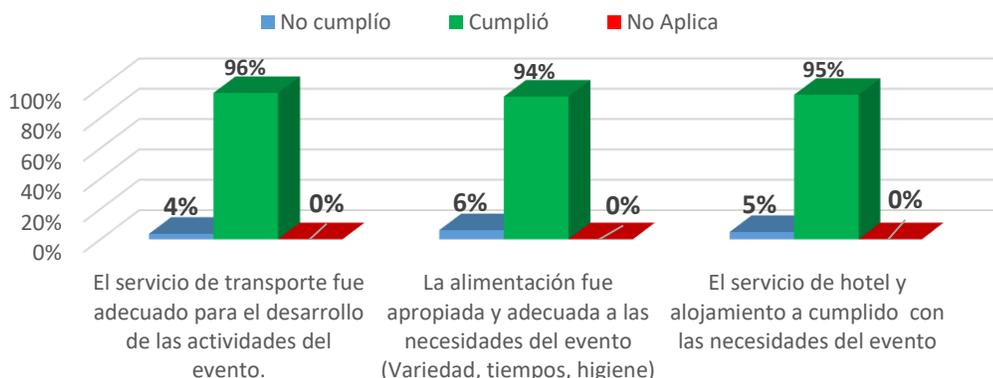
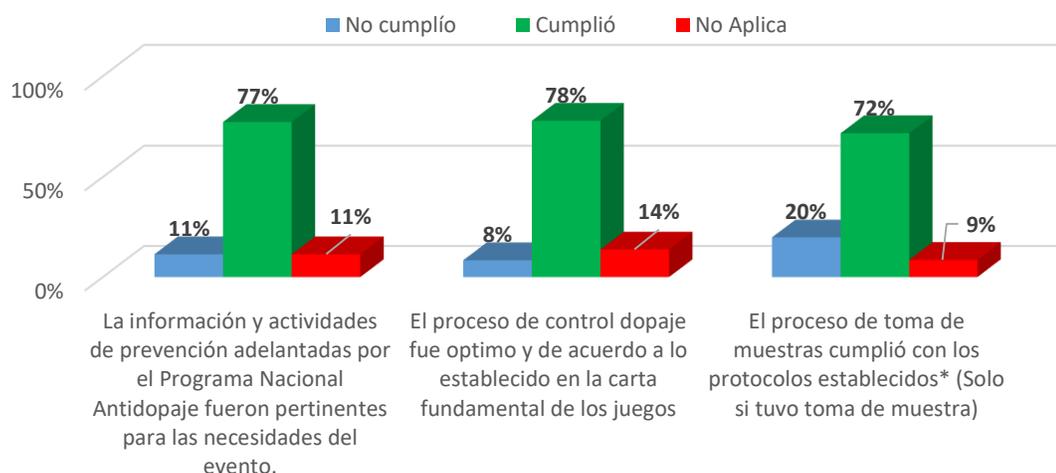


Gráfico 6. Evaluación actividades de control dopaje.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	90%
Actividades Misionales		

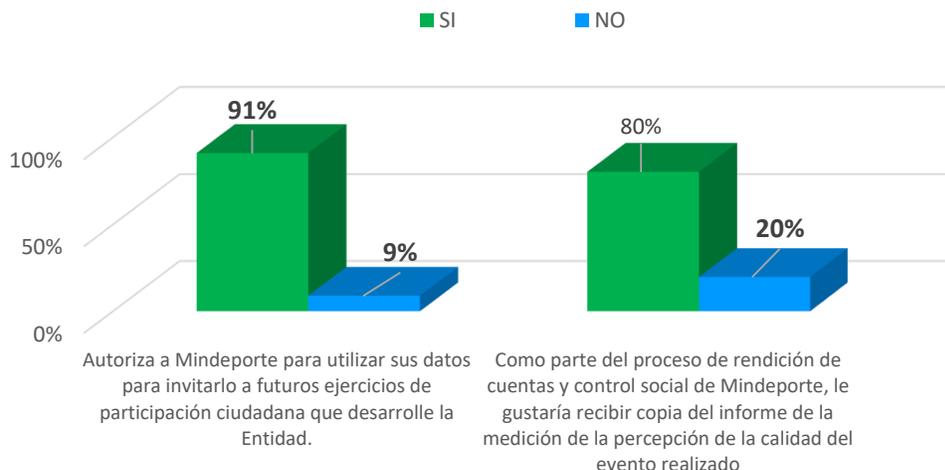
En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento parcial**. Si bien el promedio es satisfactorio, se observa una baja calificación en cuanto a la disponibilidad, acceso a la información en la página web.

Se recomienda para las próximas versiones de los juegos generar una estrategia que permita potenciar la utilización de la página web de los Juegos como herramienta principal de difusión de la información para el adecuado proceso de participación, control social y como elemento de rendición de cuentas en la información suministrada en la página web, comprendiendo los requerimientos de accesibilidad web.

Por otra parte, en el aparte de expectativas de mejoramiento se presentaron observaciones relativas a la escasa divulgación del evento y a la ausencia de una ceremonia de inauguración, aspectos que se presentan como oportunidades de mejora para próximos eventos a realizarse.

Fomento a la Participación Ciudadana

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



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Participación Ciudadana	79%

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 Mindeporte para generar espacios de dialogo en la construcción de la gestión democrática de la entidad.

Elaboró: Deisy Serrato Aldana – Contratista Servicio Integral al Ciudadano
Revisó: Harold Rene Gamba Hurtado – Coordinador Servicio Integral al Ciudadano

ANEXO # 1

1. Respuestas abiertas a la pregunta: Según su opinión que elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos JUEGOS:

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

Asta el momento ninguno
Para mi. Estuvo bien .aunque se vio en algunas categrprias pocos deportistas
Todo ests bien
Permitir a las diferentes ligas de discapacidad intervenir el la creación de lacarta fundamental
Permitir a las diferentes ligas conoedoras del tema participar en la construcción de la carta fundamental de los juegos
„ ciclismo
Todo está bien
Una correcta incripcion con informacion sufisiciente con el tiempo suficiente para la delegacion y dar solucion a los inconvenientes presentados y asi no afecten á los deportistas
Transporte de aeropuertos a hoteles días antes del evento. Mas comunicacion entre ministerio y los inder. Que en la plataforma genere alertas importantes para tener encuesta inscripciones tan importantes.
Todo bien
Ciclismo
La condicion de los medicos
Asesoramiento y acompañamiento a las diferentes ligas para el proceso de inscripción y acreditación de cada una de las ligas
Ninguno
La partipacion oportunade las delegaciones
Me parecio todo bien
Dar a conocer con anticipacion el dessrrollo de las pruebas o ls cancelacion de las mismas
Falto acto de inauguracion
Debe primar los deportistas por encima de los inconvenientes legales que puedan tener los organismos deportivos
Perfecto
Falto acto de inauguracion
Avisar con aterioridad la caida y/o no participacion de algunas pruebas ya que las ligas hacen su mayor esfuerzo. .. Para traer a sus atletas como cada deportista se preparan con mucho esfuerzo para las pruebas
Todo bien
Poder desarrollar estrategias para que halla mas publico en los eventos de pista paracycling
La parte publicitaria para que haya más afluencia de público
Cualquier prueba cancelada u/o a no realizarse avisas a sus respectibas ligas con anticipacion ya que esto genera la perdida de preparacion
Carpas Refigerios
Refrigerios
Quando se asignan sedes distintas a la principal, las acreditaciones hacia estos deben ser dirigidas a los puntos donde se desarrollaran las justas, porque si son enviadas a la sede principal se generan problrmas para el ingreso de cualquiera de las delegacionnes.
La acreditacion como grupo de apoyo de Indeportes Tolima no llego a la ciudad de cali.informaron que se entregaba en Cartagena.
Creo que todo fue excelente

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

Inauguración . no se dio la debida importancia al evento ya q estamos con población de inclusión. Estamos formando proyectos de vida y generando importancia.
A la llegada al aeropuerto y escenario no había publicidad de los juegos
Todo estuvo excelente
Mejor adecuación de escenarios
Información previa de puntos de hidratación y hielo, ubicación previa de una zona de reciclaje oportuna e informar lo ya establecido y planeado, no la improvisación después de haber iniciado las competencias
Ciclista
Más igualdad en el deporte
No pude competir por temas que yo no tengo nada que ver se perdió todo mi proceso para estos juegos
Sala de prensa escenario
La premiación la entrada, antes era mejor pues era al fondo con suficiente espacio para las fotos entrevistas y celebraciones, en la puerta daba pena porque uno tiene que empacar todo en los buses y tiene que cargar adicionalmente cosas muy pesadas y no encuentro apoyos de personal ni carritos como parte de la seguridad laboral
Escenario
.
Más inclusión
Puntualidad en el horario de competencia
Realizar descansos para recuperación del deportista cuando haya fines
Invitación y masificación del evento a el público
Difusión adecuada, presentación del escenario mínimamente organizado
Me parece que el problema que hubo con los deportistas que no pudieron participar por incumplimiento de las ligas debe ser castigado a los directos responsables y en otra ocasión por ser tantos deportistas se debería estudiar la posibilidad de permitir a los deportistas participar, ya que ellos son los más afectados y son los menos responsables y parece ser los que han sido castigados
Un acceso más fácil para los deportistas y apoyo psicológico
Divulgación en los medios de comunicación televisivos
Igualdad en las categorías en el deporte paralímpico especialmente en el paracycling
Contar con intérpretes
Tener cámaras foto finis
Velódromo en el departamento organizador de los juegos nacionales y para nacionales
Que los procesos administrativos sean priorizados para garantizar la participación de las delegaciones con el suficiente tiempo y no estén estas a última hora preocupadas por su participación o no en el evento
Que se muestre el evento por televisión
Mejor organización de el tiempo
Que se muestre en la tv
Atención particular, especial para el deporte para deportivo.
Dar más información
Mayor información por redes sociales
Me parece bien así
Todo bien
No hubo publicidad del evento porque no hubo acompañamiento de público ni de medios de comunicación
No se informó a tiempo la participación de ciclistas en categoría C1 paracycling contrarreloj y ruta porqvllos cambiaron de categoría y no pudieron competir es una falta de respeto para con los deportistas en condición de discapacidad ,además la ilusión en preparación con su entrenador,es triste verq no pueden competir y q tampoco se les da una opción ,se sugiere mejorar en organización y no jugar con los deportistas.
Se cumple con todos los requisitos
Más apoyo en material para las delegaciones
Me parece que se necesita más material para competir a la liga de boyaca

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

Llevar a los atletas días antes para su adaptación
Implementación más adecuada para mejorar nuestro rendimiento deportivo
Mas implementacion deportiva para obtener mejores resultados en las competencias
No tengo quejas
Se deben mejorar los aires ya que no le da a los atletas durante la participación y la iluminación en canchas de aire deben corregirlas
El aire en los escenarios
No se debe realizar arbitrariedades con la población discapacida, como la marca mínima cuando los convencionales no la tenían
Bien me pareció bien organizado
Ninguna
Cumplimiento con la entrega de escenarios deportivos, continuo apoyo a los atletas con discapacidad
Mayor refrigeración en los escenarios de tiro
Selección cuidadosa de loa clima de competencias
Fumigar
Fumigar
La fumigación
Más mesas
Para mejorar parctica siempre tenis de mesa
Mejor el mi amigos dede trabajar la tenis de mesa
El mejor amigo
Planeación en competencias
Que los escenarios deben tener mucha ventilación. Kim
Debe tener más. Ventilación para q funcione el aire
Más ventilación en el escenario
Elnlugar donde va a realizar y que las personas sepan comprender cuando y donde para poder tener más publico
Mejorar
Elnlugar donde va a realizar y que las personas sepan comprender cuando y donde para poder tener más publico
Todo perfecto
Mejoras de nos carta fundamental más inclusión
Mayor número de juegos clasificatorios.
En cuantoba a tenis, tener en cuenta los requerimientos de un campeonato, faltó zona de descanso de los atletas y un mecánico
Personas idóneas que conozcan del deporte que van direccionar
Déjanos jugar en equipos tt4 tt5
Hacer unos reglamentos de acuerdo a la realidad del deporte con criterios universales acuerdo a los reglamentos de las federaciones internacionales
Mejorar el tema de transporte y alimentación
Los hospedajes para los deportistas en condición de discapacidad deberían de tener accesibilidad completa, ya que el punto más crítico son los baño no está adecuados para sillas de ruedas ni con las condiciones de seguridad
Ninguno
Mejorar las reglas de la indumentaria
Cambiar ciudades sedes
Que se pueda realizar en otras ciudades , no siempre las mismas
Un horario más temprano para el bienestar de los deportistas
Más calefaccion

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



Haber más ánimo por parte de la prensa para que estén transmitiendo todos los juegos como el parapowerlifting
Horarios más adecuados de acuerdo a climatización
Ninguna
Use debería apoyar a la selección de ffaa porque la alimentación, el alojamiento, transporte y la hidratación fueron en extremidad malas, no son íntimas para un deportista, espero que esta queja sea tomada en consideración para que en la liga de ffaa apoyen sus deportistas porque nos tienen muy en el olvido y abandonados
El mejor campo de lanzamiento
Un mayor voluntariado
Nada
Todo bien!
.
Todo está bien
Nada
Nada
Todo está bien
lucha
Deber televisión
Transmisión permanente x televisión
Ninguno
Más m dios televisivos.
Acondicionar según clima
Faltan puntos de información
Elementos técnicos
Calidad de ajedrez.. Jueces son muy buenos, todo bn, falta seguridad de cámara
Capacitación para los jueces Auxiliares, la mayoría de los que estaban no tenían ni idea de reglamento de ajedrez....
Los escenarios tengan más aire.
Los jueces y las condiciones climáticas de los escenarios.
Mejor manejo en las premiaciones
Mejorar la transmisión en el sitio de juego
Un espacio más grande
Seguir juegos paranales ajedrez
Que el evento se realizará en un hotel donde se alojarán. Ya a por discapacidad es recomendable