

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

**JUEGOS INTERCOLEGIADOS FASE REGIONAL NACIONAL
LLANOS 2 (Amazonas, Guainía, Vaupés y Vichada)- 2021**

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Juegos **Inter**
COLEGIADOS
Nacionales



El deporte
es de todos

Mindeporte



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 26 de noviembre al 2 de diciembre

Sede

Bogotá

Participantes

Deportistas, delegados, 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 Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

29 de noviembre al 2 de diciembre

2021

Ministerio del Deporte

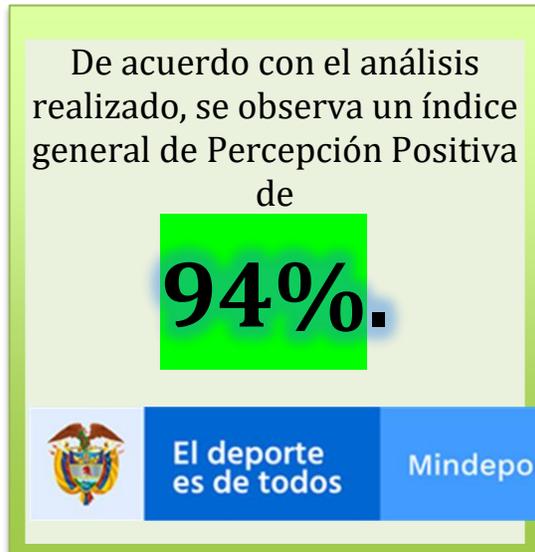
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

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



RESULTADOS



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 29 de noviembre al 2 de diciembre de 2021 durante el desarrollo de los Juegos Intercolegiados fase regional Llanos 2 que se realizó en la ciudad de Bogotá y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

En el marco de los Juegos se realizaron 29 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.



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	%
Amazonas	17%
Guainía	38%
Vaupés	41%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por Categoría y Deporte.

Categoría	Deporte	%
Prejuvenil	Baloncesto Femenino	3,4%
	Fútbol Masculino	6,8%
	Fútbol Sala Femenino	17,7%
Total Prejuvenil		27,9%
Juvenil	Baloncesto Masculino	17,2%
	Fútbol Masculino	6,8%
	Fútbol de salón Femenino	13,7%
	Fútbol Femenino	10,3%
	Voleibol Femenino	3,4%
	Voleibol Masculino	3,4%
Total Juvenil		55,1%
Total		100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su rol

Seleccione su rol	%
Jueces	3%
Deportista	48%
Entrenador	31%
Jefe de misión o apoyo a los jefes de misión	17%
Total	100%



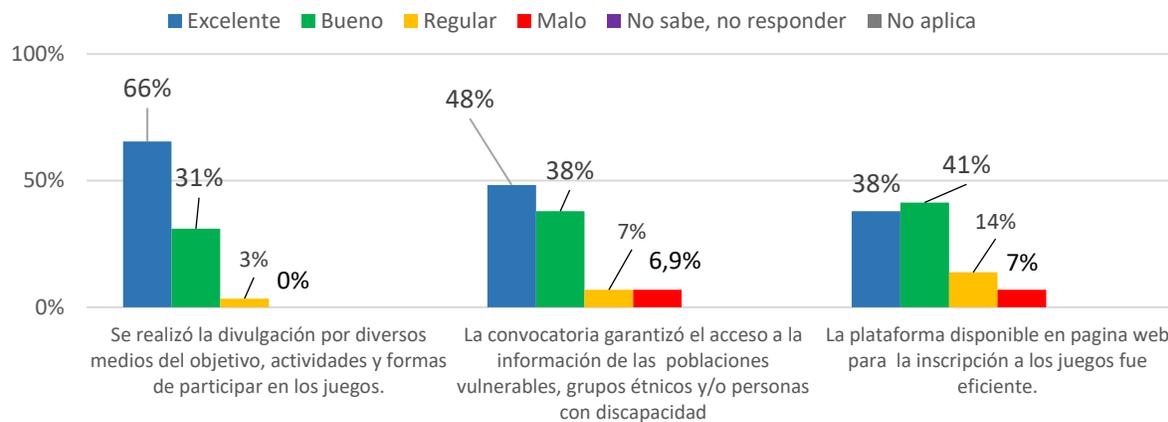
Convocatoria

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	87%

Se observa una percepción positiva en general del 87% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** frente al manejo del proceso de convocatoria de los juegos. Sin embargo, se observa una baja calificación con relación a la eficiencia de la plataforma de inscripción, se recomienda para el próximo año cambiar o realizarle ajustes a dicha plataforma para mejorar el proceso de inscripción ya que el mal funcionamiento de está genera carga de trabajo para los funcionarios del Ministerio y para los usuarios. Además, que es un problema que se ha venido presentando año tras año como lo evidencian las quejas de ciudadanos que finalmente no lograron inscribirse.

Para garantizar el acceso a la información se sugiere para la próxima organización de los juegos, diseñar una estrategia de comunicación que permita que la población (grupos étnicos y/o personas con discapacidad) tenga la información de los objetivos, etapas y formas de participar y así potenciar más el impacto de estos juegos.



Desarrollo de los Juegos

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 de los juegos.

Gráfico 2. Evaluación sobre organización de las competencias deportivas.

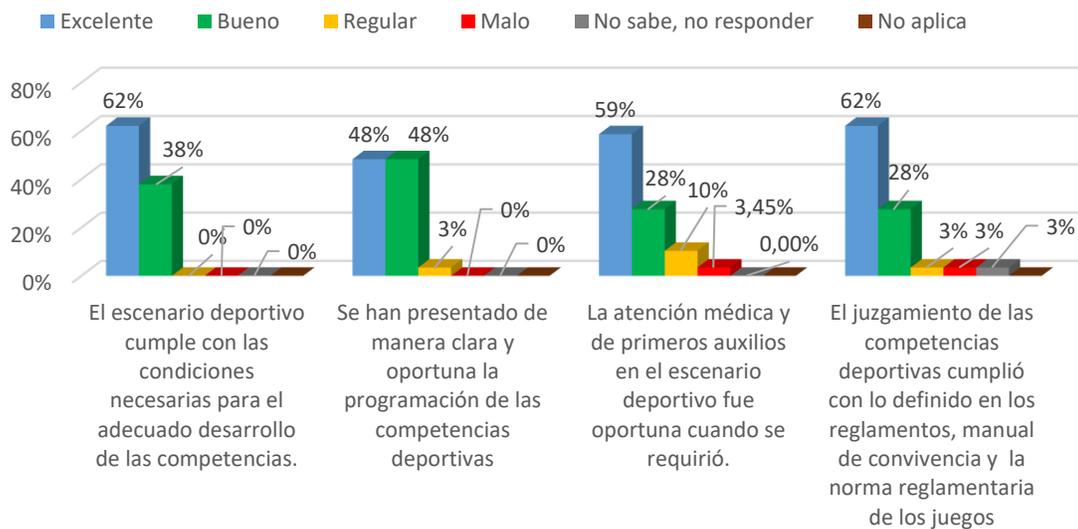
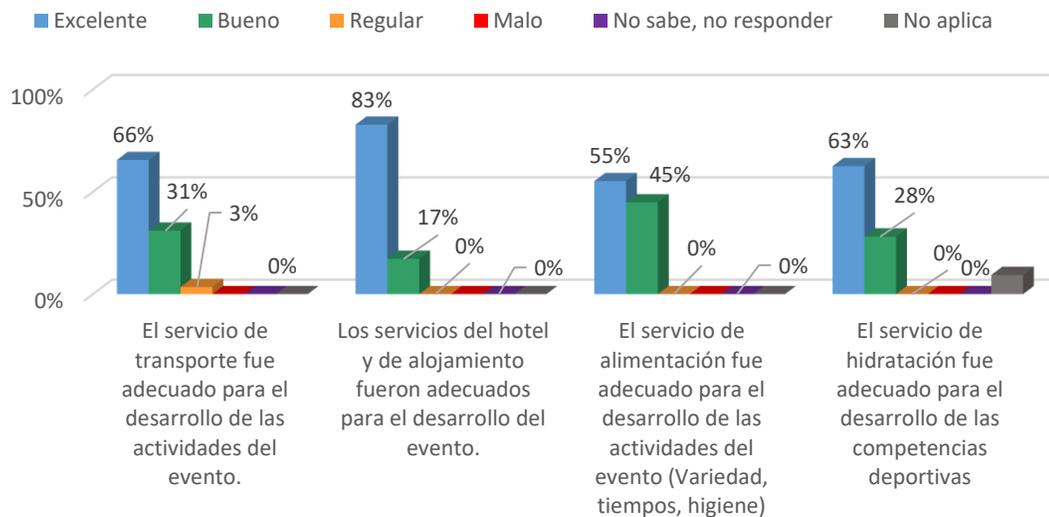


Gráfico 3. Evaluación servicios





Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	96%

Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados. Se resalta la calificación positiva de los servicios evaluados (hotel, alimentación, hidratación y transporte).

Se observa baja calificación en las preguntas relacionadas con la oportunidad en los primeros auxilios en escenarios, se recomienda para próximos juegos diseñar una estrategia que permita que la asistencia medica y/o primeros auxilios sea oportuna cuando se requiera.

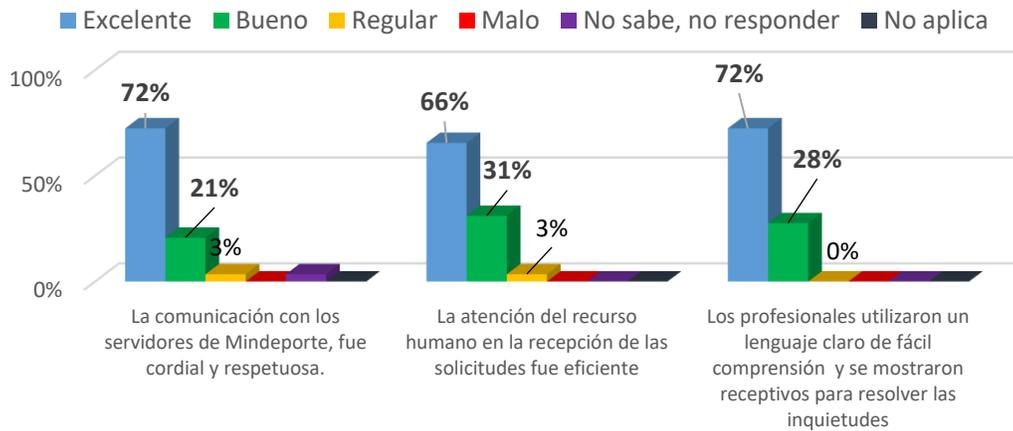


Comprometidos Con el Buen Trato

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 El Ministerio del Deporte, 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 4. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Cultura del Buen Trato	98%

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.



ANEXOS

1. ¿Qué sugerencias podría aportar para mejorar el desempeño del Ministerio del Deporte en el marco del desarrollo de la Fases regionales de los Juegos Intercolegiados?

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

Me gusto
Con respecto a las escarapelas un poquito mas de orden pero del resto todo bien satisfechos y a gusto con todo.
Tener en cuenta la zona de llanos 2 en temas de colectividad y acceso a la plataforma o
Dejar que los jovenes disfruten un poco mas de tiempo los juegos
Mejor organización en.La entrega de las escarapelas
Más apoyo a los deportistas
Ubicar mejor las delegaciones en los hoteles, muy dispersas
Domicilios
Mas dinámica a la hora de los documentos
DOMICILIOS
NO PROGRAMAR DOBLE ENCUENTRO O COMPETENCIAS EN UN SOLO DIA, YA QUE POR EL FACTOR CLIMA O LA ALTURA DE BOGOTA AFECTA LA SALUD DE LOS DEPORTISTAS
Depronto la logística sobre todo el desplazamiento hacia los escenarios deportivos sea más puntual independiente sea del tráfico..
Convocar con más tiempo, para realizar una adaptación cardiorespirar adecuada
Todo estuvo excelente
Tener en cuenta el clima para los deportistas ya que vienen de tierra caliente y los afecta considerablemente la altura
Ubicar las competencias de acuerdo al clima de las regiones donde provienen
Todo normal
La sugerencia con mucho respeto que nuevamente le dieron el transporte al jefe de mision para poder asistir a cualquiera de los escenarios deportivos donde se encuentren disputando los encuentros deportivos los equipos de su delegación, debido que por la gran responsabilidad que tiene con la delegación mucjas veces no alcanzo a irse con el transporte encargado de los equipos
MAS DIAS DEL VIAJE
Tener en cuenta que el escenario de encuentro de los juegos sea adecuado para los jugadores, teniendo en cuenta el lugar de residencia