

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

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

**JUEGOS INTERCOLEGIADOS FASE REGIONAL NACIONAL
PACÍFICO (Cauca, Nariño, Chocó y Valle del Cauca)- 2021**

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Juegos **Inter**
COLEGIADOS
Nacionales



El deporte
es de todos

Mindeporte



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 27 de noviembre al 4 de diciembre

Sede

Popayán

Escenarios deportivos

Parque Deportivo Alfonso López, Cancha Pandiguando, Estadio Ciro López, Complejo Deportivo, Coliseo La Estancia, Cancha El Uvo y Coliseo Menor.

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

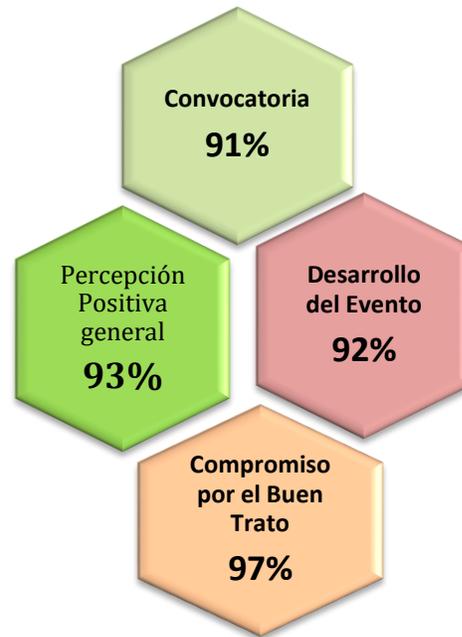
Fecha de realización del estudio

30 de noviembre al 3 de diciembre

2021



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 30 de noviembre al 3 de diciembre de 2021 durante el desarrollo de los Juegos Intercolegiados fase regional Pacífico que se realizó en la ciudad de Popayán – Cauca 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 240 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	%
Cauca	35%
Chocó	20%
Nariño	16%
Valle del Cauca	29%
Total general	100%

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

Categoría	Deporte	%
Prejuvenil	Baloncesto Femenino	6,4%
	Baloncesto Masculino	0,4%
	Fútbol Masculino	12,3%
	Fútbol Sala Masculino	3,8%
	Fútbol Femenino	13,6%
	Voleibol Femenino	2,6%
	Voleibol Masculino	1,3%
Total Prejuvenil		40,4%
Juvenil	Baloncesto Femenino	0,4%
	Baloncesto Masculino	5,5%
	Fútbol Masculino	10,6%
	Fútbol de salón Femenino	3,0%
	Fútbol de salón Masculino	4,7%
	Fútbol Femenino	17,4%
	Voleibol Femenino	9,4%
	Voleibol Masculino	8,5%
Total Juvenil		59,6%
Total		100%



Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su rol

Seleccione su rol	%
Cuerpo médico (Médicos y fisioterapeutas)	0,42%
Delegado Departamental	1,25%
Deportista	89,58%
Entrenador	8,33%
Jefe de misión o apoyo a los jefes de misión	0,42%
Total	100%



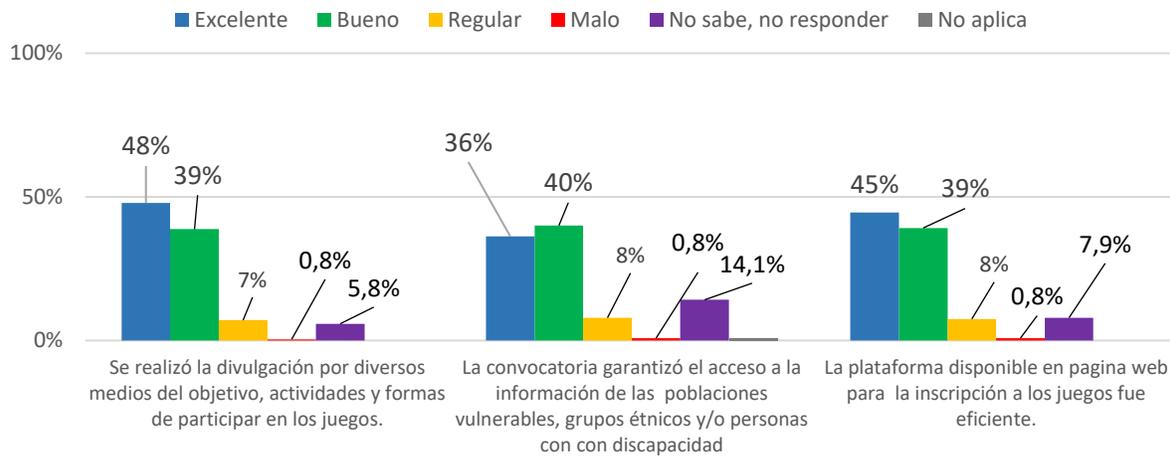
Convocatoria

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	91%
Convocatoria		

Se observa una percepción positiva en general del 91% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria de los juegos.

Como elemento para el análisis para la próxima organización, se debe evaluar la participación de personas en condición de discapacidad, esto con el objetivo de garantizar el acceso de estas poblaciones al deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre.

Para garantizar el acceso a la información se sugiere en próximos juegos diseñar una estrategia de comunicación que permita que la mayor población a la que va dirigido tenga la información de los objetivos, etapas y formas de participación en los juegos 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.

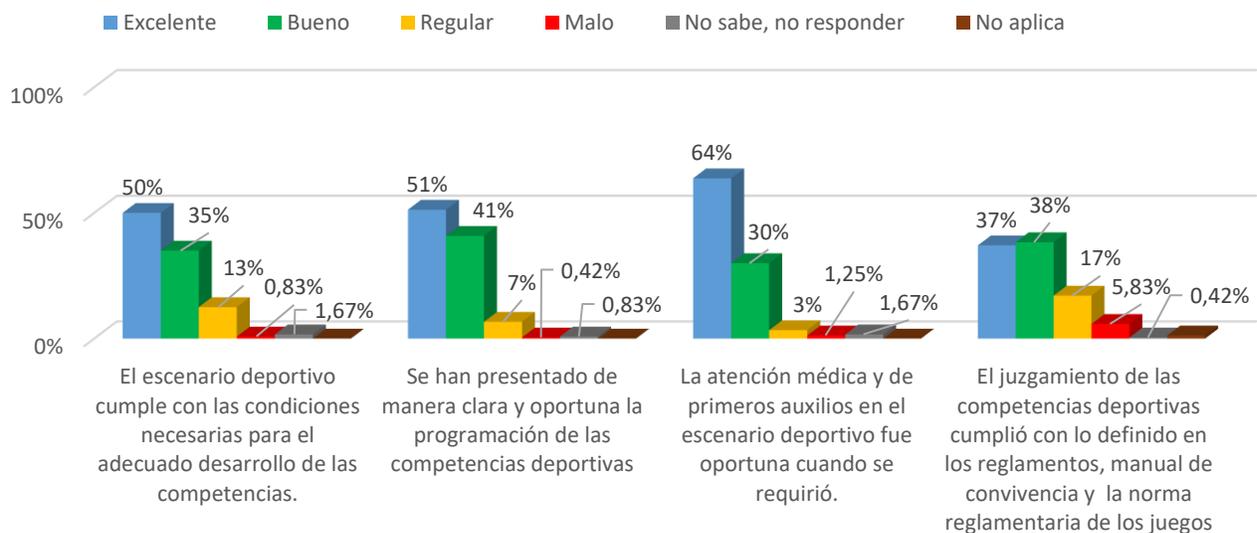
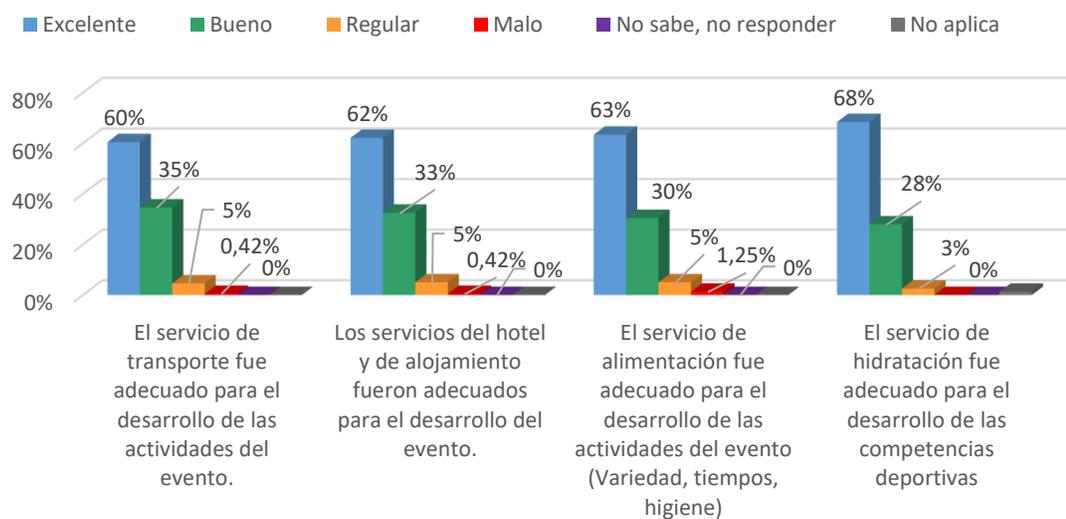


Gráfico 3. Evaluación servicios





Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	92%

Se observa una percepción positiva en general del 92% lo que evidencia un **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados. Sin embargo, se evidencian bajas calificaciones en las preguntas relacionadas con el juzgamiento y con los escenarios deportivos

Revisando esta información con las respuestas dadas por los participantes en relación con las expectativas de mejoramiento, se puede deducir que se reportaron dificultades en algunos escenarios, en algunos casos por la infraestructura poco adecuada para el desarrollo de algunos deportes, o en otros casos, por estar sucios o no tener unas condiciones adecuadas a partir de las cuales se pueden desarrollar oportunidades de mejora en la adecuación de escenarios que garanticen la adecuada participación y acceso de todas las poblaciones a los juegos.

También reportan inconvenientes con el juzgamiento, mencionaban una tendencia de favorecer a algunas delegaciones y una baja preparación de los jueces en algunos deportes generando un impacto negativo en donde se debe buscar más claridad y garantizar la percepción de parcialidad y equidad en este proceso.

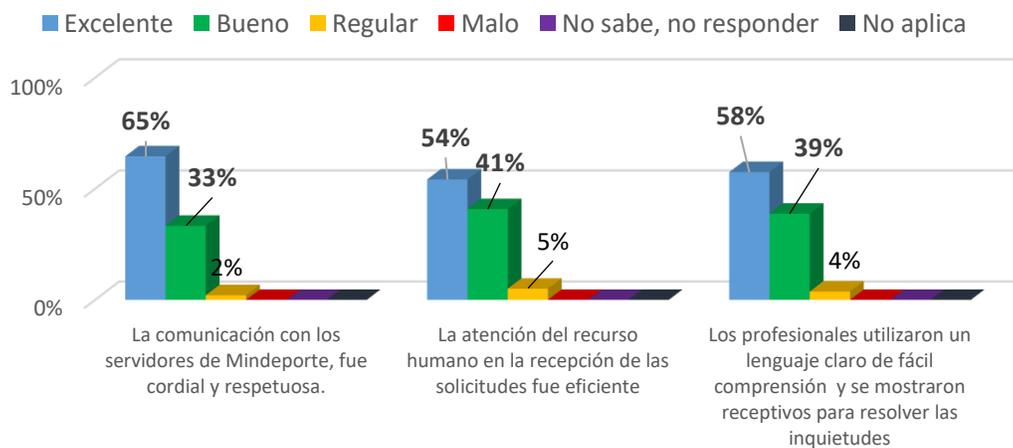


Comprometidos Con el Buen Trato

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	97%
Cultura del Buen Trato		

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.

Albitraje no estuvo bien., creo que decir que hagan perder a Nariño es mal.

Se debería abarcar diferentes escenarios deportivos donde los deportistas puedan desarrollar sus mejores habilidades y ser más imparcial en la distribución de los escenarios deportivos

Es programa muy bueno

En los arbitros

En los arbitros

Los árbitros estaban comprado estaban pintando para el otro equipo

Mejorar los árbitros porque tienen preferencia

Los arbitros no eran justos para los dos equipos

Mejorar los arbitros

El albitro

El escenario deportivo debe mejorar

El coliseo debe mejorar su aspecto, el piso es incomodo,

La verdad siento que no hay nada que mejorar me parece un buen trabajo de parte de ustedes

Algo que no me gustó fue la cancha ya que era flotante y era fácil caerse

Contemplar todo el contexto que conlleva jugar con nóminas reducidas, sin asistentes ni acompañante, en el mismo sentido ser coherente al momento de definir como una política LA MASIFICACION, y presionar a las regiones para q cumplan metas de inscritos si al final de todo nos van a pedir q saquemos deportistas, atentando contra varios aspectos técnicos pero sobre todo psicológicos para los deportistas que tienen que ser retirados. En muchos casos, esto conlleva a la deserción temprana.

Se revisen bien los escenarios para que estén adecuados para jugar

Mejorar la divulgación de los juegos

Podrían mejorar el horario

Mejorar la divulgación de los juegos

Mejorar en la divulgación de los juegos

Q mejores q andan muy tacaños

Que entreguen las dotaciones más rapido

El público

Que entreguen la dotación de los deportistas más rápido

Que dejen entrar espectadores a los partidos

Me parece que todo estuvo bien y fueron muy atent@s con nosotras :)

Excelentes atenciones y servicios, gracias por el apoyo :)

Todo estuvo muy bien 😊

En mi opinión todo estuvo muy bien, la organización y el servicio fueron excelentes :)

Tener en cuenta la seguridad del deportista en todo sentido. Manejar adecuadamente los tiempos para la realización del evento. Facilitar los asistentes al cuerpo técnico.

Mejorar las plataformas de inscripción, todos los años se presentan muchos problemas con esta todo bien



todo bien
No nada por el momento
Q en las piezas sean de dos cama
Q en las habitaciones solo fueran 2 en cada una y no 4
La sugerencia que daría es que ubieran 2 camas para dos deportistas y ps las camas del hotel se caían las tablas, 😊
Que las sugerencias que en una piesa unieran dos camas y que en la piesa 311 cambien la una cama
Que no se tenga que jugar dos partidos el mismo día eso va en contra de la fisiología de los niños.
No pues que sea una avitacion Para 2 y no para 4
Que hicieran un partido por día
Que sean 2 camas o 3 porque se junta mucho
Mejorar los hoteles y alimentación y dar insentivos
Mejorar la comida
Mejorar el arbitraje
Me gustaría que mejorarán las camas
Mejor arbitraje y que sea todo justo y la cancha sea de grama la sintética cuando uno se cae se raspa y lo quema mucho
Ser menos tramposos por que algunos jugadores son 2005
Ampliar la programación
Día recreativo
Más recreación en la zona
Día recreativo
Que dejen un día demás para recrearnos
Am pue yo diría algun día recreativo
Que Tengamos Más Recreaciones
Día creativo
Sugiero para próximos eventos deportivos Intercolegiados, clasificar por géneros el hospedaje (hombres en un hotel y mujeres en otros no mixto.)
Que se permita traer 10 jugadores y que definan quien va a responder por los gastos de desplazamiento.
El doblaje de partidos en un día y las condiciones de la cancha
Q es buen profesor
Todo esta muy bueno, pero hacen falta los uniformes
El doblaje
Mejores escenarios deportivos
Me pareció excelente todo el trabajo que han realizado
Mejora del los escenarios deportivos
Devén mejorar los escenarios deportivos
Pues darla toda es un buen. Sitio y les agradecemos mucho etc
Que se articule mas con los entes departamental
A que sigan así que van muy bien
Que sean más abierto a la hora de viajar en el sentido de brindarnos alimentos
Pues por el momento lo veo un pocos quedado en lo de la programación y todo eso, Lo que haría para mejorar eso sería hacer las cosas con tiempo para que así todo nos salga de la mejor manera y así poder evitar los retrasos, Muchas gracias.
Podría ayudar con mi comportamiento y ha comprometerme mas
Ayudar Comportandome Bien
Hay Un Excelente Servicio



Hospedar los deportistas en el mismo piso de sus entrenadores para tener mejor control de ellos
Está bien
Que siga en el mejorando ,
Sugiero aumentar el cupo de deportistas y que se pueda contar con el asistente técnico.pueda contar
A que apoyen más al equipo femenino y pues nos cojan más confianza
Que los profesores o Encargados de nosotros los Deportistas un Poco Más rígidos ala hora de Dirigir sus Deportistas para que no se Ve a Desorden Deportivo y que los Jueces ala hora de pitar los partidos lo hagan a conciencia y no roben
El arbitraje en los partidos
La forma de los partidos que todo fue rápido y no hay como participar
Que los departamentos que vengan se alojen en un mismo hotel
Que los arbitraje sean legales y que sean justos con ambos equipos.
Que la verdad nos robaron en el partido y ya siendo eso pues la verdad me pareci bueno el hotel y todo eso
Que los árbitros sean más justos
Que los arbitros sean más justo
Mejorar el arbitraje
Mejorar el arbitraje
La implementacion deportiva de mi equipo no llego a tiempo.
Más uniformes
Para mi esta bien todo
Más capacitación para los jueces de cada disciplina
Que en los regionales den medallas.
Que en los regionales den Medalla
Que por favor en los juegos regionales den medallas
Que en los regionales den medalla
Deberían mejorar la premiación en esta fase (medallas) reconocimiento individual
Que den algún tipo de incentivo en esta fase, aunque sea un bolso
Dar incentivos
Dar algún incentivo en esta fase
Permitir q vengan más de 8 jugadores
Mejorar el juzgamiento la verdad la gente de Chocó son muy cochinos para jugar y los arbitrosno pitaban ninguna falta. Las chicas de fútbol de valle todas salieron seleccionadas desde el primer partido.
Ampliar el número de jugadores por deporte, dar un incentivo puede ser una medalla en esta fase
Mejorar con los incentivos y que puedan venir a esta fase más deportistas y un apoyó para el entrenador
Yo quisiera que mejoren la comida y el hotel
Mejorar la alimentación para los deportistas, muy deficiente
Me gustaría que se realizarán en un escenario mejor, pará que el desarrollo del partido sea optimo
Sería bueno que el escenario deportivo lo adapten mejor a lo requerido para jugar en perfectas condiciones.
Todo excelente
No apresurar en la entrega de documentación, dar a conocer los escenarios deportivos con anterioridad
Todo muy bien, chévere
Que mejoren los baños de el coliseo menor 😊
Ninguna. Todo el servicio estuvo excelente
Mejorar el transporte
Mejorar en el arbitraje y ser más equitativos con los equipos
Mejorar el servicio de hospedaje y alimentación en las fases departamentales pues que desmejora mucho el servicio



Tratar de mejorar un poco respecto a el transportw
Que todo sea mas claro y que la comida sea más buena y el hotel
Inparsialidad en los arbitros ya que estaban a favor de el equipo contrario
Que el juez estuvo muy mal para mi
Que los jueces piten legal para todos los equipo
Esta bien asi
Los horarios de los juegos
Dejar salir a conocer la ciudad
Ampliar el número de competidores, permitir una persona más para que le ayude al entrenador
No haya localidad de los equipos.
Que cambien los jueces
Recomendaría un meno para los deportistas ya que hay alimentos que no se pueden ingerir de resto todo tuvo una buena realización y más atención con la parte arbitral ya que los arbitros no pitaron equitativamente
Mejores jueces en la parte de fútbol de salón
Asignar entrenadores asistentes a la competencia y aumentar el mínimo de jugadores para la competencia
Mejorar la plataforma de inscripciones y escribir los permitidos porque se inscriben 16 y solo se permite venir 8 y solicitan demacrada documentación.