

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

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

**JUEGOS INTERCOLEGIADOS FASE REGIONAL NACIONAL
CENTRO SUR (Caquetá, Cundinamarca, Huila, Putumayo y
Tolima)- 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 10 al 15 de diciembre

Sede

Fusagasugá, Cundinamarca.

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

10 al 14 de diciembre

2021

Ministerio del Deporte

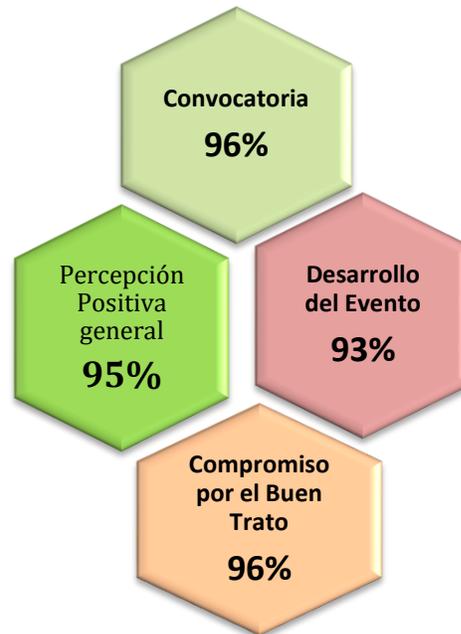
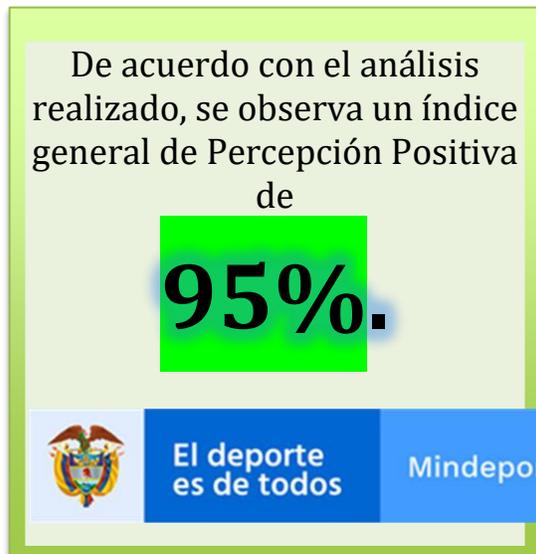
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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 10 al 14 de diciembre de 2021 durante el desarrollo de los Juegos Intercolegiados fase regional Centro sur que se realizó en la ciudad de Fusagasugá 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 192 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	%
Caquetá	18%
Cundinamarca	24%
Huila	20%
Putumayo	10%
Tolima	26%
Total, general	100%

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

Categoría	Deporte	%
Prejuvenil	Baloncesto Femenino	6,8%
	Baloncesto Masculino	17,2%
	Fútbol Masculino	18,2%
	Fútbol Sala Masculino	0,5%
	Fútbol Sala Femenino	3,6%
	Voleibol Femenino	6,8%
	Voleibol Masculino	4,7%
	Total general	57,8%
Juvenil	Baloncesto Femenino	4,2%
	Baloncesto Masculino	3,6%
	Fútbol Masculino	14,6%
	Fútbol de salón Femenino	0,5%
	Voleibol Femenino	16,7%
	Voleibol Masculino	2,6%
	Total general	42,2%
Total		100%



Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su rol

Seleccione su rol	%
Deportista	98%
Entrenador	2%
Total	100%

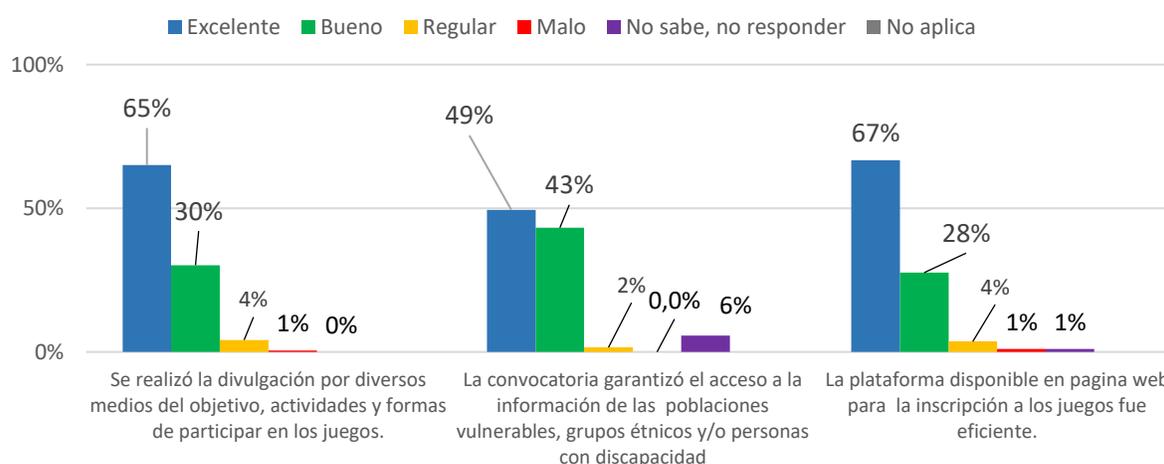
Convocatoria

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	96%

Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria de los 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.

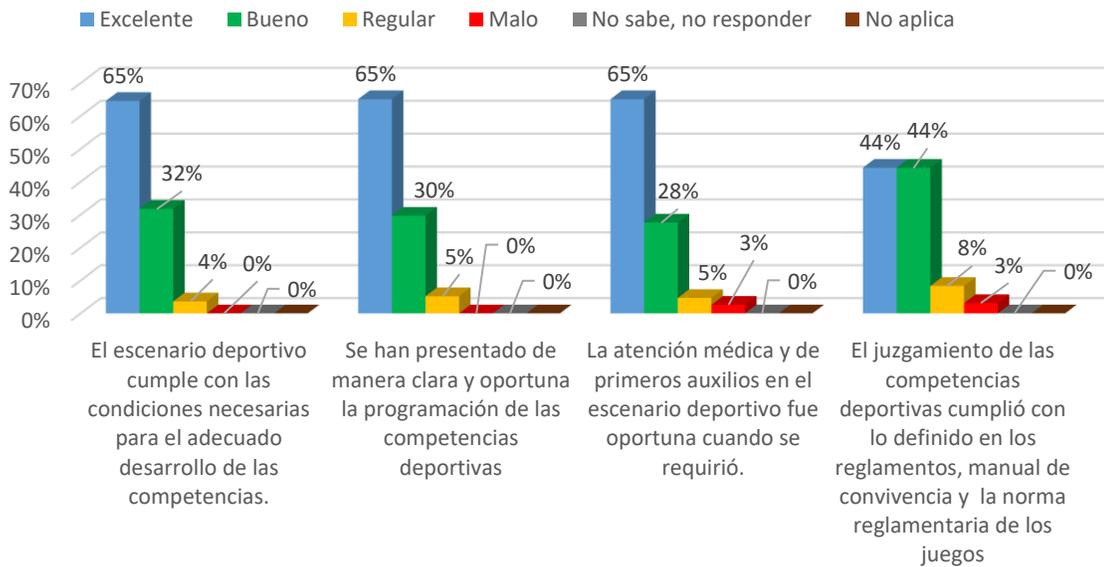
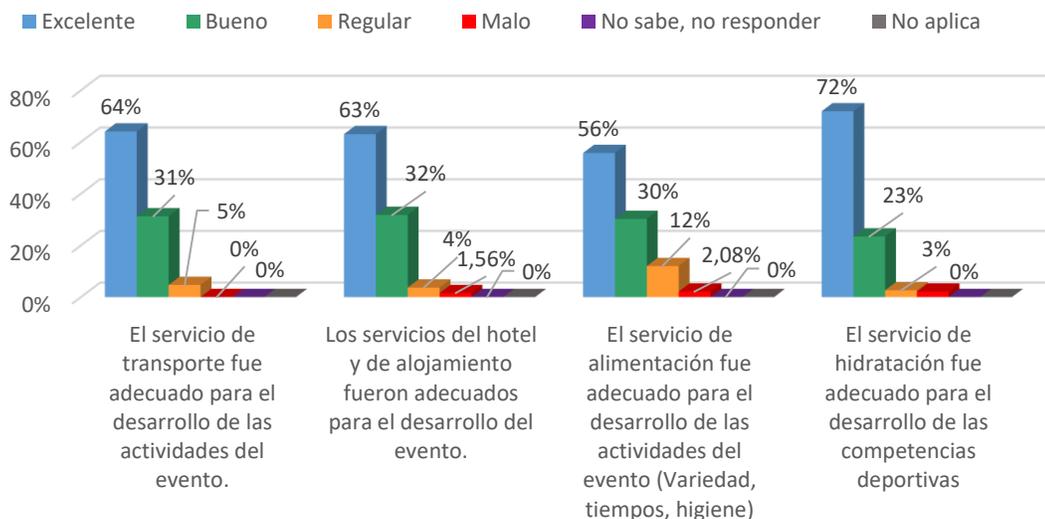


Gráfico 3. Evaluación servicios





Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	93%

Se observa una percepción positiva en general del 93% lo que evidencia un **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados. Se resalta la calificación positiva de los servicios evaluados (hotel, hidratación y transporte).

Se observa baja calificación en las preguntas relacionadas con el juzgamiento y alimentación.

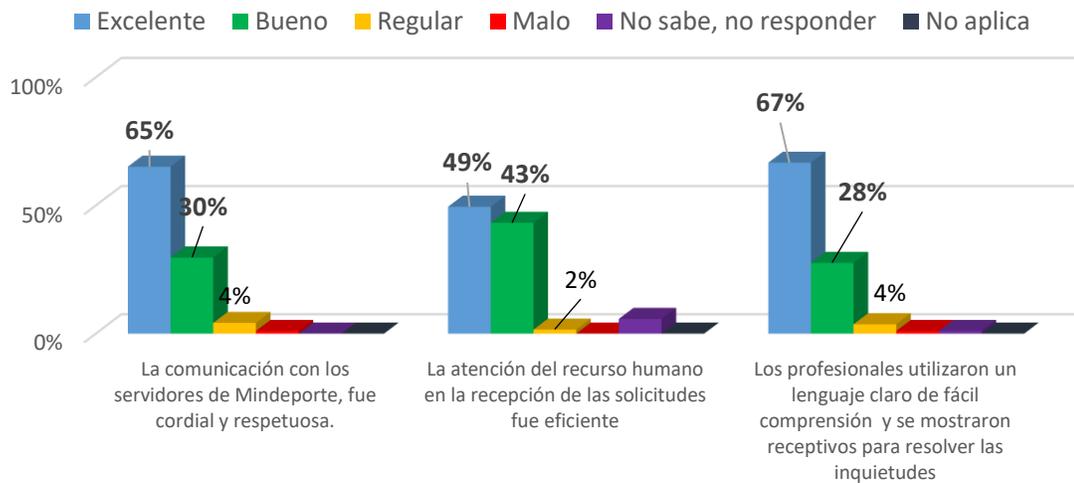


Comprometidos Con el Buen Trato

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	96%
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.

No hay sugerencias.
Algunas cosas de él hotel como el TV y la electricidad
Nada
Ninguno
No hay sugerencias
Que deje entrar gente a los partidos es mucho mejor
Mayor atención para los deportistas y entrenadores
Sin comentarios
Permitir la presencia de un asistente por grupo
Mayor atención a los deportistas y entrenadores
Sin comentarios.
Permitir la presencia de un asistente por grupo. Atender a tiempo las solicitudes hechas por el entrenador a la comisión de cada departamento; como por ejemplo contar con la atención de la fisioterapeuta ya que el departamento la delego para que acompañará a Cundinamarca.
Que sean más amables
Dejar entrar los deportistas a la misma bes
Lo que no me gustó fue que los padres de familia no nos pudieron acompañar
Lo que no me gustó fue que los padres de familia no nos pudieron acompañar
Q el público también puede ver el partido
El ingreso del público en un partido
El hecho de informar como van los partidos, gracias a que mas gente no puede i gresar a la cancha para ver el partido deberian tener en cuenta que el público es esencial en un partido, no veo la Necesidad de bloquear la entrada al partido.
Podría ser que el hotel se encuentre más cerca del escenario deportivo, porque el viaje del hotel al ecenario deportivo es un poco largo, también pienso que se debería dejar al público ver los partidos, o aunque sea a sus compañeros del departamento
Más comprensión hacia deportistas y entrenadores por parte de los directivos en situaciones inevitables.
Dejar entrar público a los juegos
Ninguna
Que dejen entrar al publico
Que entre publico
Nada todos esta muy bien
Agilizar la logística



Ninguna Creo Que Todo Ha Sido Muy Bueno Y Excelente
Ninguna
Bien
Que el proceso de llegada sea más rapido
Agilizar
Nada
Nada
Ninguna
Ninguna
Nada por decir excelente experiencia y organización
No tengo ninguna sugerencia
Ninguna
Nada
Nada
Nada
Ninguna asi esta bien
No hacer trampa
No tengo ninguna sugerencias
Que traten de aser justos los equipos de iguales edades
Mm no se que mejoren cosas como reglas
Un mejor servicio de alimentación
Nada
Nada
Todo esta muy bien
Ninguno
Ninguno
Nada
Ningún comentario
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Que permitieran el acceso de público
NO MEJORA MÁS LA ATIVIDADES
Ningúna
Que haya público en los escenarios
Q haya público en los escenarios deportivos
Ninguna
Los árbitros malos
Mejorar servicios de luz y agua. También mejorar la calidad de los arbitros
Que los árbitros piten bien, los servicios de luz y agua
Fue muy chevre
Que los árbitros sean más justos
Ningúna



Que mejoren el servicio de transporte
Todo estuvo bien, ninguna queja.
Todo esta muy bien
Ninguna todo esta excelente
Ninguna
Mejores uniformes
Ninguno
Todo bien
Nada
Ninguna
Ninguna
El tiempo de la competencia estamos finalizando el año debería ser en calendario escolar escolar
Alojamientos cercanos al escenario
La atención al servicio alimentario debería mejorar, para comodidad de todo el equipo
Entrega de refrigerio o fruta post partido a cada uno de los deportistas
Refrigerio después de cada encuentro, como (frutas y otros).
Ninguna
Mejorar el servicio de alimentación
Respuestas rápidas en la gobernación, es muchisima espera para atendernos
Crear estrategias para que los envases de la hidratación, no contaminen en gran medida
Ninguna
Más comida
Más beneficios en alimentación después de cada partido"nutrición y energía"
Ninguna
Ninguna
Ninguna. Satisfecha con todo lo ofrecido
Más compromiso a la hora dar fechas claras para las fases
El hospedaje, que esté más cerca al escenario de juego
Que los hoteles sean cerca
Nada, me pareció bueno.
Me pareció bueno
Mejorar la ubicación del hotel
Si están muy buenos los resultados y servicios que nos están brindando
Ninguna
Tipo de alimentación
Que el alojamiento sea más cercano al escenario deportivo
Mayor alimentación para los deportistas, alojamientos más cerca al escenario deportivo
Mejorar alimentación y más uniformes
Una sugerencia sería más facilidad de acercamiento en los hoteles para el escenario
Mejorar la alimentación brindada a los deportistas y directivos.
La alimentación o que quizás nos dieran al menos dos uniformes de competencia.
Ninguna
Todo está bien



No nada está meló todo
No todo Melo
Ninguna
Ninguna
Todo melo caramelo
Esta todo muy bien
Ninguno
Todo bien, todo chilling
Muy bueno
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Ninguno
Foros para la interacción entre los diferentes deportistas de cada grupo
Ninguno
Ninguna
No hay sugerencias
Ninguna