

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

# Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

**Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase  
Regional Centro Oriente**

GIT Deporte Social Comunitario

Dirección de Fomento y Desarrollo



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 23 al 25 de noviembre

### **Lugar**

Cúcuta, Norte de Santander

### **Participantes**

Acompañantes de las delegaciones, deportistas, cuerpo médico, entrenadores, jefes de misión y autoridades de juzgamiento.

### **Organizador**

Dirección de Fomento y Desarrollo

GIT Deporte Social Comunitario

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**

24 y 25 de noviembre

**2021**

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

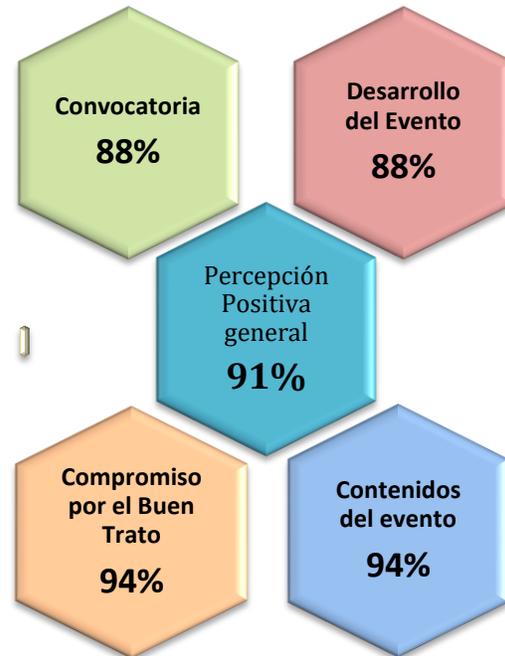
Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



El deporte  
es de todos

Mindeporte

## 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 el 24 y 25 de noviembre de 2021 durante los Juegos Nacionales comunales, fase regional Centro oriente realizados en la Ciudad de Cúcuta 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 71 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.

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://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.

Etiquetas de fila	%
Boyacá	32%
Norte de Santander	23%
Santander	45%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2.** Descripción de participantes encuestados por Deporte.

Deporte	%
Baloncesto	51%
Fútbol de Salón	49%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4.** Descripción de los participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	66%
Jóvenes De 18 a 28 años	31%
Adultos mayores > 60 años	3%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5.** Descripción de los participantes encuestados según si presentan alguna discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	100%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6.** Descripción de los participantes encuestados según su grupo poblacional

Grupo poblacional	%
Afrodescendiente	1%
Comunidades campesinas	15%



Ninguno	82%
Pueblos Indígenas	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7.** ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	94%
Sí	6%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7.** Descripción de los participantes encuestados según su rol

Rol	%
Deportista	90%
Entrenador	6%
Jefe de Misión	2%
Delegados	1%
Cuerpo medico	1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



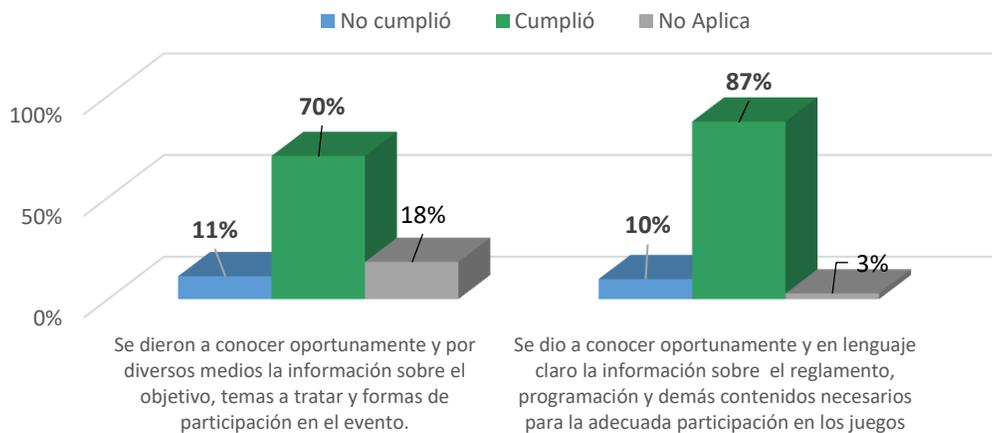
## Convocatoria

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	88%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento parcial** del proceso de convocatoria de los juegos en general. Los ciudadanos consideran que falta desarrollar un mejor proceso de difusión de la información sobre los juegos. Para garantizar el acceso a la información se sugiere en próximos eventos diseñar una estrategia de comunicación que permita que la mayor población potencial tenga la información del objetivo, etapas, formas de participación reglamentos y demás contenidos necesarios para la adecuada participación en los juegos y así potenciar el impacto de este tipo de eventos en las poblaciones objetivos.

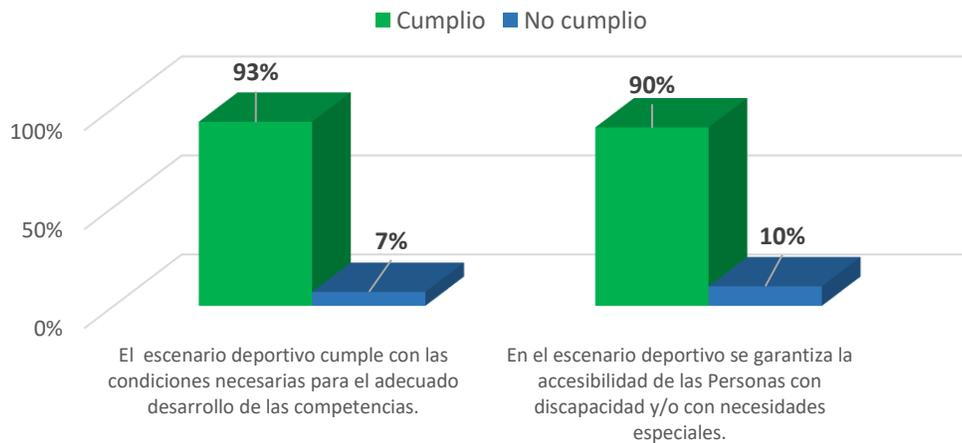


## Desarrollo de los Juegos

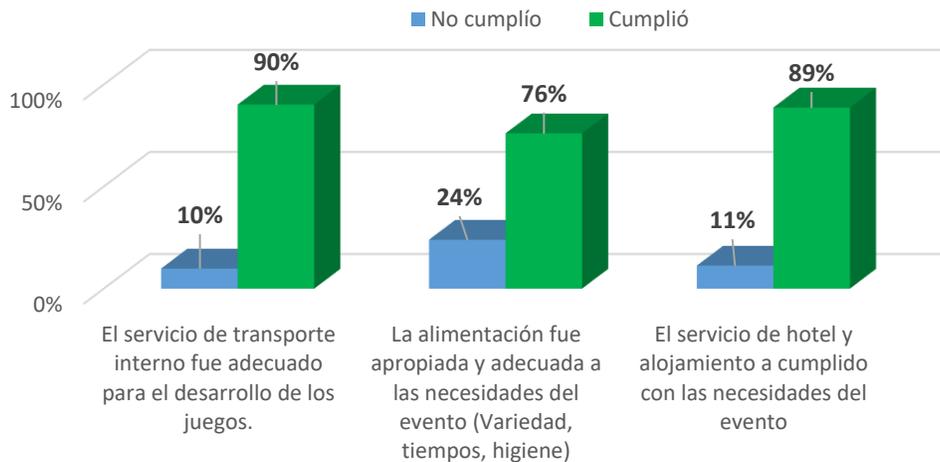
El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo de los juegos.

**Gráfico 2. Evaluación sobre espacios y escenarios deportivos.**



**Gráfico 3. Evaluación sobre servicios adicionales**



### Observaciones

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>88%</b>
<b>Desarrollo del Evento</b>		



El deporte  
es de todos

Mindeporte

Se observa una percepción positiva en general del 88% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** en los componentes evaluados. Se observan bajas calificaciones en las preguntas relacionadas con la alimentación y el hospedaje. Como elemento de mejora se recomienda diseñar una estrategia que permita mejorar en estos temas

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

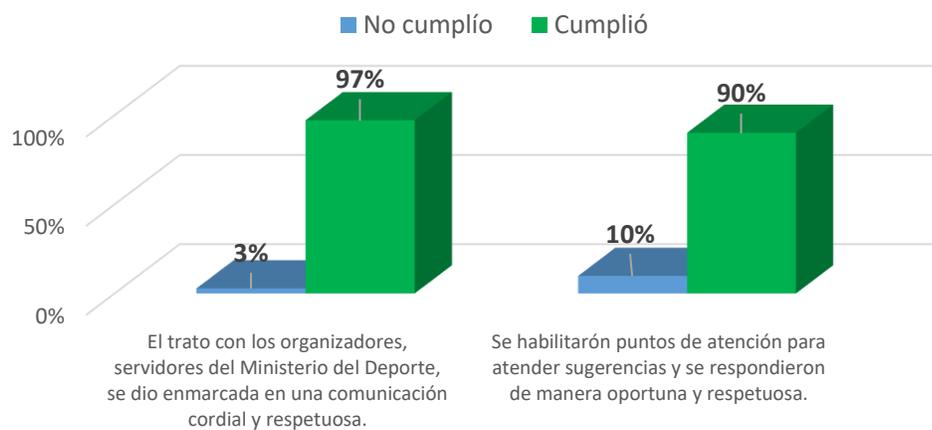


## Comprometidos Con el Buen Trato

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

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>94%</b>
<b>Cultura del Buen Trato</b>		

En este componente la valoración positiva por parte de los participantes fue del 94% lo que evidencia un **cumplimiento**.

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.

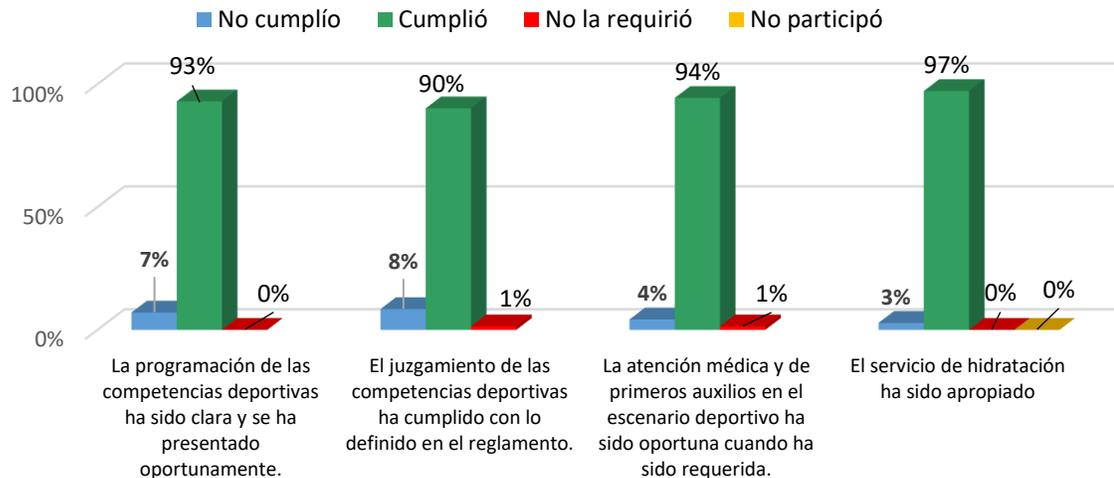


## Actividades Misionales de Mindeporte

El cumplimiento de las reglas de juego, la capacidad de respuesta, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales la infraestructura humana dispuesta para el evento, es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brinda elementos de análisis a los organizadores sobre el cumplimiento de los estándares en términos organizativos, logísticos y deportivos, y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del evento.

A continuación, se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 4. Evaluación organización de las competencias deportivas



### Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	<b>94%</b>
<b>Actividades Misionales</b>		

En este componente se evidencia una percepción de **cumplimiento** en todos los componentes evaluados



## ANEXOS

1. 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.

Organización
Tratar de que los organizadores o el departamento anfitrión sea más organizado
Mejorar el sitio de la alimentación y su alimentación.
Más tiempo para realizar los precalentamientos y material para los mismos.
El restaurante debería tener mejor ubicación
A los locales deberían dar un bono pues nosotras vivimos y tenemos todo y muchos compañeros no utilizan el servicio de hotel y comida como esta sucediendo aquí en norte de stander y a los lugares de comidas sean mejor ubicados grCias
Hacer cumplir el reglamento
Hacer cumplir el reglamento y las normas que dicen
Se debe cumplir con la normatividad a cabalidad para ellos existe un reglamento donde se estipula que se debió hacer la debida eliminatoria y que no participen deportistas de alto rendimiento
Que los deportistas cumplan con lo requerido porque no se cumplió el reglamento jugaron deportistas que a 2016 hacían parte de equipos profesionales
Así esta bien
Mejoramiento cuando hay alguien lesionado
Se debe continuar con estos eventos de integración comunitaria
Hacer cumplir con los requisitos de los juegos que los equipos comiencen de los municipios y se realizan todas las fases con responsabilidad de los entes que organizan
Hacer cumplir bien el reglamento
Q todos los departamentos hagan la respectiva eliminatoria
Más Organización
La comida
Organización de los establecimientos de comida
Tema de organización en alimentos y horarios de juego
Atender mejor a los visitantes
Todos muy Amables Andres el. Mejor de los atentos
Mejorar los horarios debido a hay jugadoras que tenemos trabajos y el horario nos dificultan el cumplimiento
Muy buenos días..... Gracias por los juegos y la logística... Cumplieron. Algo. Tener en cuenta es que estos juegos y quienes participamos en ellos somos colombianos de a pie y asalariados estratos 1 y 2y el solo hecho de que estos sean entre semana le genera iy lesiona el diario vivir de muchos que vivimos del día a día y nos debemos a un salario diario. Para la próxima en festivos y fin de semana. Y que los entrenadores puedan viajar con las delegaciones y acompañarlos en todo el proceso... Nosotros empezamos el proceso nosotros lo terminamos
El medio de transporte según la distancia, minuta nutrición al para deportistas
Escuchar a todos los participantes
El traslado a la ciudad debe realizarse por avión y viaje muy largo por tierra y 15 horas de viaje por carretera destapada no es apto para deportistas.



Mejorar el servicio de alimentación adecuado para deportistas.
Mejora en el servicio de traslado entre departamentos.
Minuta nutricional para deportistas según el deporte
Al ser el viaje extenso, el transporte podría ser mejor o aéreo.
De acuerdo a la zona de desarrollo de la competencia, tener en cuenta la distancia y facilitar los diferentes medios de transporte adecuados y óptimos para el deportista
El mejoramiento del traslado, que tenga una mejor comodidad.
El restaurante estaba muy congestionado y hemos tenido que esperar
Mejorar alimentación
Mejorar el Hospedaje, El sistema de Alimentación.
Mejorar el alojamiento, alimentación y transitar por las vías nacionales recomendadas y principales
Un restaurante que no tiene la capacidad de dar un buen servicio, nos metieron en un hotel donde 3 deportistas por cuarto
Mejor alojamiento y comida
Alimentación de baja calidad y muy poca, no cumple con los nutrientes para un deportista. Los jugos son una agua con tintura, no han dado fruta
Escenarios
Buscar mejor juzgamientos
Una mejor alimentación, entregar el fixture con tiempo para una mejor preparación para una mejor
Tener más cuidado con la alimentación el lugar la capacidad que tiene para recibir personas, el tipo de alimentación
No permitir que ninguna delegación independiente del deporte incumpla con el reglamento establecido previamente
Revisar más a detalle el reglamento con las delegaciones, ya que se incumplió en muchos aspectos al no tener en cuenta el reglamento y/o no respetar al mismo. La alimentación tiene que mejorar teniendo en cuenta que somos deportistas.
Tener programaciones antes.
Verificar y garantizar que los atletas cumplan con los Requisitos para hacer parte de estos torneos
Podría haber una mejor elección de los hoteles
Más participación para las veredas de todo el país
Más participación en la zona rural del país
Más participación para corregimientos y zonas rurales del país
Más participación en las zonas rurales del país
Más participación para los corregimientos
Mayor control con los jugadores, se presentó en repetidas ocasiones problemas con muchos jugadores que no aplicaban en la competencia
Todo excelente
Catalogar previamente a los deportistas participantes según las reglas establecidas, previendo que se participe correctamente dentro de lo establecido legal y deportivamente
Seriedad en el tribunal de disciplina
Todo bien
Ser más claro con el reglamento