

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

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

**Juegos deportivos por la paz y la convivencia del brazo de
Mompóx y Magdalena medio 2021.**

Mompox Bolívar

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo Deporte Social Comunitario



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 15 al 18 de diciembre

Sede

Mompox, Bolívar

Participantes

Deportistas, delegados, jueces y entrenadores.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

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

16 al 18 de diciembre

2021

Ministerio del Deporte

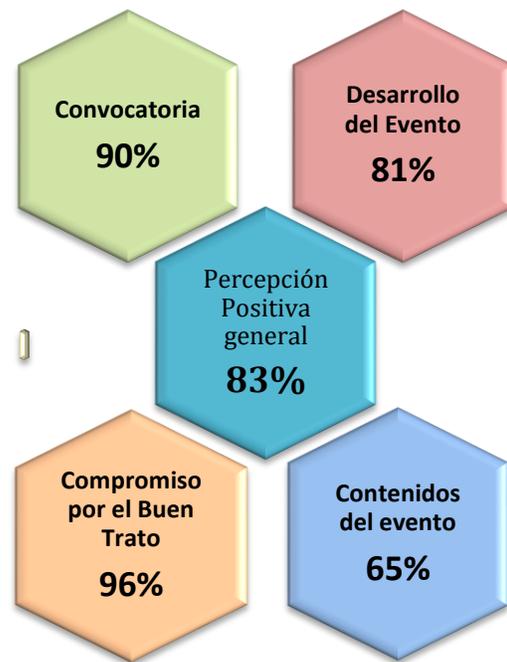
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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 16 al 18 de diciembre de 2021 durante el desarrollo de los Juegos que se realizó en la ciudad de Mompox 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 227 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	%
Bolívar	38%
Cesar	32%
Magdalena	19%
Norte de Santander	8%
Santander	4%
Total general	100%

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

Deporte	%
Ajedrez	0,45%
Baloncesto	26,91%
Braceo	0,90%
Canotaje	0,90%
Fútbol de salón	22,87%
Fútbol	21,97%
Lanzamiento de atarraya	0,45%
Patinaje	0,90%
Softbol	0,90%
Voleibol	23,32%
Total general	100,00%



Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su rol.

Rol	%
Delegado Departamental	0,88%
Deportista	93%
Entrenador	7%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	14,98%
Adultos De 29 a 60 años	24,23%
Adultos mayores más de 60 años	0,44%
Jóvenes De 18 a 28 años	60,35%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de participantes encuestados según su género.

Género	%
Femenino	33%
Masculino	67%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de participantes encuestados según su grupo poblacional.

Grupo Poblacional	%
Afrodescendiente	11%
Comunidad Indígena	3%
Ninguno	81%
Palenquero	0%
Población negra	4%
Pueblo Gitano (ROOM)	1%
Total general	100%



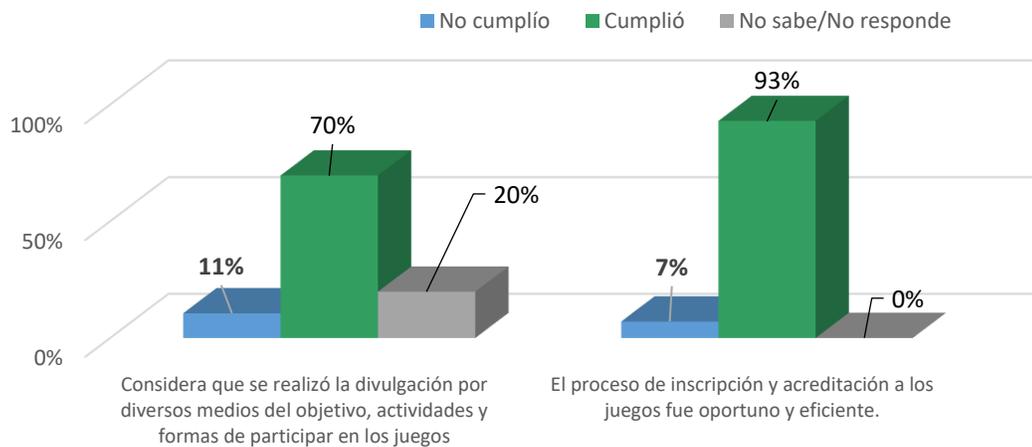
Convocatoria

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

componente		Convocatoria		
Medición actual		Mediciones anteriores		Tendencia
Promedio del componente	90%	2019	2017	↑
		77%	48%	

Se observa una percepción positiva en general del 90% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria de los juegos.

En comparación con las mediciones realizadas a versiones anteriores de los juegos se observa un aumento significativo en la percepción positiva.

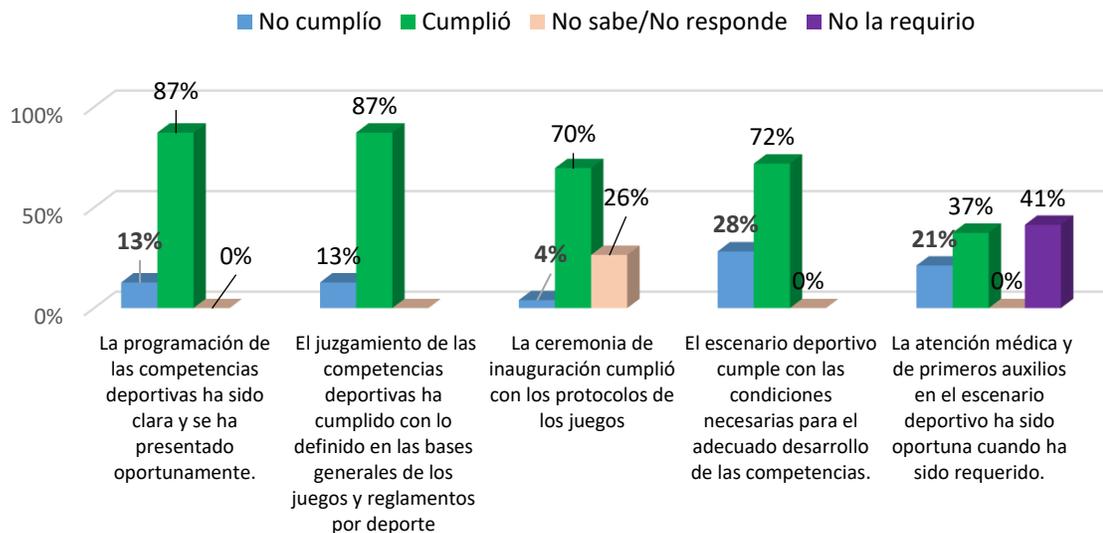


Desarrollo de los Juegos

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.



Observaciones

componente		Desarrollo de los juegos		
Medición actual		Mediciones anteriores		Tendencia
Promedio del componente	81%	2019 73%	2017 40%	↑

Se observa un aumento en la percepción positiva de 8 puntos, pasando de 73% en el 2019 a 81% en 2021 un **cumplimiento parcial** en los componentes evaluados. Se evidencias bajas calificaciones en las preguntas relacionadas con el juzgamiento, programación de las competencias, los escenarios deportivos y la atención médica.

Con relación a los a los escenarios deportivos los encuestados reportan 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.



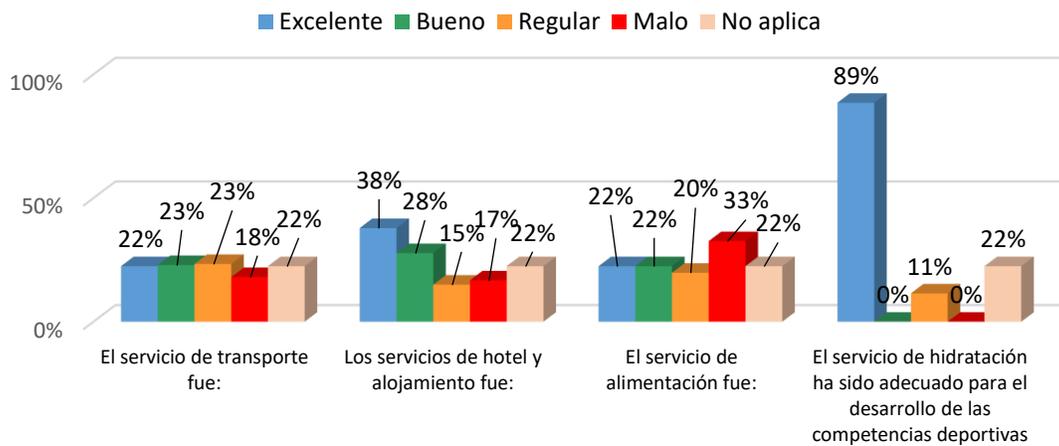
Adicional el proceso de difusión de las formas de competencias, estructuras de los torneos debe ser ampliamente comunicada, buscando que los deportistas tengan claridad frente a las reglas. Se evidencio que el desconocimiento de estos componentes generó conflictos con algunas delegaciones e inconformidad de muchos deportistas que aducen injusticia en la toma de decisiones por parte de la organización.

Actividades Misionales

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 3. Evaluación sobre los contenidos del evento



Observaciones

componente		Contenidos de los juegos		
Medición actual		Mediciones anteriores		Tendencia
Promedio del componente	65%	2019	2017	↑
		63%	35%	

Se evidencia una percepción de incumplimiento en general. Los encuestados reportan inconformidad con el servicio de alojamiento, alimentación, transporte. Se recomienda tener en cuenta estos temas para mejorar en próximos juegos.



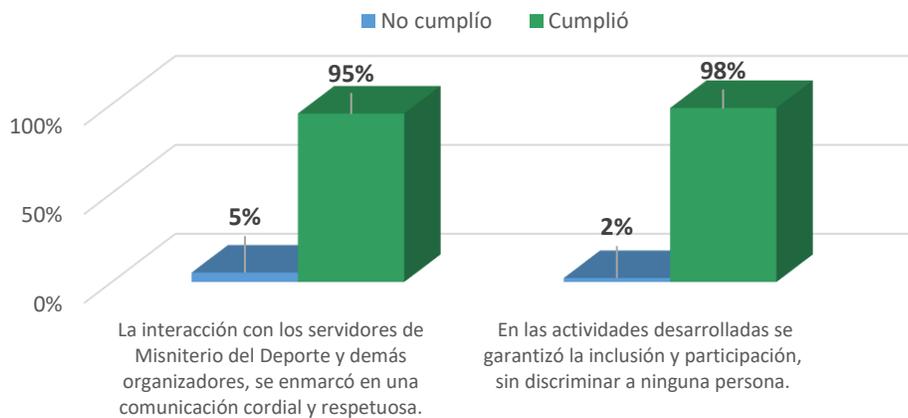
Con relación con las mediciones realizadas en versiones anteriores de los juegos se evidencia un aumento en la percepción positiva, lo que evidencia una mejoría en la organización de los juegos.

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

componente		Comprometidos con el buen trato		
Medición actual		Mediciones anteriores		Tendencia
Promedio del componente	96%	2019	2017	↑
		81%	44%	

Se resalta un adecuado acompañamiento e interacción con los ciudadanos participantes, se fomentó un trato digno y se buscó garantizar la participación sin discriminar a ninguna persona. Se debe generar la difusión de canales o espacios de atención a los ciudadanos para resolver dudas y establecer una comunicación cercana con los participantes. Este tipo de estrategias generan una percepción de transparencia y permite identificar problemas que puedan afectar el adecuado desarrollo del evento.



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.

Los escenarios y la hidratación
Mejorar organización
Un poco más de atención
Una mejor adecuación de el escenario deportivo
Mejorar el escenario deportivo
Hidratación
Barrer la cancha mejor
La condición de la cancha está bien Sucia de polvo
Una buena dotación deportiva
Mejorar hospedajes
Todo está bien
Todo esta perfecto
Apoyo de cruz roja y primeros auxilio
Mejorar la alimentación
Mejor logística, y organización
Mejoramiento en las actividades
Se debe mejorar en la organización del proceso de inscripción (utilizar una plataforma de inscripción). Se debe optimizar el checking de las delegaciones y el transporte interno de las mismas.
Limpieza de la cancha, debieron barrera y trapear la mínimo 2 veces al día para evitar resbalones
Mejorar los escenarios y
Mejores escenario
Bueno
. Ejarar en los escenarios deportivos
Tener en cuenta transporte y hospedamiento
Se debe dar dotación, implementó Deportivos a las Delegaciones
Insentivo a los equipo en dinero porque a los campeones y su campeones y uniformes a los equipos y que le den su hospedajes a los equipos
Los albitros
Escenarios más adecuados con baños
Mejorar el alojamiento
Mejorar el alojamiento
Mejorar las canchas
Que los escenarios sean adecuados Cón camerinos, baños y gradas más amplios. Que nos den premiación y transporte y hotel
Todo muy bien
El escenario de juego, la cancha no estaba en óptimas condiciones



Los escenarios y puntualidad en la alimentación
La limpieza de la cancha
La mejora del terreno de juego, mejora de los jueces de juego
La cancha
Que no salgan con sus condiciones raras en pleno partidos.
Adecuación del suelo, no existe ninguna adherencia con el calzado.
Si
Agua fría
Un mejor escenario deportivo
Todo está bien.
Mejor organización
Si mejorar, la infraestructuras
Transporte para todas las delegaciones independiente si se encuentra cerca o lejos de los escenarios deportivos
Independiente
Buen funcionamiento de los aires acondicionado para los deportistas
Nada todo excelente
Absoluta permanencia a los jugadores
Absoluta permanencia a los jugadores
Nada
Mejoramiento de alguna cancha.
Mayor personal logístico para cumplir todas las necesidades necesarias para estos Juegos
Mejor funcionamiento en el transporte
Todo está bien
Pues para mi todo está bien
Buenas canchas
El transporte muy malo y demorado del resto todo bien
Todo está bien no hace falta nada
Todo bien
Excelente
Que la leyes se cumplan
Mejorar el transporte
Deben tener unos médicos
Deben tener algunos médicos en cada escenario deportivo para poder atender a los deportista que sufran alguna lesión
La puntualidad de los equipos a la hora de juego
Nada
Principalmente una mejor acogida
Una mejor acogida
Ni guna
Ninguna
Mejorar los escenarios
Elegir mejor los escenarios, la hidratación muy caliente



Que se apoye más el servicio de transporte
Mejoramiento de escenarios deportivos
Más atención... En la hora de la alimentación.
Mejor organización ante la llegada de las delegaciones
Mejor organización
Mejorar en cuanto a organización de alimentación y atención en los hospedajes
Mejorar un poco la alimentación
Mejorar un poco en la alimentación.
La Verdad para mi todo está bien
Mejor organización
El horario de alimentación sea puntual, mejora en la organización del alojamiento y repartir habitaciones a los deportista
Mejorar la alimentación y hospedaje
Mejorar alimentación y hospedaje y transporte interno
Mejorar la alimentación, transporte interno y hospedaje
Alimentación y hospedaje
Transporte para los hospedados
Muchas cosas
Buena alimentación
Buen hospedaje, buena comida y buen transporte.
Mejor estadía, alimentación e implementación de sillas para los suplentes en los diferentes escenarios deportivos
Tener un buen transporte, buena comida y un buen hotel
Limpieza
Que la hidratación no estén calientes y que a los deportistas nos den hospedajes
Alimentación
Limpieza
Que nos den hospedada a todos los deportista, mejor transporte. Pará que así no halla inconformidad
Mejor alimentación
Mejor transporte
Todo esta bien hasta el momento
Mejor alimentacion
Mejorar alimentacion
Todo bien
Ninguna
Dar más recursos para estos juegos
Mejorar la adecuación de los escenarios
Ninguna
Mantenimiento de la cancha estaba resbaloso
Jueces más capacitados
Jueces altamente capacitados
Jueces más capacitados



Pues Puntualidad en la hora de recoger a los equipo y las comida deberían ser entregada a la hora exacta
La igualdad de condición para todos los equipos. No es justo que algunos equipos se instalen en hoteles con sus respectivas habitaciones bien dotadas y mientras en caso de el peñón Bolívar el equipo le ha tocado dormir en unas colchonetas improvisas con poca ventilación. También la hora de recoger los equipos para llevarlos a los diferentes escenarios deportivos y al hospedaje.
Hotel No paresio bueno por q no estuvo de igual manera por ubieron Uno mejores y otros nooooo
Que organicen bien la forma de hospedamiento
Mejoramiento en la comida de los deportistas.
La breve alimentación que se requiere para deportistas en competencias
Mejora en la alimentación
Mejorar las condiciones de las canchas
Buscar un trato igualitario respecto a la alimentación y hospedaje para todos los deportistas.
Mejores condiciones óptimas de los escenarios deportivos y el servicio de alimentación cokn alimentos que requieran de los deportistas
Tener en cuenta los exenarios deportivos y una mejor alimemtacion para un deportista
Entregabde refrigeruos y darlos prioridad a las comidas (están malas)
Mayor organización en todos los aspectos
De mejorar todo
La alimentación y el alojamiento para brindar mayor comodidad y rendimiento de los deportistas.
La verdad me parece una falta no tener el equipamiento adecuado y para llevar acabo cualquiera de los partidos, aparte lo me gustó para nada la cancha esta muy resvalosa para nuestro deporte y puedo ocasionarnos cualquier tipo de lección grave o leve y seria muy dañino para nosotras como jugadoras muy activas a parte los jueves tanto de campo como de mesa no tienen el conocimiento correcto de el nuevo reglamento
Limpiar los escenarios
Mejores condiciones de los escenarios
La cancha de baloncesto no tiene el piso adecuado para jugar, ya que, esta muy resbaloso
Mayor apoyo con el personal de logística
Alimentación, hospedaje, transporte
Alimentación, hospedaje, transporte
Escenario deportivos
Si
Comida
Comida
Mejor adecuación de la cancha, mejorar la hidratacion
La parte logística pudo ser mucho mejor, las delegaciones estaban desorientadas puesto que no había acompañamiento ni recepción, de mi parte siento que faltó organización; las canchas, al menos la de voleibol donde junto a mi equipo hicimos nuestra participación, le faltó adecuación sobre todo en luces.
La cancha
Mejorar más la logística. No enredar la inaburacion con los eve ntos deportivos el mismo día
Todo está bien
No opina
Más balones



Así como lo están realizando esta bien solo han de mejorar pequeños detalles
Cumplimiento del horario de la alimentación. Muy impuntual
La alimentación e hidratación
Traer agua fría
Transporte
Que los próximos organizadores tenga en cuenta que los deportistas si pertenecen al municipio
Transporte
Se debe tener en cuenta el grupo de arbitraje
Alimentación y condiciones de los escenarios
Repelente para el mosquitero y mejorar la alimentación
Repelente de mosquitos
Ninguna
Mejorar la iluminación de algunos escenarios
Todos los aspectos necesarios para un buen desarrollo deportivo
Repelente para mosquitos
Hidratación, transporte, alimentación, refrigerio.
Ninguna
Iluminación
Alimentación adecuada, hospedaje y transporte
La logística y veeduría para garantizar éxito y buena distribución de recursos
Iluminación de los escenarios
Dar las dotaciones en lo que respecta a uniformes e implementación deportiva
Más organización ya que se ha tenido un descontrol en el transporte. Y la hora de la alimentación
Más organización
Igualdad para todos los participantes,
Ninguna
Acondicionar el campo de juego
Convocar con más tiempo
Mejorar la organización y avisar con más tiempo
Mejorar la convocatoria
Todo bien
Mejor Servicio de alimentación
Mejor servicio de alimentación
La alimentación ha sido mala
Mejor servicios de alimentación
Mejor servicio de alimentación
Las comidas
Mayor organización en la alimentación, los escenarios de juego deben mejorar, por último el hotel.
Mejor atención de las personas encargadas de guiar
Mejor logística
La comida
En la comida
El mejoramiento en las comidas



Si
Si
Organización de los partidos
El deporte de baloncesto femenino fue un poco desordenado a la hora de realizar los juego y como se manejaron los partidos
Lo que es el caso de baloncesto femenino debería ser todos contra todos, solo jugamos un partido que definió final, no es justo que tantas horas de viaje para un solo juego
Tener en cuenta los horarios de los partidos que lo varíen en ningún momento
Se debe tener más orden en cuanto a la. Organización y participación de los partidos y cumplimiento de alimentos
Igualdad de equipos competitivos, mejor alimentación, mejor hotel, más orden de programación y mejores escenarios para jugar
Que mejoren los escenarios deportivos
Amplitud en la dirección técnica de los equipos
Amplitud en la dirección técnicas de los equipos
Alimentacion
Amplitud a la directiva técnica de los equipos
Mejorar en el tema de la comida para futuros eventos
El tema de la alimentacion
Mejorar la alimentación ya que el desgaste físico de la competencia amerita la calidad y cantidad la requiere el cuerpo. Y el asinamiento de personas por habitación obligó a una persona en colchoneta.
ta
Mejor comunicación al desarrollo deportivo
Alimentación muy regular
Primero no nos dieron atención medica
Para médicos
Las tableros
Tablero
ESTAMOS BIEN ASI
Todo estuvo bien
Primero no nos dieron atención medica