

**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 Caribe**

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

Valledupar

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

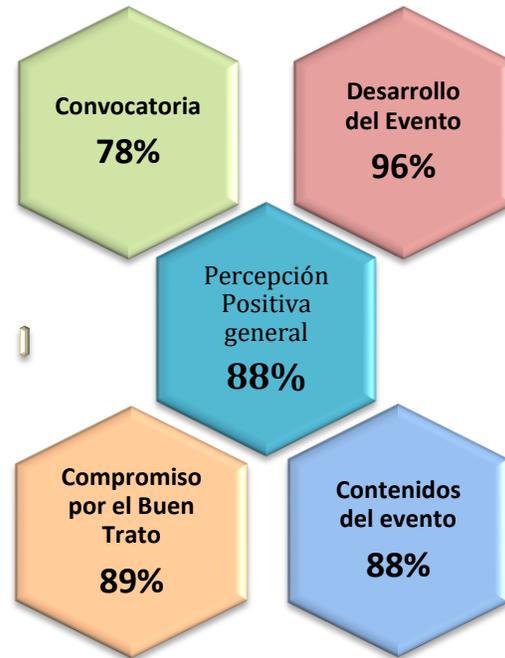
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, 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 el 24 y 25 de noviembre de 2021 durante los Juegos Nacionales comunales, fase regional Caribe realizados en la Ciudad de Valledupar 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, fase regional Caribe se realizaron 93 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.

Etiquetas de fila	%
Cesar	27%
Córdoba	35%
La Guajira	17%
Medellín	21%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por Deporte.

Deporte	%
Baloncesto	65%
Fútbol de Salón	28%
Total general	100%

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

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	68%
Jóvenes De 18 a 28 años	32%
Total general	100%

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

Discapacidad	%
Ninguna	98%
Visual	2%
Total general	100%

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



Grupo poblacional	%
Afrodescendiente	5,3%
Comunidades campesinas	2,1%
Ninguno	87,1%
Pueblos Indígenas	4,3%
Comunidades campesinas	1%
Total	100%

Tabla 7. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	85%
Sí	15%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según su rol

Rol	%
Deportista	91,4%
Entrenador	7,5%
Jefe de Misión	1%
Total general	100%



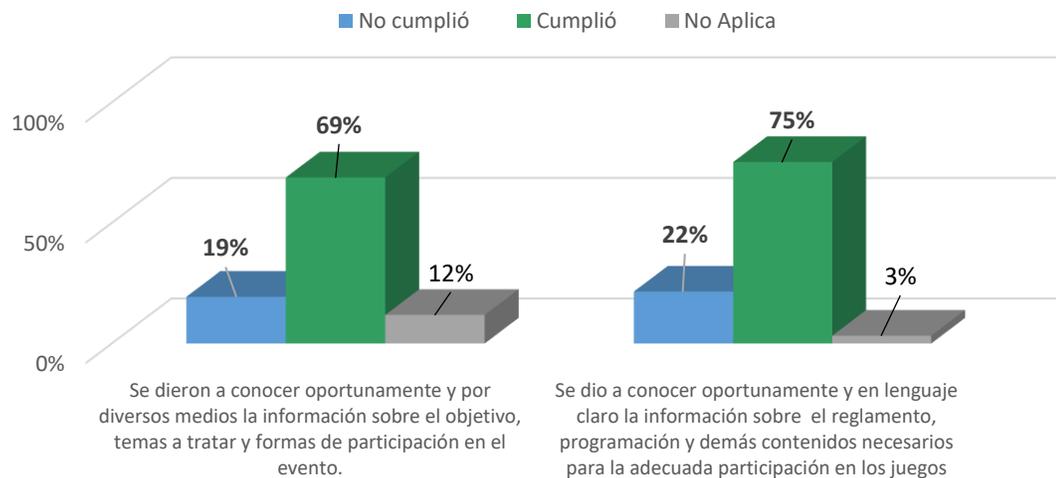
Convocatoria

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

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	78%

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 y convocatoria y de acuerdo con los canales habilitados, la información no llegó por un medio oficial, sino por comunicación con amigos y conocidos. 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 de los objetivos, etapas y formas de participación en el evento, con el objetivo de potenciar el impacto de este tipo de eventos en las poblaciones objetivo.



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.

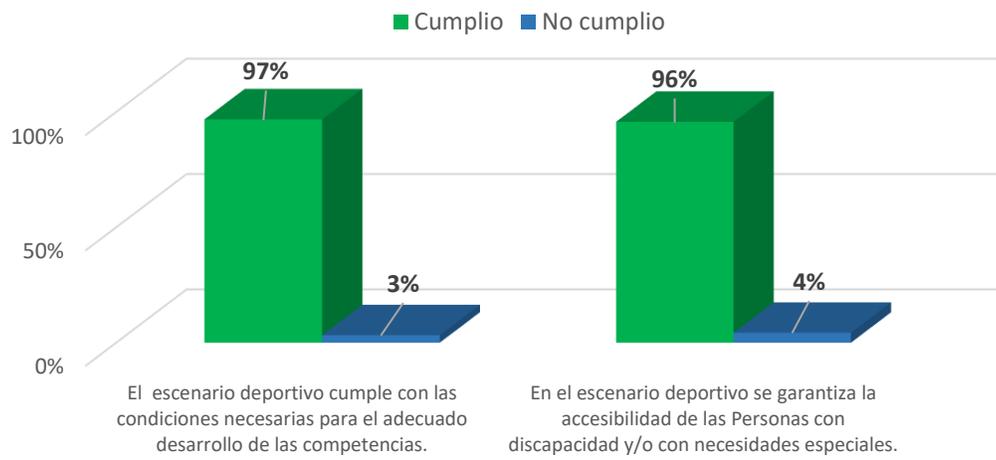
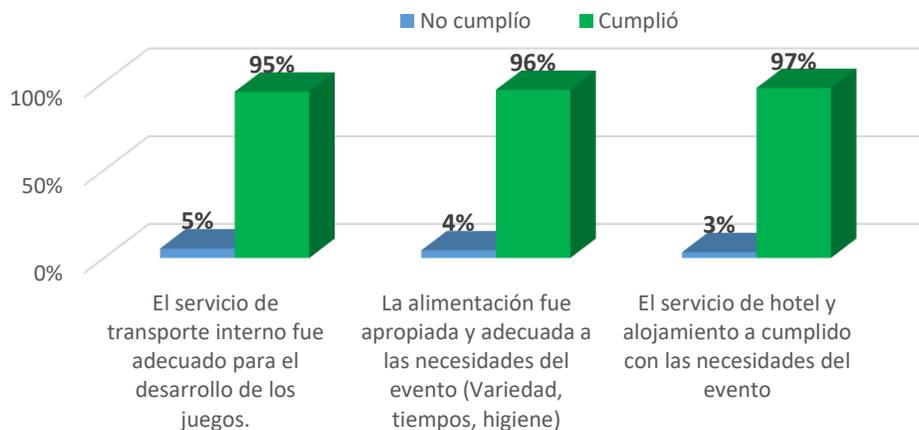


Gráfico 3. Evaluación sobre servicios adicionales



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
-----------------------------------	----------	-----



El deporte
es de todos

Mindeporte

Desarrollo del Evento

Se observa una percepción positiva en general del 93% lo que evidencia un **cumplimiento** en todos los componentes evaluados. Sin embargo, se evidencian bajas calificaciones en las preguntas relacionadas con los escenarios deportivos.

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

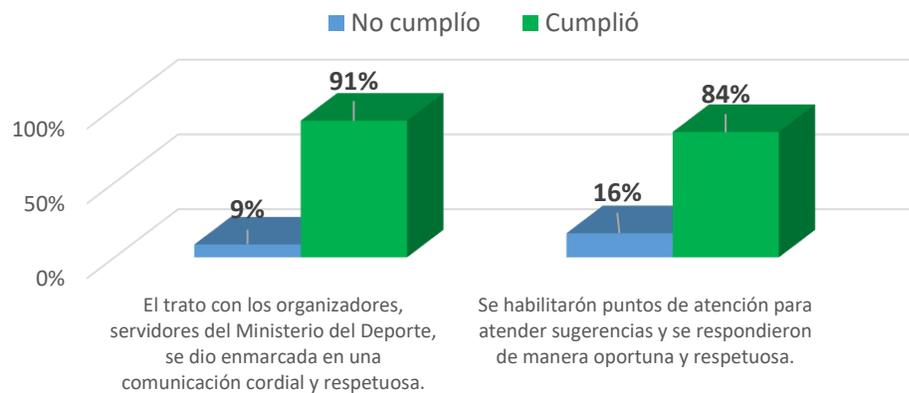


Comprometidos Con el Buen Trato

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	88%

En este componente se evidenció una valoración positiva del 88% parte de los asistentes.

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.

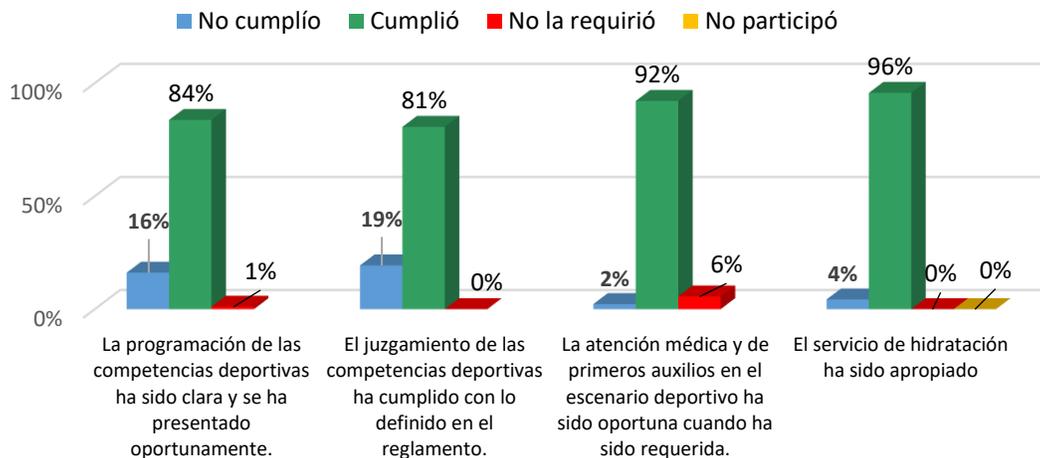


Actividades Misionales de Mindeporte

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	89%
Actividades Misionales		

En este componente se evidencia una percepción de cumplimiento parcial, se reportan calificaciones significativas de cumplimiento parcial en los componentes de programación de competencias y juzgamiento.

Como elemento de mejoramiento se debe hacer énfasis en la difusión de la programación de las competencias, objetivo y demás elementos centrales que permitan maximizar el impacto de los Juegos en las comunidades que tienen derecho a este tipo de programas, esto debido a que se evidenció una baja difusión de estos elementos en estos juegos.



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.

Mejorar la comunicación desde la Confederación con las federaciones
Me gustó la organización
Mejor prestación del servicio y sobre todo brindar buena información en el momento indicado
Mejor atención por parte del encargado, un mayor respeto y manejo al ciudadano
Ninguna todo muy bien
Mejorar el juzgamiento
Una mejor comunicación acertiva Para todas las delegaciones referente a la documentación
Excelente organización
Para mi todo estuvo excelente
Solo experiencia
Todo muy bueno
Según mi criterio todo estuvo bien
Mejoramiento en el tablero electrónico
Es un departamento q esta bien organizado en cuanto los juegos comunales de nuestra region
Realizarlos con mayor anticipacion oara uqe nonse cruce con otros eventos organizado por wl ministerio como juegos intercolegiados
Realizarlos con mas frecuencia
Felicitarlos
Que deberian hacerlo con mas frecuencia
La imparcialidad en cada partido de cada una de las disciplinas
Plataforma con información en tiempo real, oportuna y veraz sobre la organización y desarrollo de los juegos.
Experiencia para una proxima, todo estuvo bien
Mejorar la organizacion de los escenarios q no se permita el ingreso de externos ala cancha mientras se estan disputando los partidos
Nada
Ninguna
Yodo bien
Mejorar la convocatoria que participen mas departamentos
Mejorar la convocatoria para q particpen mas departamnetos
Yodo muy bien que estos juegoa sigan formentando la union entre los diferentes departamentos
Ninguno
Ninguna
Ninguna
Q el organizador sea serio y claro con el reglamento
Nada
Muy buena atencion



Seria importante se tuviera en cuenta el tipo de menu que ofrecen para los deportistas. Se deberia garantizar suficiente hidratacion para los equipos.
Debe de haber una mejor comunicaci3n entre los organizadores del evento y los deportistas o representantes de estos
Hidrataci3n m3s generosa (fue restringida); Ejecucion o desarrollo de juegos en cumplimiento de programacion horaria; Alimentacion con orientacion a deportista en competencia
La programaci3n de las competencias debe ser a la hora acordada ejm si programan un partidos a las 3 es para jugarlo a esa hora, no una hora despu3s. De resto todo muy bien.
Informaci3n con el tiempo debido
Que el proceso de inscripci3n y organizaci3n sea m3s claro y que no se deje para 3ltima hora la participacion en los juegos adem3s verificar que si coincidan las personas que se inscribieron desde un principio y se ganaron los partidos
Actualizar y capacitar el juzgamiento deportivo
Mejorar el arbitraje
Promover mas el deporte por todo los lados
Ninguna
Promover m3s los deportes
La imparcialidad en el arbitraje y zonal coste3o
Motivar m3s a las participaciones, y no permitir bajo ninguna circunstancia que si ya est3n definidas las zonas y sus participantes incluyan a 3ltima Hora a otro equipo que no es de esa zona y menos si es una ciudad, la verdad eso desmotiva ya que incumplen las reglas
No entendi por que le dieron este cupo a Medellin aca en la coste3a, no entiendo porque el Ministerio asigno a Medellin si no pertenece a esta region quitandonos la posibilidad de que un grupo de la costa vaya a los nacionales de acuerdo al reglamento se permite un solo equipo por departamento y antioquia tiene dos, nos dejo esto un inconformidad. Se solicita apoyo a los gobiernos departamentales
Gh
Nada
Nos descalificaron por la mala organizacion nosotros teniamos los dos jugadores de 40 y con escapela y escrito y al segndo dia ya no aparecia en el sistema
Sin comentarios
Que se organicen mejor las jornadas deportivas
Todo muy bien muchas gracias
Jj
Jj
En el tema arbitral, recomendar que los jueces no sean de la sede principal, y todas las delegacion cumpla con toda la papeleria exigida
Felicitaciones excelentes juegos, lo unico es que se ubique llos departamentos en las regiones adecuadas, Medellin deberia estar en la region eje cafetero
No incluir a medellin es esta region
Lo mejor, la chica de talento humano del Ministerio muy querida
Todo muy bien
Debe mejorar en cuesti3n de escenarios
Validaci3n oportuna y control de los deportista para que no se siga violando la resoluci3n
Los albritos
Todo fue excelente
Pues me a parecido todo perfecto
Implement3s deportivo completo ej zaptillas



Ser más parciales, y tener mejor escenario deportivo
Ser más parciales a la hora de la toma de decisiones, mejor escenario deportivo
Para la organización deben tener más orden y mejor trato a las delegaciones. En cuanto a las sugerencias no son recibidas de mejor manera. La delegación de Córdoba no fue recibida de la mejor manera y el trato de los funcionarios del ministerio fue muy inapropiado.
Ninguna
Todo fue excelente. Excelente organización
Tener los uniformes con más tiempo
La verdad nos sentimos tratadas muy mal, primero el señor del Ministerio Wilson nos saca un jugador de los hombres que porq no estaba inscrito pero si teniamos una resolución y despues nos saca del escenario q porq la comida es hasta las 8 y nos dimos cuantaq la gente llego 9 de la noche y a ellos les dan sin problemas. La verdad nos sentimos ultrajados
Ser más parciales a la hora de la toma de decisiones, mejor escenario deportivo
Muy desilusionados la delegación de Córdoba el organizador es un grasero ese tal Wilson el reglamento no es claro y solo lo aplican a quien le conviene. A destacar la amabilidad de la señorita Deisy del Ministerio muy amable y nos motivo a seguir participando.
Tener los uniformes con más tiempo
Organizar estos juegos con más tiempo y que el reglamento sea claro y se cumpla
Todo muy bien
Yyh hh
Más participación de todas las federaciones de juntas de acción. Comunal
Gracias por todo
Todo excelente
Mejorar el juzgamiento de las competencias
Todo bien
Todo muy bien organizado
Todo muy bien
Todo estuvo bien, lo unico seria para proximos juegos que los jueces sean de otras regiones diferentes a las participantes
Todo estuvo bien
Bien
Todo muy bien
Q el transporte sea mas puntual