Servicio Integral
al ciudadano
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

JUEGOS INTERCOLEGIADOS FASE REGIONAL NACIONAL CENTRO ORIENTE (Antioquia, Caldas, Quindío y Risaralda) 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 8 al 13 de diciembre

Sede

Medellín

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

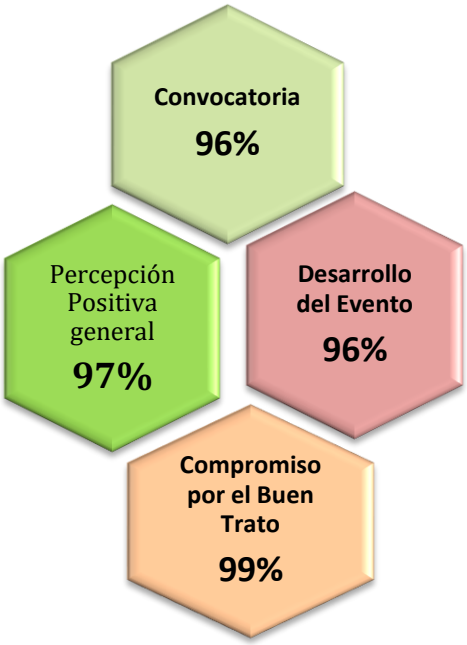
9 al 12 de diciembre

2021

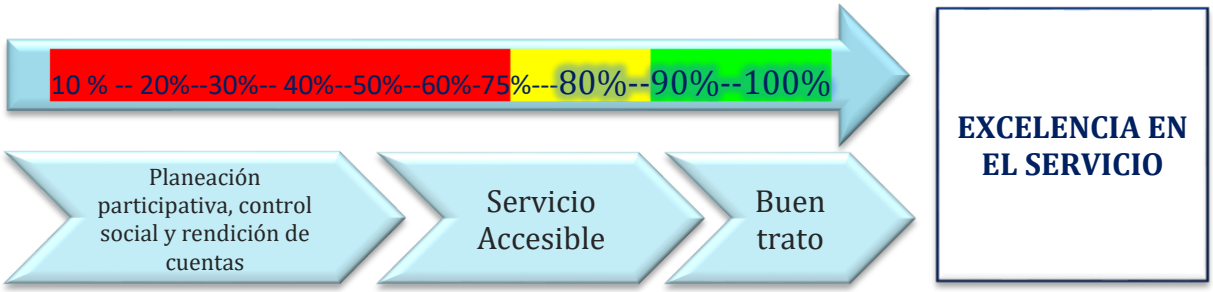
RESULTADOS

De acuerdo con el análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

97%.



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 9 al 12 de diciembre de 2021 durante el desarrollo de los Juegos Intercolegiados fase regional eje cafetero que se realizó en la ciudad de Medellín 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 189 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	%
Antioquia	**13%**
Caldas	22%
Risaralda	16%
Quindío	45%
Total general	**100%**

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

Categoría	Deporte	%
Prejuvenil	Baloncesto Femenino	5%
	Baloncesto Masculino	3%
	Fútbol Masculino	8%
	Fútbol Sala Masculino	9%
	Fútbol Sala Femenino	5%
	Voleibol Femenino	9%
	Voleibol Masculino	12%
	Total prejuvenil	53%
Juvenil	Baloncesto Femenino	5%
	Baloncesto Masculino	1%
	Fútbol Masculino	11%
	Fútbol de salón Femenino	5%
	Futbol de salón Masculino	10%
	Fútbol Femenino	0%
	Voleibol Femenino	5%
	Voleibol Masculino	9%
	Total juvenil	47%
Total general		100%

***Tabla 3**. Descripción de participantes encuestados según su rol*

Seleccione su rol	**%**
Cuerpo médico (Médicos y fisioterapeutas)	1%
Delegado Departamental	1%
Deportista	90%
Entrenador	6%
Jefe de misión o apoyo a los jefes de misión	1%
Juez	2%
Total	**100%**

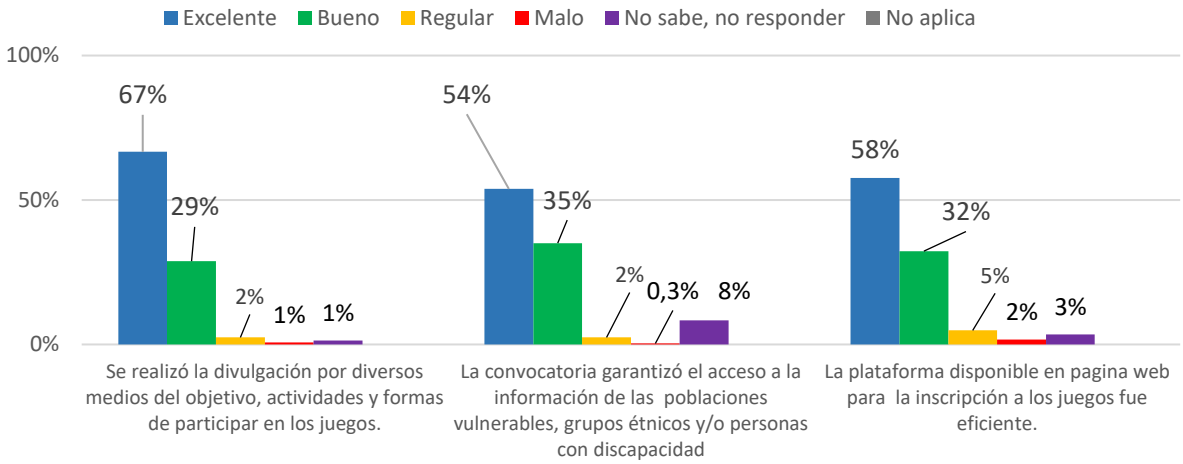
Convocatoria

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	96%
Convocatoria		

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.*

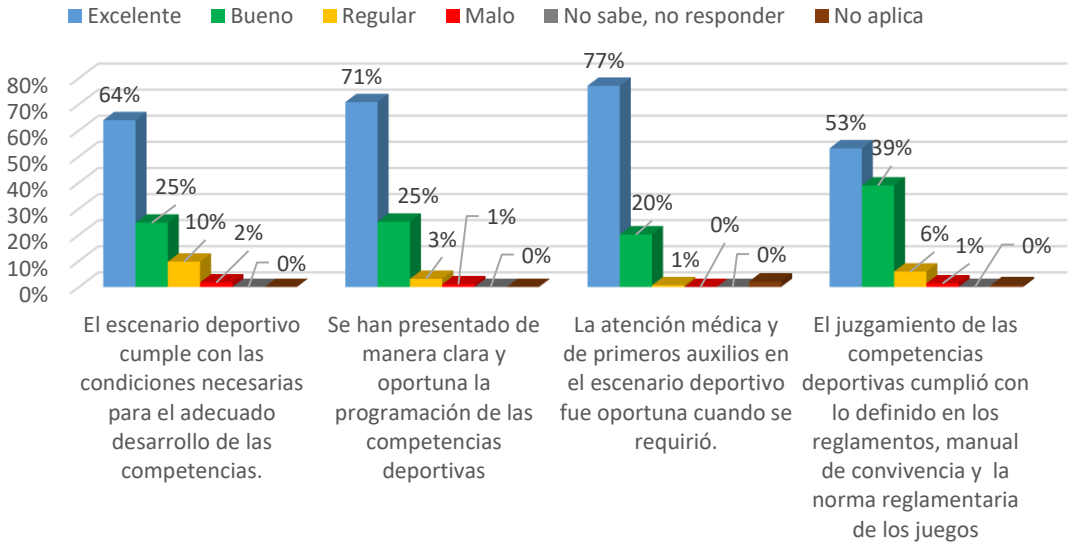
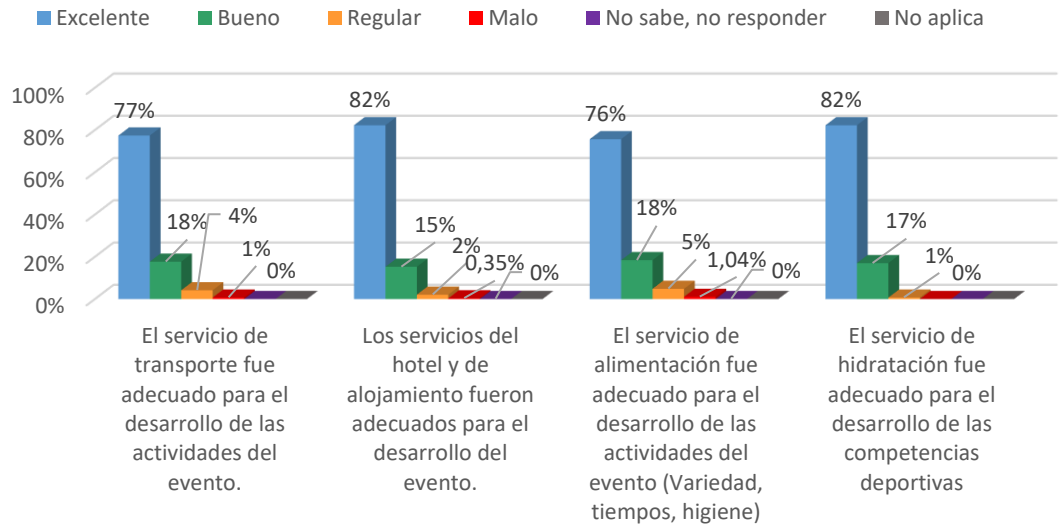


Gráfico 3*. Evaluación servicios*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
Desarrollo del Evento		

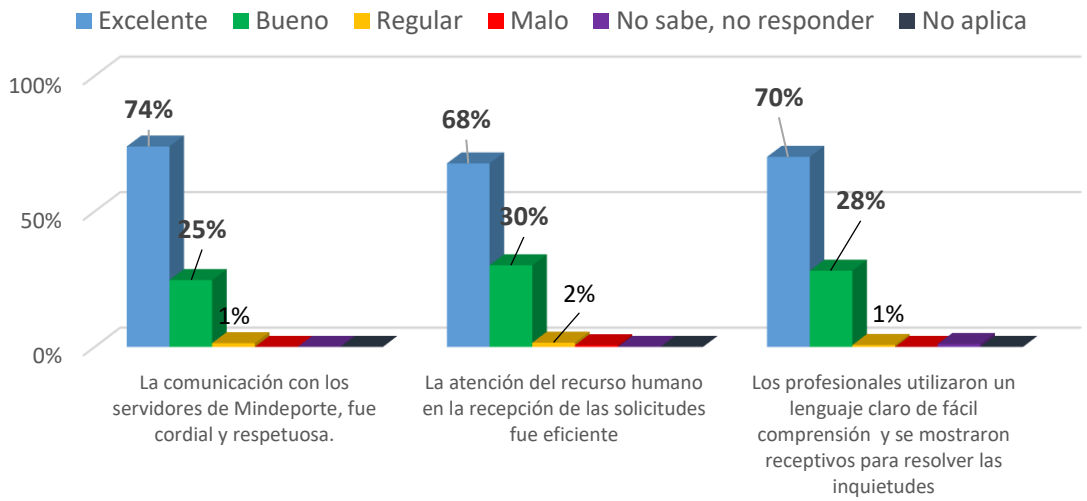
Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados. Sin embargo, se evidencias bajas calificaciones en las preguntas relacionadas con los escenarios deportivos.

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	99%
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.

Permitir el acompañamiento de los padres
Sugerir a los encargados del deporte en cada departamento hacer más cordial y efectiva la entrega de implementación,premiacion de los juegos departamentales
Más partidos para los participantes
Nada, así está muy bien
Por el momento todo esta bien
Mejorar el transporte
Transporte
ninguna, me pareció adeudada la manera en la que organizan todo
Ninguna me pareció adecuado el torneo etc
Ninguna
Todo esta bien
Nada
El problema está en los Departamentales .posibilidad de cambiar las zonales , pues siempre somos los mismos , que tal variar y cambiar un poco los rivales
Nada
Pienso yo que está oportunidad se debería incluir una visita guiada para sacar los niños a conocer nuevos lugares ya que son pocas las veces que tienen estos beneficios de viajar.
Todo me pareció correcto debido a la pandemia
Ninguna
Todo está bien
Todo esta bien
Permitir la inscripción del delegado u otro integrante del cuerpo técnico, ya que hay reuniones y otra situaciones.donse los deportistas quedan sin el acompañamiento, así Este un delegado dptal o nal es poco para tantas delegaciones
En la parte de alimentación me.parece que es muy poca y hace falta que en el seco les den otra harina.
No dejar los. Niños que son menores de edad solos
Más compromiso con los implementos
Ninguna
Ninguna
Nada
Que nos dejaran salir del hotel
Más libertad
Ninguna todo me paracio excelente

Ninguna, toda esta muy bien organizado, con muy buen trato a nosotros los deportistas
Ninguna todo me parece excelente
Mejor gestión de canchas
Más claridad en la limitación de las canchas
Todo estuvo bien
Todo me parece excelente
No le agregaría nada ya que todo es muy bueno
Nada
Todo está correcto
Mejor manejo de las canchas y más libertad para la recreación en tiempo libre.
Todo me parece excelente
Todo me parece excelente
Ninguna
Todo me parece excelente
Ninguno
Que deje salir a cualquier lado
Todo está bien
Nada
Ninguna
Ninguna todo excelente
Ninguna
Nada
Ninguna, todo es muy bueno
Ninguna
Nada
Que dejen salir
Ninguna
Nada
Ninguna
Todo estuvo genial, no hay aportes
Mejor manejo de los espacios deportivos
Que dejen salir
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Transmisiøn del evento
Ninguno
Comida
Ninguna
No tengo sugerencias
Ninguna

Todo me pareció adecuado
Todo muy bien
Bueno todo
Nada todo muy bien
Todo ecxelente
Todo bueno
Nada
Nada todo está bien
Todo excelente
Ninguno
Ninguna
Ninguna
Ninguna todo esta bien
Todo bien
Nada
Mayor celeridad con la programación
Ninguna
Ninguna
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia
Exelente compromiso con el deporte
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Todo estuvo muy bueno
Ninguna
Que cuál cualquier jugada que sea intencional que la pinten
Ninguna
Ninguna, todo ha sido muy bueno mucha atención
La verdad nada todo es excelente
ninguna, todo esta exelente.
No tengo sujerencias
Nada, me pareció que hicieron un buen trabajo y que todo estuvo muy bueno
Ninguna, el acompañamiento brindado ha sido excelente
Ninguna
Revisar y hacer ajustes en la reglamentación de los diferentes deportes rtes
Hacer capacitaciones regionales en el manejo de la plataforma especial mente en acreditación.
Continuar con los juegos
En general todo estuvo muy bien
Ninguna, todo lo veo bien

Todo está bien
Buen desarrollo de las activades
Cambios regionales ,que no sea siempre con antioquia ,pero todo estuvo muy bien quedé muy satisfecho
Que cambien los regionales
Todo esta bien
Todo está bien
Un día mas debido a los extensos viajes de algunas delegaciones... Es difícil competir y salir el mismo día a un viaje de 8 horas
Ninguba5
Mejorar la plataforma
No tengo
Nada
Nada, esta perfecto
Mejor alimentación
Ninguna
La alimentación consideró que ha sido mjy regular en cuanto a su variedad y cantidad
Todo está bien
Solo felicitar al Ministerio por tan buena atención para con los estudiantes y espero que sigan brindando los mismos benéficos y apoyar siempre a nuestros chic@s en sus procesos deportivos
Ninguna sugerencia
Muy bueno
Ninguna sugerencia
Ninguna
Nada
Nada
Ninguna
Nada
Ninguna
Ninguna
Que en el escenario de vóleibol tengamos más espacio para sacar
Ninguna
Sugerencias no tengo que aportar porque todo fue cumplido con la atención y los eventos de esta competencia
Nada,porque todo está muy bien hecho y planeado
No podría dar alguna sugerencia ya que estoy muy satisfecho y encantado con la atención que me brindaron en esta competencia además los protocolo de bioseguridad fueron muy correctos
No podría dar una sugerencia por que fue muy buena atención muy buena acogida la biosegurida muy bien y me pareció excelente
Todo exelenta, gracais por el hospedaje ;-)
Todo fue muy bueno aunque el transporte era demorado y al jugo no echarle tanto hielo
No tengo ninguna sugerencia por que todo fue satifecho muy buena atención y fue muy comodo
Ninguna,porque hicieron todo bien
Todo el servicio fue muy bueno todo muy bonito

Ninguna diferencia
Estoy muy satisfecha con la buena atención y la calidad de los servicios, muchas gracias
Hasta el momento todo ha sido excelente para el desarrollo de los juegos intercolegiados, muchas gracias
La verdad todo ha sido muy bueno, desde el alojamiento hasta los escenarios para las competencias.
Todo muy bueno, pero si dejar entrar el publico
Todo esta bastante bien, las atenciones a los deportistas y entrenadores son demasiado correctas y adecuadas en cuanto a la programación del deporte atenciones médicas todo está muy bien
No nada todo esta y es tubo muy bien ojala y se pueda repetir todo
Todol perfecto
Me parece que todo estuvo muy bien. Y me sentí muy a gusto
Hasta el momento todo ha sido super bueno, la atención increible
Personalmente creo que el desarrollo de estos regionales ha sido muy buena
Nada todo esta bien
Ninguna
Que los escenarios de voley se utilizan en una sola competencia sin dividir canchas
Que las canchas sean separadas porque no tenemos suficiente espacio.
Ninguna
Tener el alojamiento de los deportistas con anticipación para no hacer esperar a nadie
Ninguna
Ninguna
Mejor organización
Transporte desde las sedes, buses regulares, conductores con mas de 9 horas conduciendo. Logística del checkin bastante demorada.
Mejora el transporte
Todo me parecio bueno
El transporte fue malo, nos toco desplazarnos en servicio particular. El escenario estuvo regular y no pudo entrar público. La alimentación y entes de coldeportes excelente
El escenario deportivo puede ser más grande para la categoría de nosotros
Mejor organización
Mejora de transporte y escenarios
Mejor orden con el transporte
No programar más de un partido al día
Todo excelente
En los árbitros, árbitros no tan buenos
Ninguna
Todo muy bueno
Escoger mejores escenarios para las competencias y mejores árbitros
Sin observaciones
Se podría realizar una rápida atención en el check-in de los deportistas y aminorar las esperas prolongadas hacia la atención y distribución de las delegaciones en el hotel
Interpretar de manera estable el adecuado funcionamiento de cada rama, deporte, etc, siendo más ágiles y específicos en los recursos tales como hotel, registro, etc.
Mejorar en el transporte

En el caso del deporte de vóleibol, tener un poco más claras las líneas de juego en el sitio de competencia ya que se confunden las líneas en el coliseo
Nada
El espacio de las canchas de vóleibol no es el reglamentario
Más exigencia y presencia institucional
Todo está bien
Todo bien
El arbitraje no fue el mejor
Es muy buena
Que nunca cambien la forma de ser
Falta de profesionalismo y responsabilidad en el arbitraje
Ninguna
Se deben hacer las fases en el transcurso del año, no al final del año. No se deben hacer eventos tan apresurados sólo por cumplir. Los días de competencia no son los requeridos
Nada todo muy bien
Así está bien
Cambiar el detalle del morral ya que llevan 3 años dando el mismo. Gracias
Tener en cuenta el personal técnica de cada categoría deportiva en los establecimientos educativos. Es bueno cambiar el estímulo para los deportistas, ya que hay deportista con tres morrales y de los mismos
Que cambien el estimulo de los deportistas por implementós deportivos..
Ninguna
Ninguna
Todo está perfecto
Todo perfecto
Ninguna
Todo perfecto
Bien
En otras circustancias me gustaría que se realizara tour por la ciudad para que los muchachos conozcan y disfruten de nuestro hermoso pais
Ninguna, todo muy bien
Ninguna
Ninguna
Mejorar el contenido de carbohidratos de la alimentación, no es suficiente para recuperar la energía a gastada
Ninguna
Pues que debemos de tener más cuidado en cuanto a el transporte
Que no nos demoremos mucho en los pare y siga
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Mejorar la calidad de los alimentos
Mejor calidad de acuerdo en la alimentación

Mejor calidad de los alimentos
Todo excelente
Variedad en la alimentación
Que se desarrollen con más tiempo
Que se brinde una mayor cantidad de tiempo para la realización del mismo
Ninguna
Todo excelente
Muy buen evento
La cancha es muy reducida para un torneo tan importante
Un partido 2 de 3 es un tiempo muy corto para todo el tiempo de entrenamiento que requiere y el espacio de ería ser de cancha completa ya que es muy reducida e impide ciertos movimientos a la hora de jugar
Un partido de voleibol de 2 de 3 es un tiempo muy corto para tanto entretenimiento, además de que el espacio de la cancha es muy reducida para el juego
En voleibol jugar a 3 set de 5, además la cancha de juego tiene espacios muy reducidos ya que dividen el coliseo en dos.
Los deportistas se preparon para jugar partidos 3 de 5 sets y en cancha completa y no reducida ya que quita la manera de juego de los deportistas
El tiempo de juego es muy corto y el espacio de campo juego es reducido
Mejorar el espacio para realizar la competencia, ya que en la universidad de Medellín la cancha al estar dividida en 2 se dificulta el buen juego, y el tiempo de cada juego, donde se aplicó 2/3 sets, cuando en esta fase se realizaba 3/5 sets
En nuestro caso se debería realizar como simpre se ha hecho en esta fase 3 sets de 5, y el campo debería de ser de mayor amplitud para que se pueda desempeñar mejor nuestra labor de jugadores
Escenario regular
Debemos tener mejores escenarios
Se podría escoger un mejor escenario
Está todo bien
Capacitación para subir documentos a la plataforma
Ninguna
Ninguna
Todo fue excelente
Ninguna
Ninguna
Ojala los eventos se jueguen en coliseo.
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Todo muy bien
Ninguna
En mi opinión me gustó todo, no tengo ninguna sugerencia con respecto al buen desempeño que demostró el ministerio del deporte
Todo está bien.
Ninguna

Ninguna
Ninguna, todo estuvo excelente
Nada, todo muy bien
Todo en general estuvo excelente
Ninguna
Nada todo muy bien realizado
Nada
Mejorar la organización de llegada al hotel
Nada
Un mejor escenario
Ninguna
Ninguna
Ninguna
Motores incentivos para los deportistas que clasifican a esta instancia.
Todo bien
Ninguna
Ser más atentos con los uniformes de las delegaciones
Nada
Todo bien
Ninguna
Todo esta bien
Nada
No ser repetitivos en algunos puntos, ej: acreditación hágalo en el congreso técnico y no al llegar de viaje. Mejorar el transporte desde las sedes, mejorar la agilidad del checkin., más personal de aseo en habitaciones en la transición del Prejuvenil al Juvenil. Exijir la buena calidad en uniformes de presentación, poner y hacer cumplir horarios de recogida en la noche. Hacer cumplir los protocolos (ejemplo Caldas saliendo a las 11 de la noche del Hotel sin su profesor, Risaralda y Quindío paseando por el Hotel a la media noche).