Servicio Integral
al ciudadano
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

JUEGOS INTERCOLEGIADOS FASE REGIONAL NACIONAL CENTRO ORIENTE (Bogotá D.C, Boyacá, Norte de Santander y Santander)- 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
Bucaramanga, Santander

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

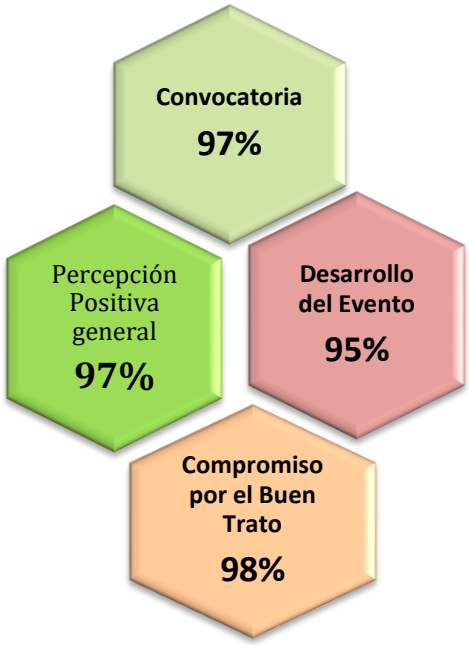
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

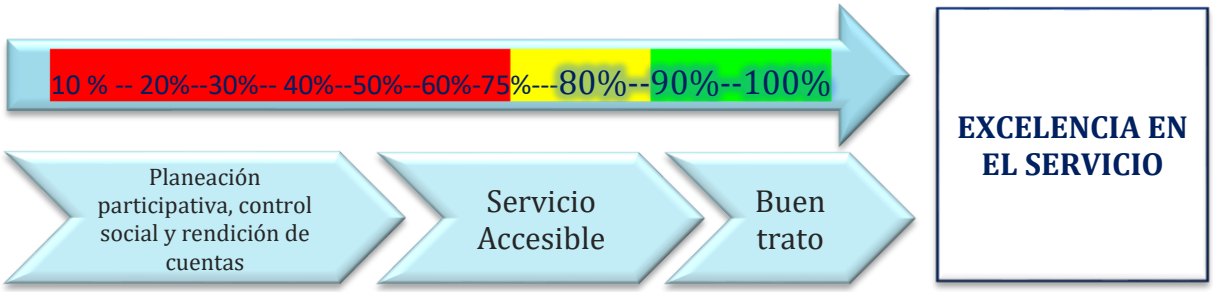
9 al 12 de diciembre

2021

RESULTADOS



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 centro oriente que se realizó en la ciudad de Bucaramanga 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	%
Bogotá	**13%**
Boyacá	22%
Norte de Santander	16%
Santander	45%
Total general	**100%**

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

Categoría	Deporte	%
Prejuvenil	Baloncesto Femenino	7,0%
	Baloncesto Masculino	4,9%
	Fútbol Masculino	9,7%
	Fútbol Sala Masculino	7,0%
	Fútbol Sala Femenino	8,6%
	Fútbol Femenino	0,5%
	Voleibol Femenino	4,9%
	Total prejuvenil	42,7%
Juvenil	Baloncesto Femenino	4,3%
	Baloncesto Masculino	7,6%
	Fútbol Masculino	8,1%
	Fútbol de salón Femenino	8,1%
	Futbol de salón Masculino	7,0%
	Fútbol Femenino	1,1%
	Voleibol Femenino	11,9%
	Voleibol Masculino	9,2%
	Total Juvenil	57,3%
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%**

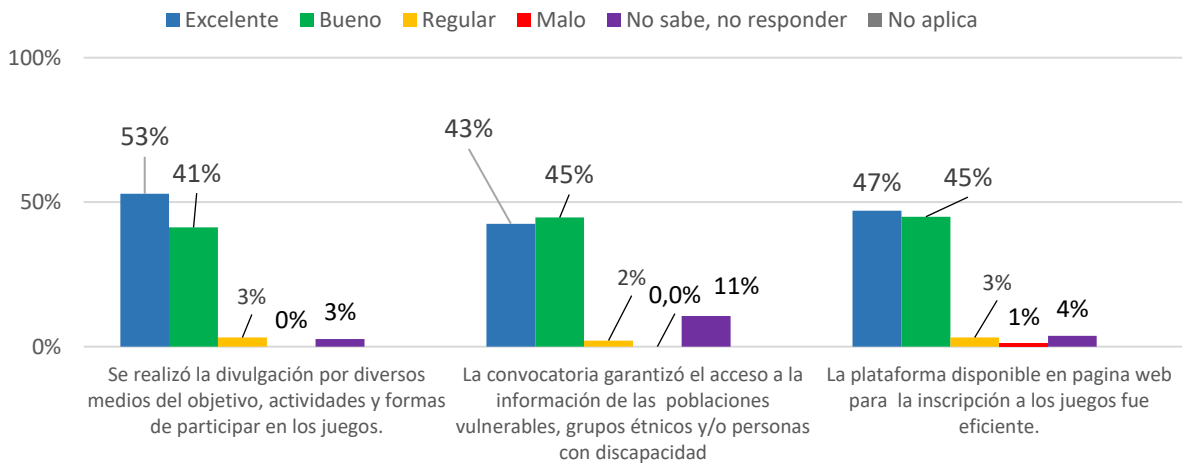
Convocatoria

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	97%
Convocatoria		

Se observa una percepción positiva en general del 97% 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.*

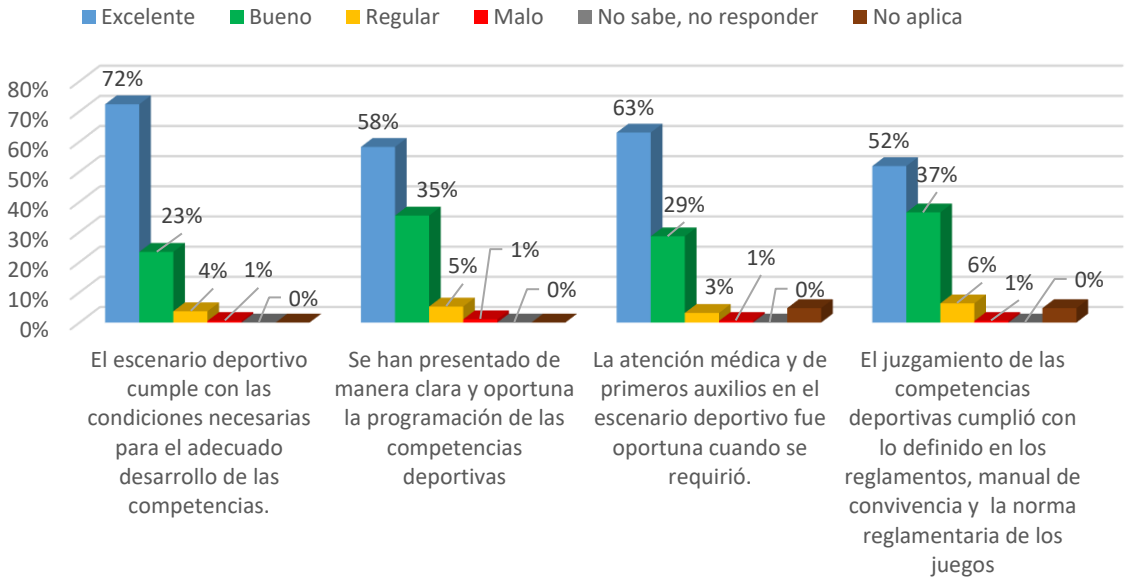
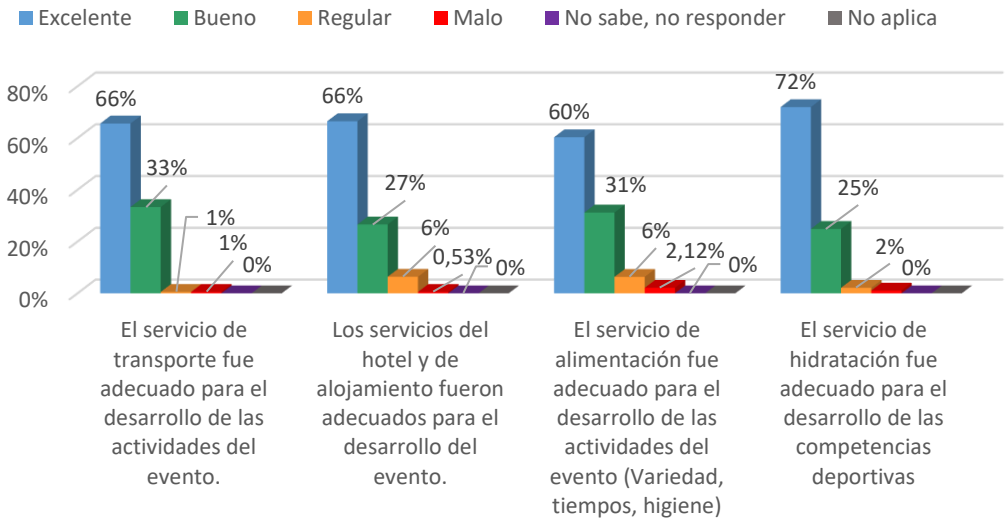


Gráfico 3*. Evaluación servicios*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	95%
Desarrollo del Evento		

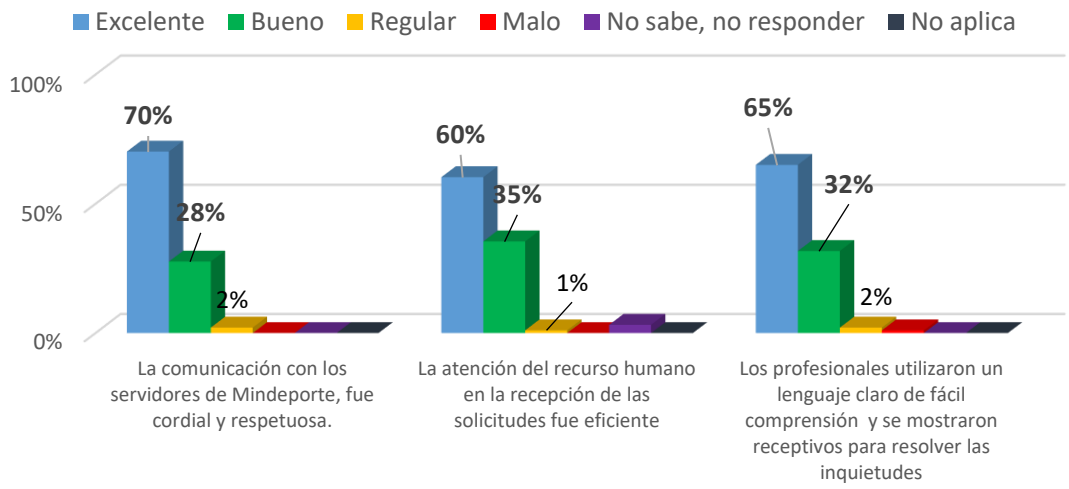
Se observa una percepción positiva en general del 95% lo que evidencia un **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados. Sin embargo, se evidencias bajas calificaciones en las preguntas relacionadas con el juzgamiento.

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	98%
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.

Todo normal
La programación y el orden en los eventos
Mejorar organización de programacion y horarios.
Estar más pendientes a las actividades deportivas y hacer más convocatorias para los programas deportivos como lo es talentos Colombia
Mejorar la organización de los encuentros deportivos
Ninguna
Buen desarrollo de la actividad
Q
Nada
Ninguna todo esta bien
No así esta bien
Que hagan bien las tallas de los iniformes
Que las tallas de los uniformes hubieran sido los que a los deportistas. Tallas muy pequeñas
Todo muy bueno
Incluir más equipos para que los deportes sean más dinámicos y competitivos
Meter más equipos para que el torneo sea más dinámico y competitivo
Excelente todo
Mejorar los sitios en los que se van a realizar las actividades
Mejorar el lugar o el sitio donde se realizan las actividades deportivas
Buena organización
Nada han hecho un buen trabajo
No, todo está perfecto
Una mayor cantidad de tiempo entre partidos para descansar
No, todo está perfecto
Más comida
Mejor servicio de comida
Fisioterapia y delegados para apoyar a los deportistas
No, ninguna sugerencia.
No tengo ninguna sugerencia.
Ser más eficientes en las notificaciones y sistema
Yo creo que tiene que estar más atentos con el servicio al cliente
Que la programación se le cuente de manera más pronta a los participantes
No
No tengo sugerencias.

Su atención es muy buena, a mi modo de ver no cambiaría nada
No tengo ninguna sugerencia
Ninguna
Ninguna todo esta en perfectas condiciones
Nada todo está muy bueno
Ninguna
Ninguna todo esta muy bien
Poder tener a un compañante para los juegos para poder compartir un momento agradable con un familiar
No deberían ir más de dos niños o Profesores por habitacion. Deberían volver a 10 el número de participantes por deporte en el caso de baloncesto. No deberían jugar dos partidos en el mismo día los muchachos. Debería haber refrigerio en los escenarios deportivos.
Ninguna
Algún paseo turístico
Ninguna
No
Escuchar al entrenador y confiar e mis compañeras
Todo esta bien.
Ninguna
Nada, Todo Estuvo Muy Bien
Ninguna
Poner más atencion a los juegos por parte de los arbitros y poner arbitros con más experiencia
Que tengan un mejor televicion o para escuchar música en el cuarto
Me parece que se pudo haber avisado antes lo de las tarjetas ya que hubo demasiado problema y avisaron a última hora
No
Ellos debieron avisarnos antes que teníamos que traer la tarjeta nueva.
Todo muy excelente
La tarjeta de identidad
Que permitan publico
Nada todo supera bien
Supera buenas
Nada todo excelente
Nada, todo excelente
Excelente
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia
No
Ninguna
No
Nada
Ninguna

--
Ninguna, todo esta supera bien
Nada
No estamos conformes con la parte de la alimentacion, nos hubiera gustado mas variedad
Todo me parece bien
Sugereria una variacion de alimentos
Considero que una buena sugerencia sería la variación de la alimentación
No estuvimos conforme con la parte de la comida, la proteína que necesitamos fue escaza
Nada
Más comida
Más Comida
Nada
Ninguna
Más comida para los deportistas
Ninguna
Ninguna
Más tiempo de competencia
Pues quedaron los partidos muy seguidos y que hubieran dado más días de competencia
Ninguna
Ampliar los cupos para deportistas y anexar como mínimo un acompañante para las delegaciones en especial en la rama femenina.
El albitraje y la atención del hotel
Mejorar el arbitraje de las competencias deportivas
El arbitraje en los partidos pudo ser mejor
Mejorar el arbitraje en todos los deportes ya que en ciertos escenarios no se vio la transparencia
Que el arbitraje sea objetivo e Imparsial. Pésimo arbitraje especialmente en baloncesto
Gestionar mejor el transporte ya que hubo deportes que llegaron muy tarde a Bucaramanga, por ejemplo a la 9-10 pm y o alcanzaron a participar en los congresos técnicos. La programación no estuvo clara generando confusiones. El arbitraje favoreció de forma injusta al equipo local. La alimentación en el hotel requiere un mayor componente de frutas y verduras.
No hacer tranpa
Todo estuvo bien.
Todo está excelente
Hola
Ningúna
Todo excelente
Ninguna
Ninguna
Todo bien
Ninguna
No
Nada
Nose

Ninguno
No
Ninguna sugerencia
Es necesario mejorar el arbitrajepara tener una mejor competitividad
Mejorar el juzgamiento deportivo por parte de la mesa directiva.
No
Nada
Ninguna, todo muy excelente
Ninguna
Ninguna
Mejor organización en los eventos de los intercolegiados
Ninguna
Mejor comunicación para la programación
Piscina
Buena hidratatacion
Mejor organización en el tiempo
Más divulgación e información.
Mejorar la organización en los horarios de los partidos.
Mejorar los horarios de los partidos
Que la organización de las actividades, bueno, de todo el proceso fuera notificada con claridad desde antes y no a última hora.
Ninguna
Ninguna
No aplica
No aplica
Que nos hospede en un mejor hotel
Que la sede lo hospeden en un mejor hotel
Que nos hospeden en un mejor hotel y que el escenario sea abierto para que las familias puedan ver
Que los partidos fueran 3 de 5. Las canchas mejor pintadas. Alimentación con más cantidad
Que los partidos se jugarán 3 de 5 sets
De pronto el mejorar la calidad del hotel
Mejorar la alimentación para los deportistas.
Nadaa en particular
No me gustó que no hayan dejado entrar público al escenario deportivo
No me gustó que no dejaron entrar publico
No me gustó q no dejaron entrar publico
Deberían permitir el ingreso de público
Que dejen entrar público al escenario deportivo, más organización logística y falta del cuerpo de jurados.
Ninguna todo bien y gracias por su atención.
Ninguna, todo bien