

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

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

**JUEGOS INTERCOLEGIADOS FASE REGIONAL NACIONAL
CARIBE 2 (San Andrés y Providencia, Bolívar, Córdoba y
Sucre)- 2021**

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Juegos **Inter**
COLEGIADOS
Nacionales



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 8 al 13 de diciembre

Sede

Montería, Córdoba

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

Ministerio del Deporte

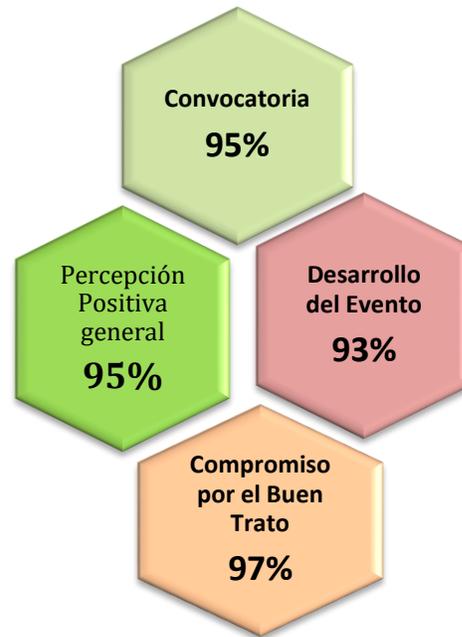
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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 9 al 12 de diciembre de 2021 durante el desarrollo de los Juegos Intercolegiados fase regional caribe 2 que se realizó en la ciudad de Montería 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 323 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 | 37% |
| Córdoba | 31% |
| San Andrés y Providencia | 20% |
| Sucre | 12% |
| Total general | 100% |

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

| Categoría | Deporte | % |
|----------------------|---------------------------|------------|
| Prejuvenil | Baloncesto Masculino | 3% |
| | Fútbol Masculino | 10% |
| | Fútbol Sala Masculino | 11% |
| | Fútbol Sala Femenino | 9% |
| | Fútbol Femenino | 6% |
| | Voleibol Femenino | 1% |
| | Voleibol Masculino | 3% |
| | Total prejuvenil | 42% |
| Juvenil | Baloncesto Femenino | 8% |
| | Baloncesto Masculino | 9% |
| | Fútbol Masculino | 4% |
| | Fútbol de salón Femenino | 4% |
| | Fútbol de salón Masculino | 6% |
| | Fútbol Femenino | 11% |
| | Voleibol Femenino | 6% |
| | Voleibol Masculino | 9% |
| Total juvenil | 58% | |
| Total general | 100% | |



Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su rol

| Seleccione su rol | % |
|--|-------------|
| Cuerpo médico (Médicos y fisioterapeutas) | 1% |
| Delegado Departamental | 2% |
| Deportista | 86% |
| Entrenador | 7% |
| Jefe de misión o apoyo a los jefes de misión | 1% |
| Juez | 4% |
| Total | 100% |



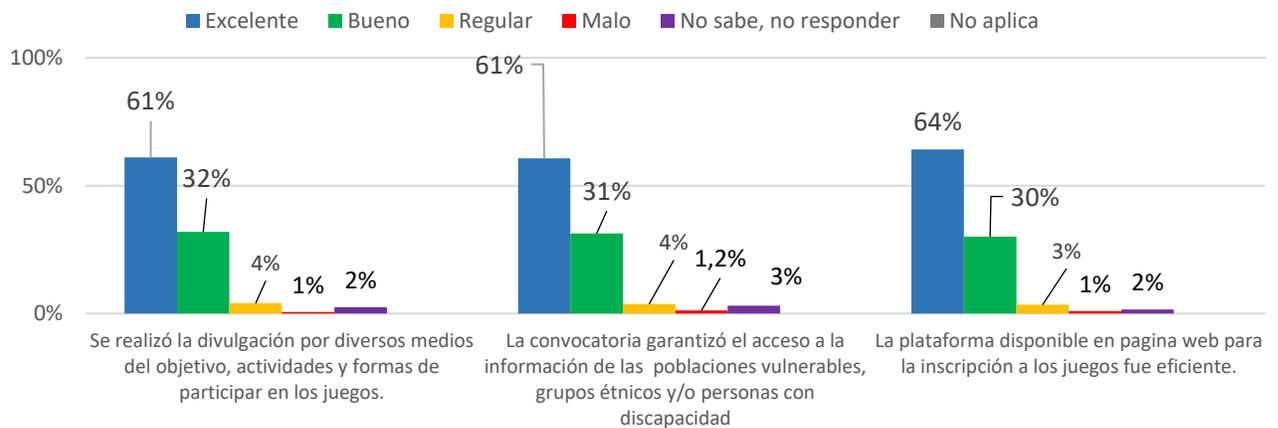
Convocatoria

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 | 95% |
| Convocatoria | | |

Se observa una percepción positiva en general del 95% 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.

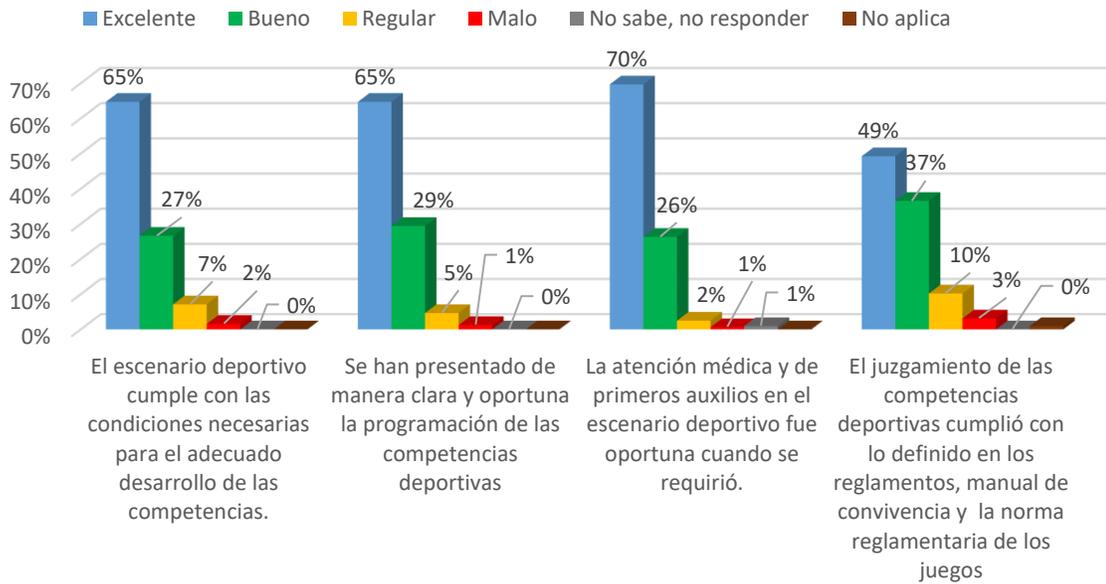
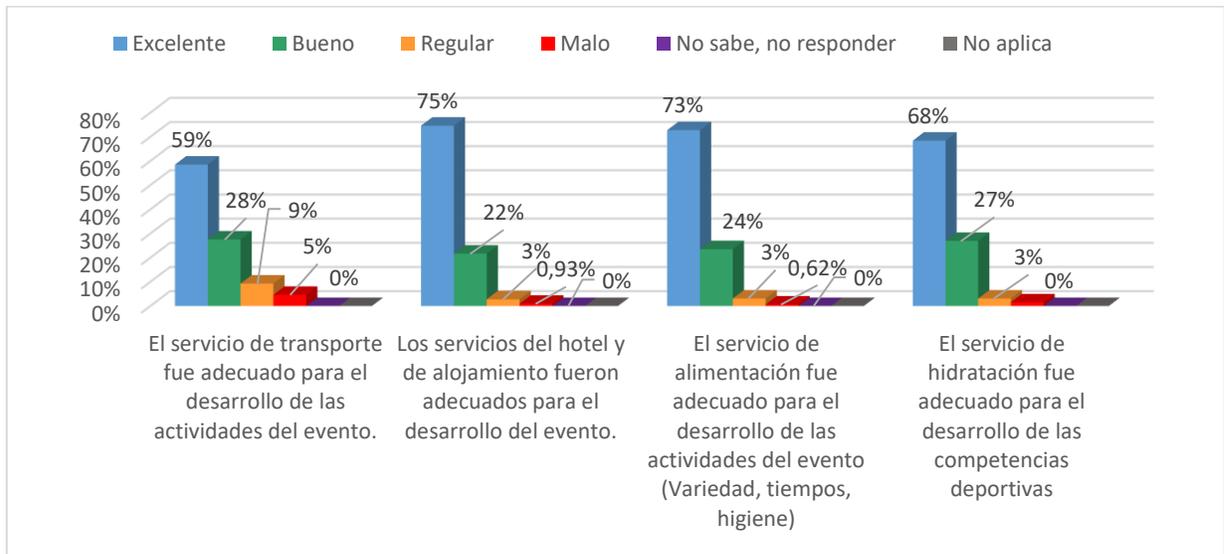


Gráfico 3. Evaluación servicios





Observaciones

| Evaluación cualitativa componente | Promedio | 93% |
|-----------------------------------|----------|-----|
| Desarrollo del Evento | | |

Se observa una percepción positiva en general del 93% lo que evidencia un **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados. Sin embargo, se evidencian bajas calificaciones en las preguntas relacionadas con el juzgamiento y el transporte (ver anexos).

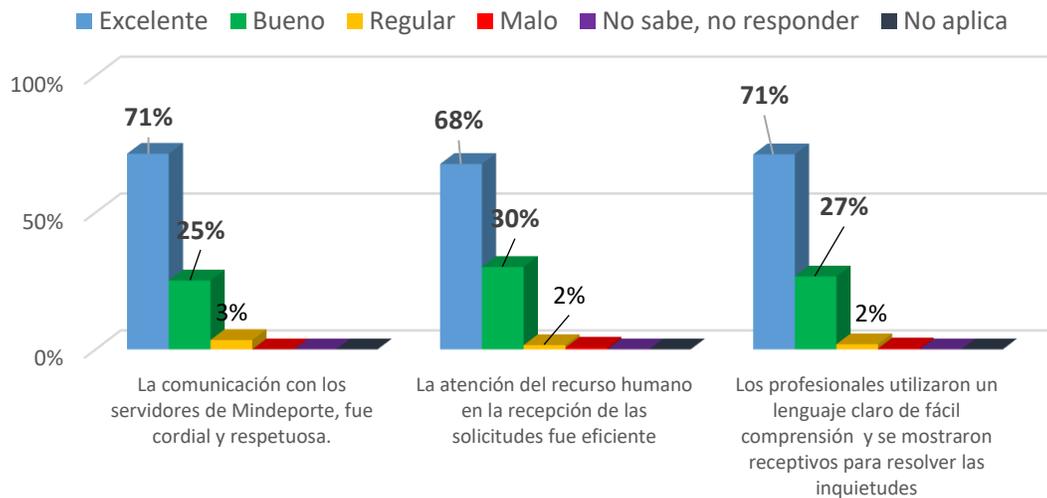


Comprometidos Con el Buen Trato

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 | 97% |
| 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.

| |
|---|
| Ninguno está bien como esta |
| Todo me parece bien no hay que cambiar nada 🙌 |
| Me parece todo muy bien |
| Ninguna |
| Que se asigne un asistente al entrenador en categoría femenina |
| Ninguna sugerencias todo ha marchado bien. |
| Mejorar la logística con respecto a la recolección de balones |
| Todo está en excelentes condiciones |
| Mayor acompañamiento en los escenarios deportivos para hacer más fluido los encuentros deportivos |
| Mejorar la implementación de los jueces |
| Más información |
| Que todo termine de la mejor manera |
| Equipamiento para los jueces |
| Que el transporte sea seguro y saberse las rutas |
| Felicitaciones por el torneo y seguir apoyando el deporte |
| Me ha gustado todo |
| Todo me paresio bien |
| Bie n |
| Bien |
| Esta todo perfecto |
| Todo esta bien |
| Ninguna |
| Escenarios de juego en mejores condiciones |
| Me pareció muy bueno porque estuvieron muy atenton a nosotros a todo momento |
| Todo ok |
| Excelente |
| Excelente |
| Ninguna sugerencia, todo ha sido excelente. Ok |
| Todo me aparecido bien ok |
| Me a parecido muy bien ok |
| Todo excelente |
| Todo está muy bien |
| Todo está bien |



| |
|---|
| Bien |
| Bacano |
| Bien me gusto |
| Mejorar la Puntualidad en el juzgamiento de fútbol sala |
| Todo me gustó |
| 1. Uniformes |
| Los Uniformes |
| 1.uniformes de presentación 2.regalaran zapatillas deportivas y canilleras sería algo mejor y diferente |
| 1.uniforme de presentación 2. Regalaran canilleras tanto como zapatilla deportivas |
| Los Uniformes Y Que Regalen Canilleras Y Tenis De Fútbol Sala |
| Todo esta bien |
| Que Sean Más competitivos con los uniformes |
| Que sean más con petitivos con el transporte |
| El momento no. Me gusta el transporte i |
| El juzgamiento |
| Nada |
| Ninguna |
| Árbitros imparcialled que no se dejen llevar por su catitud |
| Fino |
| Contratar mejores árbitros debido a parcialidad, falta de profesionalismo y groserías hacia el profesor y jugadores |
| Ninguna |
| Todo a la altura |
| Pues bien |
| Bien |
| Pues si |
| Me encanto |
| Todo me gusto |
| Me encanto |
| Me encantó |
| Me encanto |
| Me encanto |
| Me Encantó |
| Todo es espectacular me siento muy feliz |
| Me he sentido muy feliz todo me ha encantado muchísimo el hotel bonito y la comida muy rica |
| Que los niños no jueguen 2 partidos 3n un solo día y sean 2 entrenadores |
| Exokcelente todo lo ofrecido por el ministerio |
| El transporte porque no tenían aire |
| El transporte, de Cartagena a montería no tenía servicio de baño y el transporte interno sin aire y encerrado |
| El bus de Cartagena a montería no tenía baño y a los escenarios no tenía aire |
| Poner baño en los buses |
| Sujiero q los ballos tengan baño el hotel una piscina |



| |
|--|
| Transporte malo |
| El transporte no tenían baño y tampoco tenían aire |
| Transporte malo |
| Transporte malo |
| En transporte |
| Pésimo transporte |
| Transporte malo |
| Trasporte de Cartagena para montería no tenía baño y el de montería asta el estadio no tenía aire y estaba en mal estado |
| El transporte de Cartagena para montería no tenía baño y el de montería hasta el estadio no tenía aire y estába en mal estado |
| Trasporte malo |
| El transporte.de Bolívar para. Montería estaba malo porque el bus no tenía baños y de él hotel hacia el campo de juego también el transporte es estaba malo porque no había aire acondicionado |
| Todo fue excelente |
| Que mejoren la atención |
| Mejorar la comida |
| Una elección fija de los escenarios deportivos |
| Nada |
| Muy buen servicio. |
| Me gustó mucho la atención a los deportistas |
| Nada |
| La comida |
| Que los jueces y árbitros se intercambien, y vengan de otros departamentos. |
| Fue bueno la actividad |
| El bus que sea con aire acondisionado |
| El bus que sea con aire lo de más esta excelente |
| Que nos pongan transporte con aire por que la región es muy caliente |
| Aire acondicionado en bus que nos transporta |
| El servicio transporte con aire acondicionado |
| Tener el servicio de transporte con aire |
| Me gustó mas el hospedaje y el escenario. La co. Ida tambien |
| El hotel |
| La sugerencia que yo daría es que los árbitros se aprendieran un poco más el manual, ya que en algunas jugadas de faltas claras no actúan bien |
| Una mejora en los árbitros |
| Árbitros. Más competentes |
| Todo estuvo bien |
| Mejorar los árbitros |
| Todo estuvo bien |
| Todo estaba bien |
| Nada |
| Fascinante |



| |
|--|
| Es muy bueno |
| Que es un excelente hotel |
| Ps q es muy importante q abre muchas puertas y q hay q luchar para ser el mejor |
| La comía |
| Megusto porque son muy atentos con nosotros y nos cuidaron |
| Ninguna |
| Todos fueron muy atentos con el equipo |
| La atención en el hotel |
| La atención fue buena |
| Todo estuvo a la altura, los muchachos felices, excelentes escenarios, el hotel de calidad, la comida excelente. Los felicito muy bueno todo. |
| Me pareció todo muy bueno en todos los sentidos y servicios. Felicidades todo excelente |
| Más información al momento de la fase |
| Excelente organización del evento |
| Mejorar las fechas |
| La alimentación |
| Mejorar un poco la organización |
| Tener una mejor organización/logística. |
| Mejorar organización |
| Ninguna |
| El servicio de transporte |
| Servicio de transporte |
| Servicio de transporte |
| Mi sugerencia sería un transporte más limpio y con mejor organización |
| Servicios de transporte |
| Ninguna |
| Mejorar la hidratación en el hotel |
| Yo pienso que ninguna y quedé satisfecha con todo |
| Aumentar las porciones de frutas y la cantidad de proteínas y carbohidratos |
| No tengo ninguna sugerencia |
| En acuerdo |
| Ninguna |
| Solamente la medida de los uniformes para que no queden tan justos y antes de entregarlos poder probarlos para ver si son los más adecuados para jugar |
| Mejorar la alimentación |
| Agilidad y tiempo para avisar de la programación |
| No tengo sugerencias |
| Un poco más de validación de lo que es manifestado por los equipos como las tallas de los uniformes la cual no nos fue buena ya que nos entregaron tallas pequeñas sin importar nuestro tamaño |
| Ninguna |
| Mejorar la uniformación |
| Ninguna |



| |
|---|
| Pues mejor alimentación. Porque los deportistas tiene que alimentarse con bastante para poder dar mejor desempeño |
| Todo |
| Ninguna, todo excelente |
| Mejorar los uniformes de baloncesto |
| Mejor planeacion |
| Que inviten más delegaciones de la región Caribe. |
| Ninguna |
| Que entreguen más implementos para la mejora del deporte |
| Ninguna |
| Podría odsequiar algún elemento deportivo |
| La cancha |
| Mejorar el transporte |
| Ninguno |
| Que entreguen más implementó |
| Más implementos. |
| VOLEIBOL |
| Ninguno, todo me parece bien |
| Los uniformes que dio el dpto incompleto. Ustedes como ministerio hacer seguimiento que las cosas estén bien. Es del dpto pero ha erles el comentario |
| Poner mucha más atención a los problemas y a los jesgos de los jugadores físicamente para evitar cualquier inconveniente, fuera de lecciones, etc. |
| Que no sólo sean unos días deportivos, pido que sea una liga a lo largo del año. El gobierno no quiere aportar al deporte colombiano como debería. Los jugadores se preparan todo el año para que solo jueguen unls cuantos partidos, sean más serios con este tema por favor, que muchos alumnos con 0 oportunidades de estudio, usan este método. |
| No me dieron merienda |
| No dieron merienda |
| No tengo sugerencias, en general todo estuvo bien. |
| Bueno desde mi punto de vista, la verdad nada, todo perfecto. |
| Todo bien. Todo bien |
| Excelente |
| Permitir el número de deportistas de acuerda al reglamento de cada deporte, permitir la inscripción de un auxiliar de el entrenador |
| Todo está bien |
| Ninguna |
| Hay que mejorar el juzgamiento |
| No sr |
| Ninguna |
| Por ahora no tengo nada que decir, veo todo bien |
| Sugiero que los insentivos sean mejores |
| Hotel y alimentacion |
| Hotel |
| El hotel |



| |
|---|
| Me gusto todo |
| Sugiero que mejoren los incentivos deportivos, den power y frutas después de terminar cada partidos 🍌🍌 |
| Los transportes |
| Mejorar los insentivos |
| Ninguna |
| Transporte |
| Brinden más confianza a la hora de estar con los jugadores |
| Nada todo está bien |
| Al momento de emitir los tiquetes en lo más posible el acompañamiento de un adulto con lo deportista, con el respeto debería retomar el asistente técnico |
| Que las competencias sean con más días para no desgastarnos |
| Todo me pareció bien |
| Que nos quedemos más días |
| Bien todo |
| Todo me ha parecido bien |
| Todo me parece bien |
| Ninguno todo me ha parecido excelente |
| Nice |
| Replantear la programación partidos a altas horas de la noche nones recomendable para un deportista que el día siguiente juega nuevamente , el personal ventarrón estar más atento en la hidratacion en los escenarios deportivos |
| Programaciones mas a tiempo |
| Ninguno |
| Hasta el momento va muy bien todo |
| Llegamos de viaje de una a jugar sin refrigerio ni nada mala organización |
| . Al órganizado llegamos de una a jugar con maletas y todo en la cancha. No es justo |
| Todo muy bien |
| Agradezco la gestión en el proceso el cual fue muy eficiente. En el proceso se tuvo un inconveniente de retraso yñde vuelo y por ende la pérdida de conexión impidiendo estar en la fecha acordada. La aerolínea respondió eficientemente para resolver invonviniente. |
| Que hubiera una mejor administración de los juegos porque como pueden poner un partidos con un equipo que solo desayuno a las 6am y va a jugar un partidos a las 12:30pm sin haber almorzado y recién hace 5 minutos de haber llegado a montería |
| El campo de juego y la demora por lo que tuvimos que bajar del avión. Y ir al campo de juego a jugar |
| El transporte |
| Esta mal organizado |
| Tiene que mejorar para la próxima porque de providencia isla a San Andrés el viaje fue bien pero tuvimos que esperar de las 10 hasta las 3 afuera del aeropuerto. Ya cuando llegamos al avión para venir a bogota tardo el avión y perdimos el viaje y nos toco dormir en Bogotá y venir a montería en la mañana apenas llegamos al aeropuerto tuvimos que ir directo a jugar |
| El campo de juego está un poquito mal, llegamos en y tuvimos que jugar sin comer y casados |



| |
|--|
| . Ninguna |
| Todo excelente muy buen servicio |
| Ninguna |
| Que los árbitros sean mejores |
| Que sea un buen árbitro y que Sea responsable al interactuar con nosotros en el deporte. |
| Los albitros mediocres 😞 😞 |
| Árbitros malos 😞 😞 |
| Los árbitros son tramposos |
| Que los árbitros no nos estén robando |
| Que pongan Árbitros que harán que el juego sea bueno, Que no esté al lado de ningún equipo Y que haga las cosas justamente |
| Que los árbitros hagan lo correcto que no estén del lado de ningún equipo |
| Las canchas |
| Nada |
| Ningún a |
| El torneo sea más largo, que durante los juegos pues no tengamos que doblarnos |
| Que el torneos fuesen más largo y no toque doblar partidos |
| Q los. Torneos. Fuesen más largos. Y. No nos toque.doblarse |
| Ningún |
| Que el torneo fuese más largo y que no toque doblar partidos g |
| Que el torneo fuese más largo y no toque doblar partidos |
| Que el torneo sea más largo, para que los equipos no les toque doblarse |
| Excelente |
| La.comida y al hotel excelente también el transporte |
| Que el torneo se alargue ya que niñas terminamos cansadas para jugar doble partidos |
| Que los juegos regionales los alargen más y que no nos doblen los partidos por que eso nos afectan |
| No doblarnos en los partidos |
| N8nguna |
| Todo Me Pareció Muy Bien |
| Ninguna |
| Mas tiempo de concentración |
| Más tiempo de concentración |
| Nuy bueno |
| Fi no |
| Sería bueno ver la parte de transporte debido a que este fue pésimo, por lo que no tenemos comodidad y no está adecuado para trasportar |
| Nos dieron uniformes que no eran de nosotras |
| El bus estaba en mala condiciones |
| El mejoramiento del transporte |
| Mejorar el transporte |
| Buenas noches, me gustaría que tuvieran en cuenta para los próximos partidos un mejor medio de transporte, pues, para la movilización de un lugar a otro nos toco ir cargando a algunas compañeras |



| |
|--|
| cuando podría haber tenido la comodidad cada participante de los juegos... Gracias por su atención y bendecido día. |
| En el transporte el aire no estaba en buenas condiciones y por otra parte el bus tenía un defecto que hacía mucho ruido |
| Lo que no me gustó fue los buses sin aire |
| Mejoramiento del bus |
| Mejoramiento de bus |
| Mejorar el bus |
| Mejoramiento del bus |
| El servicio de transporte estaba muy malo el aire no estaba en buenas condiciones y el bus tenía mucho ruido |
| Lo que más me gustó es la comida |
| Sobre el transporte que estaba muy mal |
| Sobre el transporte que está muy mal |
| Que sigan apoyando el deporte |
| Todo bien, todo está bien |
| Me sentí cómoda con todo el ambiente, la comida, el hotel y el escenario en el que participamos |
| Sigan apoyando el deporte |
| Que sigan apoyando a los deportes |
| Tienen un buen grupo de trabajo asignado a la logística y otros cargos, debido a esto la experiencia e este tipo de competencias es gratificante y es admirable saber que los jóvenes tienen el apoyo del ministerio para explotar sus capacidades y habilidades |
| Que sigan ofreciendo estos buenos servicios del hotel y buen escenario deportivo |
| Me han encantado los servicios que nos ofrecen los hoteles y la comida... Ojalá y siga así y no dejen de hacer juegos Intercolegiados |
| La Comida Es Buena Pero Muy Poca |
| Más carbohidratos en la alimentación |
| Que nos dejen conocer los alrededores con un mayor de edad por acompañante |
| Que nos lleven a conocer los alrededores ya que así conocería a los demás donde estemos |
| La comida es muy rica pero muy poquito gracias |
| Más Carbohidratos en la alimentación |
| Mejor más carbohidratos en la alimentación |
| Excelentemente |
| E ta bien |
| Ninguna todo bien |
| Todo fino |
| Muy bueno |
| Jugar |
| Horarios |
| La cancha y los compañeros todo los demás equipos con mucho respeto y todo |
| Solo que mas me gusto es el futbol |
| Lo que más me gusta (la atención en el hotel un buen desempeño también me gusto Que todo salió excelente). |
| El hotel y la comida lo maxi. Mo |