



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Juegos Intercolegiados fase regional Pacífico

2022

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

26 al 30 de septiembre

Lugar

Palmira-Valle del Cauca

Modalidad

Presencial

Participantes

Deportistas, delegados, jueces, jefes de misión y entrenadores.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo.

Grupo Interno de Deporte Escolar

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

Del 10 al 18 de octubre.

2022



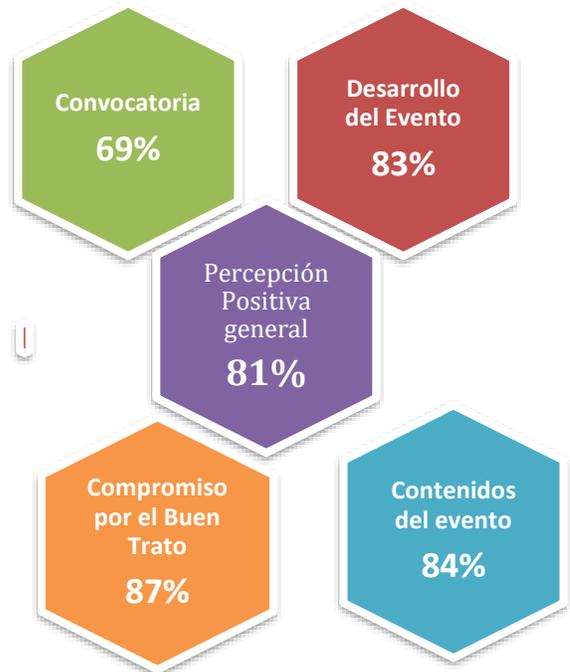
RESULTADOS

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

81%.



MINISTERIO DEL DEPORTE



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del encuentro. y en éste se establecen conclusiones específicas para cada componente evaluado.

Para la definición de la muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de poblaciones finitas

Nivel de confianza del 95%

Margen de error: 5%

Población: 700

Muestra: 250

En el marco del evento se realizaron **38** encuestas lo que evidencia que no se cumplió la muestra.



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 de residencia.

Departamento	%
Cauca	26,3%
Chocó	55,3%
Valle del Cauca	18,4%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes según su rol.

Seleccione su rol	%
Cuerpo médico (Médicos y fisioterapeutas)	2,6%
Delegado Departamental	2.6%
Deportista	39.5%
Entrenador	39.5%
Jefe de misión o apoyo a los jefes de misión	5.3%
Jueces	10.5%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados por Categoría y Deporte.

categoría	Deporte	%
Juvenil	Total, Juvenil	77%
	Baloncesto Masculino	3%
	Baloncesto Femenino	3%
	Fútbol de salón Femenino	13%
	Fútbol de salón Masculino	3%
	Fútbol Femenino	3%
	Voleibol Femenino	17%
	Voleibol Masculino	27%
Prejuvenil	Total, Prejuvenil	23%
	Baloncesto Masculino	3%
	Fútbol Femenino	3%



	Fútbol Sala Femenino	7%
	Voleibol Masculino	3%
	Voleibol Femenino	7%
	Total, general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su grupo étnico.

Grupo Poblacional	%
Afrodescendiente, afrocolombiano(a), negro(a)	55%
Ninguno	42%
Raizales	3%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su identidad de género.

Identidad de género	%
Femenino	36%
Masculino	64%
Total, general	100%



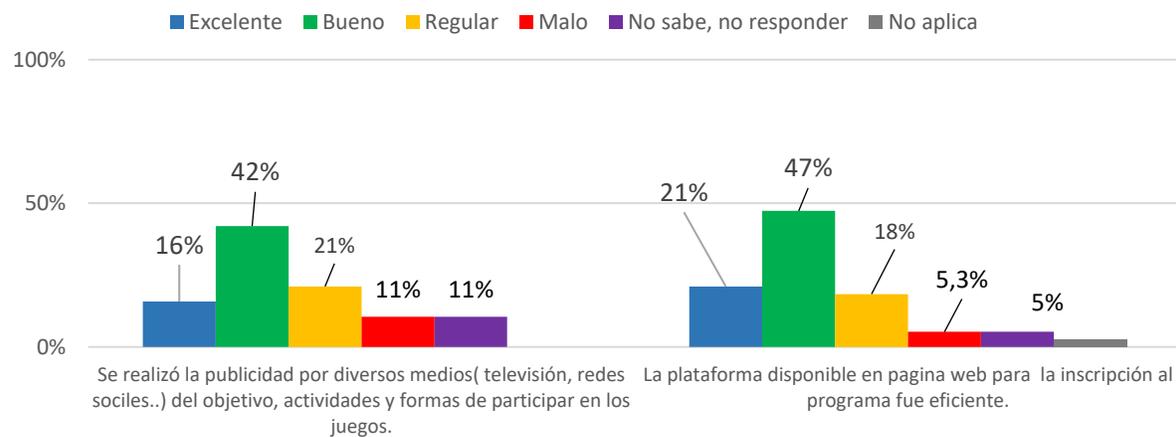
Convocatoria

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 CONVOCATORIA

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación positiva componente	Promedio	69%
Convocatoria		

Se observa una percepción positiva en general del 69% del proceso de convocatoria, lo que evidencia **incumplimiento** con relación a la ruta de excelencia señalada

Con relación a la pregunta sobre la divulgación del evento, el 33% de los encuestados considera que no fue eficiente y comenta que se debe implementar una mayor promoción y participación de los colegios locales en las competencias.

A la pregunta sobre la plataforma de inscripción, el 33.3 % consideran que no fue efectiva y presentó muchos inconvenientes, sugieren que se debe simplificar los datos requeridos para la inscripción.

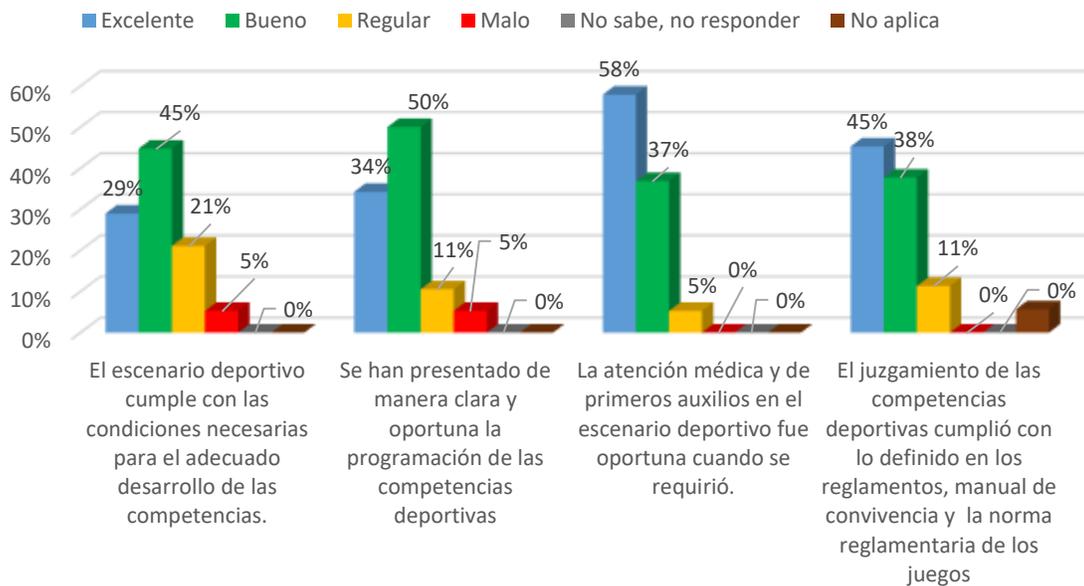


Desarrollo del evento

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

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	85%

Se observa una percepción positiva en general del 85% en el desarrollo de los juegos, evidenciando un **cumplimiento parcial** con relación a la ruta de excelencia en el servicio.

Se resalta la percepción positiva del 95% sobre la atención médica y de primeros auxilios.

Se evidencia percepción negativa del 26% con relación a la pregunta relacionada con los escenarios deportivos.

Por otro lado en la programación de las competencias deportivas encontramos un percepción negativa del 16%, y finalmente se observa un 83% de satisfacción con relación al juzgamiento, frente a un 11% con percepción negativa, consideran que



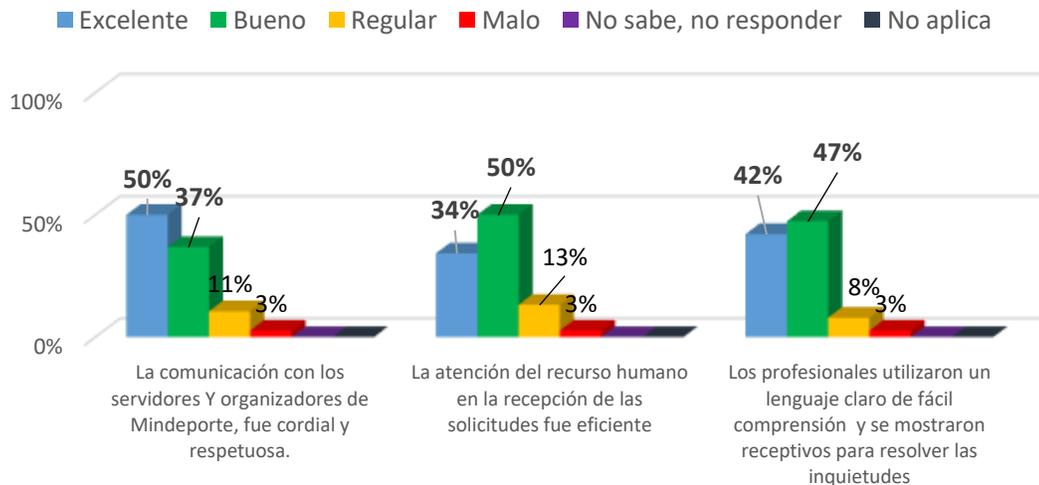
se puede mejorar la calidad y profesionalismo del arbitraje, que este sea imparcial y justo y que los árbitros sean de diferentes departamentos no solo de la sede de los juegos porque siempre favorecen al local tal y como se sugiere en los comentarios.

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	87%
Cultura del Buen Trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva en general del 87% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** y servicio accesible con relación a la ruta de excelencia en el servicio; Sin embargo, se hace necesario, para alcanzar la excelencia en el servicio, fortalecer la atención y comunicación frente a los participantes, desarrollando estrategias más efectivas que permitan recolectar las

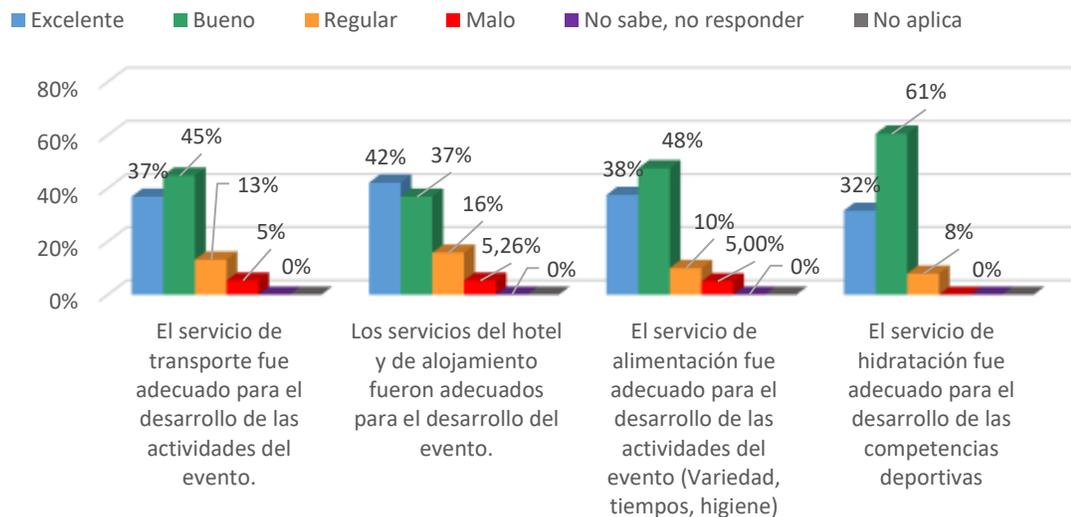


sugerencias de las personas de manera oportuna y de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

Contenidos del evento

El cumplimiento de las reglas de juego, el conocimiento y dominio del tema, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales el talento humano dispuesto 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.

Gráfico 4. Evaluación servicios



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Contenidos del evento	84%

En este componente se evidencia una percepción positiva general del 84% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** frente a la ruta de excelencia en el servicio.

Podemos observar que, frente a los ítems evaluados, que el público encuestado percibe positivamente la gestión relacionada con el servicio de transporte, arrojando un 82% de satisfacción frente a un 18% de inconformidad.



Con relación al Servicio de hotel y alojamiento identificamos que un 79% de los participantes se encuentra conforme con este servicio, frente a un 21.26% quienes consideran que este servicio puede ser prestado con mejores estándares de calidad.

Analizando los comentarios realizados por los encuestados en relación con el servicio de alimentación, el 86% de los encuestados tienen percepción positiva y 15% manifestaron que puede mejorar su organización y calidad y recomiendan que el suministro sea preferiblemente en el lugar de alojamiento o concentrado en un solo punto.

Finalmente, la estadística referente a la hidratación en los eventos y actividades deportivas el 93% de los participantes refieren estar conformes con la dosificación y frecuencia del suministro del líquido, frente al 8%, que considera que la hidratación en los escenarios deportivos no fue suficiente.



ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

¿Qué sugerencias podría aportar para mejorar el desempeño del Ministerio del Deporte en el marco del desarrollo de la Fases regionales de los Juegos Interscholásticos?

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

Deberíamos realizar una reunión todos los jefes de misión con los funcionarios del ministerio para poder mejorar entre todos, muchas gracias
Que durante las eliminatorias a nivel Departamental, se pueda garantizar el servicio de transporte desde la Institución hasta el sitio determinado;; además el almuerzo para los deportistas que tienen que salir desde las horas de la mañana
Todo fue muy bien dispuesto
Realizar reuniones oportunas, informar con tiempo los responsables de cada disciplina, publicar en páginas oficiales calendario, lugar , fecha y hora de las justas
Podría ser viable para mayor competitividad dar oportunidad a clasificar dos por región ya que ampliaría más la oportunidad a los niños y jóvenes. También fomentar más con un plan de apoyo a los colegios para que apoyen el deporte en sus diferentes modalidades.
Simplificar los datos requeridos para la inscripción, por región y mejorar la parte económica
Que se mejore la organización
Más organización en la parte de los refrigerios y en la reservación de habitaciones , los escenarios no tenían lo adecuado pero bueno
Delegados de Indeportes cauca fue muy grosero, no hicieron premiacion, todo fue deficiente y se escudaron con el operador.
Buenas ! Buscar hoteles de mejor categoría y canchas de juego con mejor gramilla. Mejorar las porciones alimenticias, osea la proteína. Gracias. Y felicitaciones
El tiempo para el desplazamiento
Articular con el ministerio de educacion nacional, las secretarias de educacion departamental y los rectores para incentivar economicamente a los docentes que paeticipamos de los juegos por que laboramos todo el día.
Me parece que el delegado del ministerio de deportes y su equipo trabajaron de una manera excelente.
Mejoramiento del reglamento, relacionado con el número de deportistas,
Muy respetuosamente sugiero que la alimentación sea en una sola parte y preferiblemente en el mismo hotel donde estén alojados los deportistas.desayunabamos en un lugar, almorzamos en otro y cenamos en otro, mucho desgaste así
Un mejor arbitraje
Escoger una ciudad que cumpla con las condiciones para realizar estos eventos
Incentivos educativos a partir de esta fase para los deportistas destacados, sobre todo en la categoría juvenil se encuentran muchos talentos deportivos de proyección y siempre se debe articular con los procesos educativos.
Podría sugerir variación en los alimentos que se nos suministran
Mejorar el escenario deportivo
Que sigan haciendo los juegos con las los equipos juveniles y prejuveniles en diferentes etapas porque se vio mucha congestión y dificultad al movilizarse de un lugar a otro
Mejora en el Arbitraje deportivo
Mejorar el arbitraje
Mejorar el grupo para darse cuenta todos los entrenadores sobre la programación,dar la alimentación en su debido tiempo,muy demorada la alimentación en las horas de jugar ,y en las horas de la cena,en Istmina.
1- que la alimentación se brinde en el mismo hote en el caso del desayuno y cena para que no se tenga que estar desplazando de un lugar a otro a recibir dichos alimentos. 2- que los arbitros sean de diferentes departamentos no solo de la sede de los juegos porque siempre favorecen al local. 3- que los escenarios tengan almenos graderuas donde puedan sentarse los que ban a observar. no como paso en futbol de salon que tocaba tirarse al piso. que los institutos de deportes d ellos departamentos le entreguen la indumentaria apropiada a los deportistas (uniformes de presentación y de juego) completa. no como nos dieron solo de juego. 4- que no se permita que duerman estudiantes y deportistas en las mismas habitaciones en el hotel.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N°55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

Los incentivos para los deportistas podrían ser mejores, un morral, para todo el esfuerzo que hacen las instituciones escolares para llegar a esas instancias parece muy poco. Buscar que el sitio de alojamiento de los deportistas queden cerca del centro deportivo ya que las distancias a recorrer esta vez fueron algo extensas.

Mayor promoción y participación de los colegios locales en las competencias, son un excelente público y los motiva para futuras competencias.

Organizar con antelación hoteles de tal manera que se conozca su ubicación y no se encuentren alejados de los escenarios deportivos, lo cual quita tiempo y desgasta con el traslado de los deportistas y el cuerpo técnico.

Que el lugar elegido disponga del sitio de alojamiento adecuado. Que el primer ítem de desempate entre 3 o más equipos no sea juego limpio, pues, es muy subjetivo y por una decisión apresurada de un árbitro puede acabar con todo un proceso de preparación.s

Lo mejor sería hablar con los albitros que se rigen bien en lo que pasa en el área de juego ya que se dedican a pitar cualquier movimiento raro en lo pitan y eso es un robo

Actualizar los arbitrajes para cada partido asignado para que no aya rosca o robos a favor

Nada todo esta bien según sus regla

Un arbitraje justo

Que por favor no coloque a los jueces del mismo departamento a pitar con su departamento

Reglas claras, el apoyo a los deportistas debe ser íntegro y no exponer a los estudiantes y deportistas a el.condicional económico, garantizar las buenas condiciones a los deportistas y taratar de mejorar y no retrodecir en los beneficios a los deportistas

Ministerio del Deporte

Av. 68 N°55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co