MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Juegos Intercolegiados fase regional Caribe 1

2022

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

5 al 9 de octubre

Lugar

Santa Marta-Magdalena

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 11 de octubre.

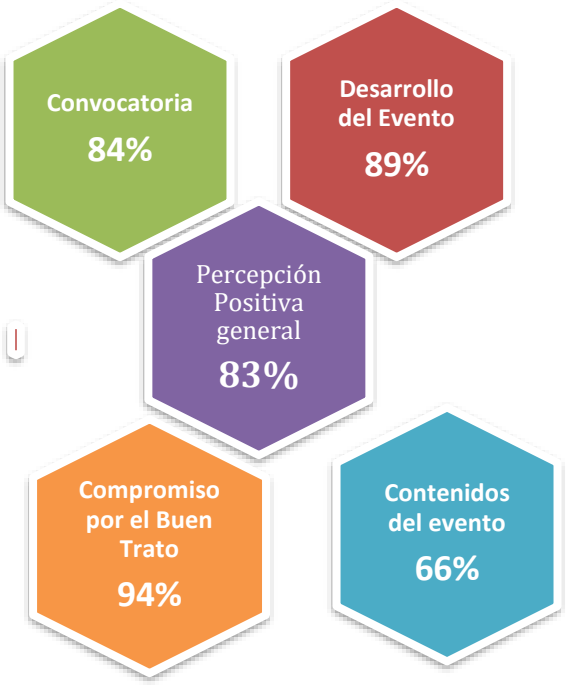
2022

RESULTADOS

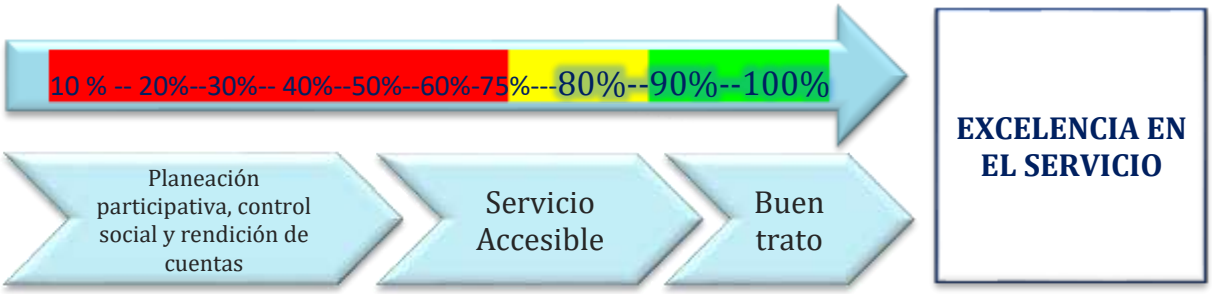
De acuerdo con el análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

83%.

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: 705
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	%
Atlántico	18%
Cesar	61%
Córdoba	18%
Magdalena	3%
Total general	**100%**

Tabla 2. *Descripción de participantes según su rol.*

Etiquetas de fila	%
Deportista	53%
Entrenador	39%
Jefe de misión o apoyo a los jefes de misión	5%
Jueces	3%
Total, general	**100%**

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

categoría	Deporte	%
Juvenil	**Total, Juvenil**	**77%**
	Baloncesto Femenino	6%
	Fútbol Masculino	43%
	Fútbol de salón Femenino	9%
	Futbol de salón Masculino	3%
	Fútbol Femenino	3%
	Voleibol Femenino	14%
Prejuvenil	**Total, Prejuvenil**	**23%**
	Baloncesto Masculino	9%
	Fútbol Masculino	6%
	Fútbol Sala Femenino	3%

	Voleibol Femenino	3%
	Voleibol Masculino	3%
	Total, general	**100%**

Tabla 3. Descripción de participantes según su edad.

Edad	**%**
Adultos De 29 a 59 años	75,61%
Jóvenes De 18 a 28 años	24,39%
Total general	**100,00%**

Tabla 4. *Descripción de los participantes encuestados según su grupo étnico.*

Grupo Poblacional	**%**
Afrodescendiente, afrocolombiano(a), negro(a))	11%
Ninguno	79%
Pueblos Indígenas	5%
Raizales	5%
Total general	**100%**

Tabla 5. *Descripción de los participantes encuestados según su identidad de género.*

Identidad de género	**%**
Femenino	11%
Masculino	89%
Total, general	**100%**

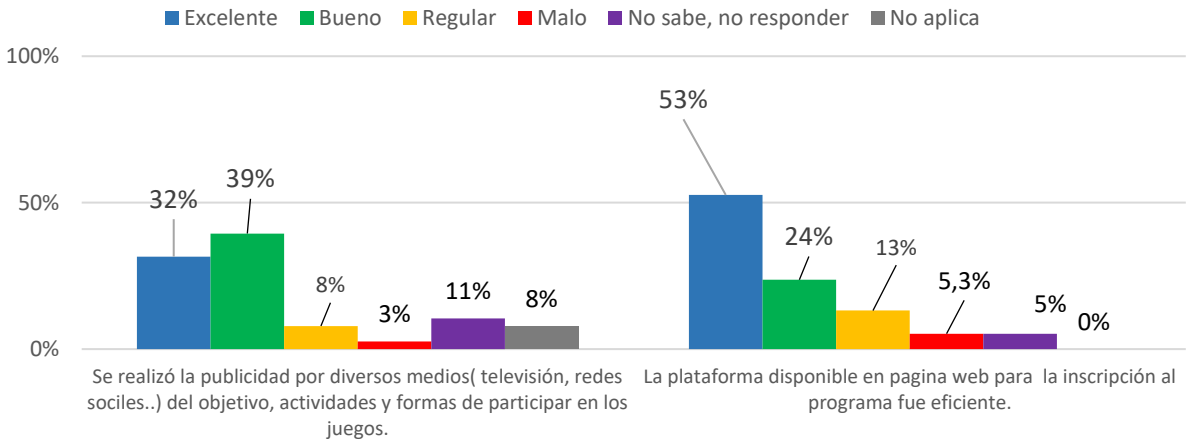
Convocatoria

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	84%
Convocatoria		

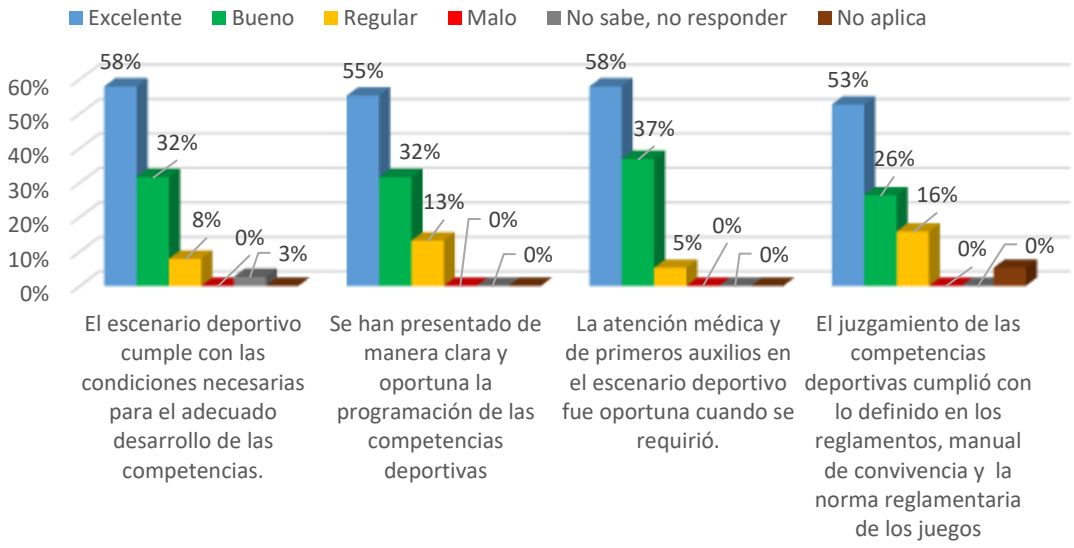
Se observa una percepción positiva en general del 84% lo que evidencia un **cumplimiento** parcial frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

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. *Gráfico 2. Evaluación sobre organización de las competencias deportivas.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	89%
Desarrollo del Evento		

Se evidencia un **cumplimiento parcial** con una percepción positiva del 89% en general en el desarrollo del evento. Se observan bajas calificaciones en la alimentación, intensidad horaria del curso, espacios físicos y herramientas tecnológicas.
Revisando esta información con las respuestas dadas por los participantes en relación con las expectativas de mejoramiento, se puede deducir que presentan inconformidad con la alimentación debido a la falta de variedad, no se incluyó menú para vegetarianos y a que no se destinó un espacio propicio para consumir el almuerzo.

El 32% de los participantes presentan inconformidad con la intensidad horaria del curso, consideran que fue poco tiempo y se hace necesario tener un mayor tiempo para abordar todas las temáticas y en tan corto tiempo quedan vacíos.

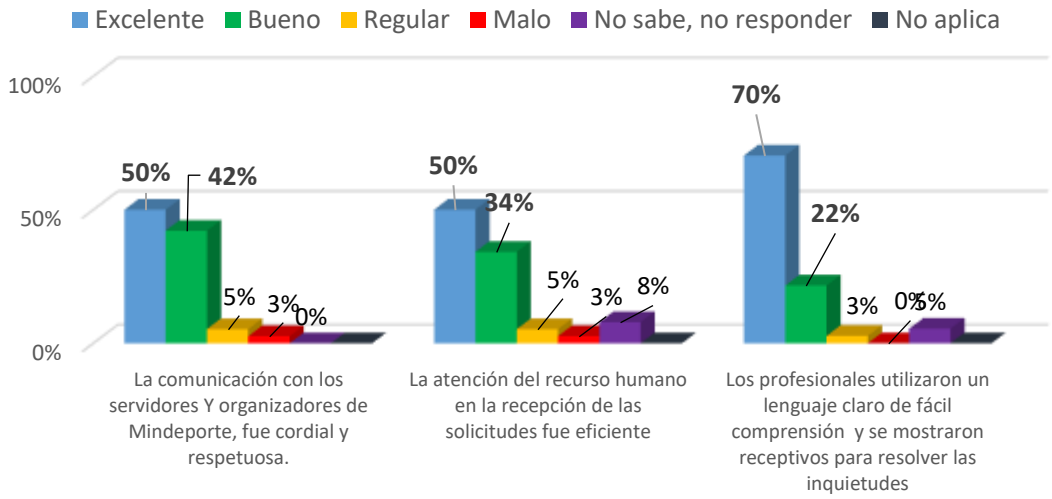
El 20% consideran que los espacios físicos no fueron adecuados para realizar algunas actividades debido a que eran espacios al aire libre y el sol les incomodaba.

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

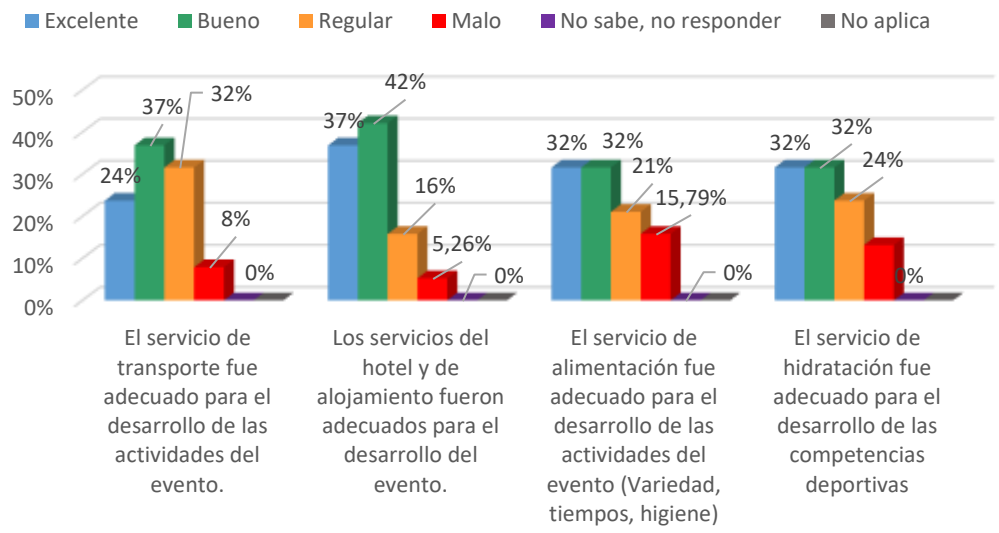
Evaluación cualitativa componente	Promedio	94%
Cultura del Buen Trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 94%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger 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	66%
Contenidos del evento		

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 96%.
Se resalta una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional, sin embargo, sugieren que se divida a los participantes por niveles para poder brindar más herramientas a los que llevan algún tiempo participando del curso y desean avanzar un poco más.

ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

1. Mencione sus comentarios con relación al evento.

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

Se debe manejar mejor los tiempos de socialización de los cambios realizados en el evento, y la logística del transporte a pesar de que los buses cumplen con las mejores condiciones de transporte fueron un poco desorganizado en la búsqueda de las delegaciones.
Que el servicio de transporte se preste más eficiente
Ninguna
EN EL GRUPO DONDE SE JUEGA PENTAGONAL DEBERÍAN CLASIFICAR 2 REPRESENTANTES DE LA COSTA Y NO UNO SOLO, POR ESO USTEDES LO LLAMAN REGIÓN CARIBE 1 Y 2
Revisar muy bien los hoteles donde se van a hospedar los participantes, que cumplan las condiciones mínimas, ya que en el hotel donde nos encontramos varios deportistas de la delegación del César y un entrenador resultamos intoxicados por una comida.
Ninguna
Ampliar los días de competencia
Ninguna
El alimento sea mejor
Nada, ya que todo lo que nos brindaron fue suficiente.
Hasta el momento nada, todo estuvo bien, la organización, alimentación
A la fecha deberíamos conocer la certeza de la participación de la disciplina de fútbol en la fase Suraméricano, cómo entrenador es necesario seguir preparando al grupo con miras a esa importante fase.
Ninguna
Tener más poder de decisión y apretar al operador
Mejorar la alimentación de cada deportista en cantidad y calidad y que los juegos se den TODOS contra TODOS, para no realizar tanto esfuerzo por solo 2 partidos.
Que allá más número de participantes en los equipos ya que en el de futbol solo tuvimos la oportunidad de viajar 16 estudiantes
Uniformes de presentación nuevos
Establecer unas fechas más precisas,
Todo estuvo bien organizado, lo único malo fue el proceso para ir a comer afuera del hotel ya que aún no había organización
Que se organizen mejor en la parte del transporte
Qué pudiera dar implementos, ya que algunos deportistas no tenemos la facilidad de tener todos los implementos.
Qué pudiera dar implementos, ya que algunos deportistas no tenemos la facilidad de tener todos los implementos.
Qué pudiera dar implementos, ya que algunos deportistas no tenemos la facilidad de tener todos los implementos.
Que pueden hospedar a los jugadores en mejores hoteles.
Mejor la llegada del transporte ya que llega un poco tarde
Tener unos balones que estén en buen estado y que sean grandes
Que tienen que ver que equipos le faltan implementos para ayudarlos
Organizar con anterioridad todo en cuanto al evento
Cuando un juez se le pierdan los tiquetes de viaje favor responderle como debe de ser así no muestre los piquetes entreguen le sus viáticos
Buena hidratación
Que se cumpla con los cronogramas de llegada y salida, para no improvisar horarios que ponen en riesgo a nuestros niños que viajan en carretera.
Ofrecer las mismas condiciones a todas las delegaciones, cumplir a cabalidad con el calendario y no sacar a las delegaciones antes de lo presupuestado.
Establecer una llegada y salida de forma adecuada sin tantos contratiempos e improvisaciones
Información y puntualidad a la hora de las programaciones, más puntualidad a la hora de llegar y salir, horarios de alimentación en los viajes, mejorar la calidad de los uniformes

Mejorar el servicio de hotel...comida en aptas condiciones y bebidas de agua potable para evitar intoxicaciones como la que tuvo que pasar varios compañeros del equipo incluyendo su cuerpo técnico
Las personas encargadas de Organizar los juegos sean las idóneas tener el cronograma a tiempo en donde se van alojar los deportistas dar un tiempo prudente en cada fase q se realice
Mejorar la parte de la Hidratacion, por las Altas Temperaturas y el Terreno Ameritan a más Hidratacion por partido, lo demás excelente.
El transporte interno