

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

V Juegos Parapanamericanos Juveniles Bogotá
2023

Servicio Integral al Ciudadano

Excelencia en el servicio

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 2 al 12 de junio.

Lugar

Bogotá D.C

Participantes

Acompañantes de las delegaciones, atletas, cuerpo médico, entrenadores, jefes de misión y autoridades de juzgamiento.

Organizador

Comité Paralímpico

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

Ministerio del Deporte

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

GIT Juegos y Eventos

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

Desde el 6 de junio al 10 de junio

2023

RESULTADOS

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

84%

Actividades
Misionales

86%

Desarrollo del
Evento

81%

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 6 al 10 de junio durante los Juegos Parapanamericanos Juveniles 2023 en la ciudad de Bogotá y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión democrática.

En el marco de los Juegos Parapanamericanos Juveniles 2023 se realizaron **101 encuestas** a los participantes de los distintos grupos de valor definidos en el instrumento de medición.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

El proceso de descripción de la población encuestadas 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 los participantes encuestados según su Edad.

Rango de Edad	Resultado	Porcentaje
Adolescencia (12 a 17 años)	42	42%
Adultos (29 a 60 años)	20	20%
Jóvenes (18 a 28 años)	39	39%
Total general	101	100%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su Género.

Género	Resultado	Porcentaje
Femenino	40	40%
Masculino	61	60%
Total general	101	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su Situación de Discapacidad.

Discapacidad	Resultado	Porcentaje
Física	50	50%
Intelectual (cognitiva)	10	10%
Ninguna	18	18%
Prefiero no decirlo	3	3%
Visual	20	20%
Total general	101	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su Rol.

Rol	Resultado	Porcentaje
Atleta ayudante de competición	1	1%
Cuerpo Médico (Medicina, fisioterapia, enfermería, otros profes)	3	3%
Entrenador	15	15%
Paradeportista/Deportista	82	81%
Total general	101	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según su Categoría y Deporte.

Resultados Por Deporte		
Deporte	Resultado	Porcentaje
Baloncesto en Silla 3x3	6	6%
Boccia	6	6%
Gólbol	17	17%
Para Atletismo	52	51%
Para Natación	4	4%
Tenis en Silla de Ruedas	11	11%
Voleibol Sentado	5	5%
Total general	101	100%

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

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su País de Origen.

País	Resultado	Porcentaje
Argentina	15	15%
Brazil	6	6%
Chile	6	6%
Colombia	17	17%
Costa Rica	3	3%
Cuba	3	3%
Ecuador	9	9%
El Salvador	9	9%
Jamaica	4	4%
México	15	15%
Panamá	2	2%
Perú	7	7%
Uruguay	1	1%
Venezuela	4	4%
Total general	101	100%

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 el grupo de interés.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo de los juegos.

Gráfico 1. Respuestas a la pregunta: ¿La programación de las competencias deportivas ha sido clara y se ha presentado oportunamente?

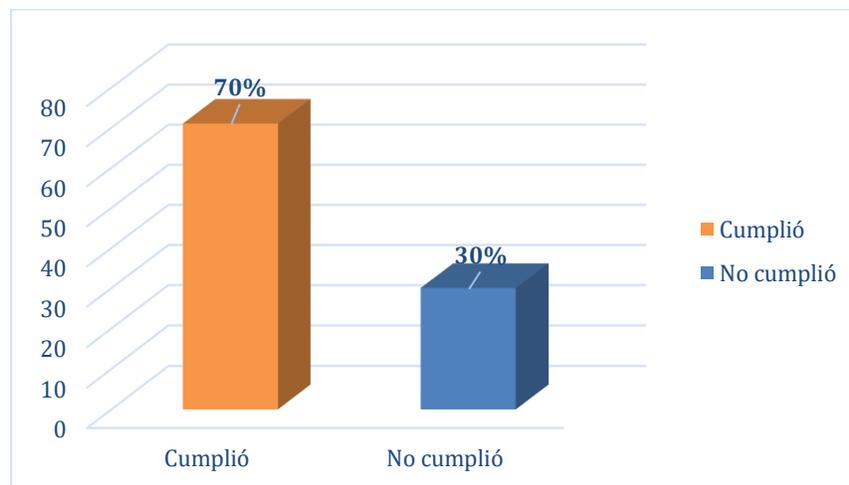


Gráfico 2. Respuestas a la pregunta: ¿El escenario deportivo cumple con las condiciones necesarias para el adecuado desarrollo de las competencias?

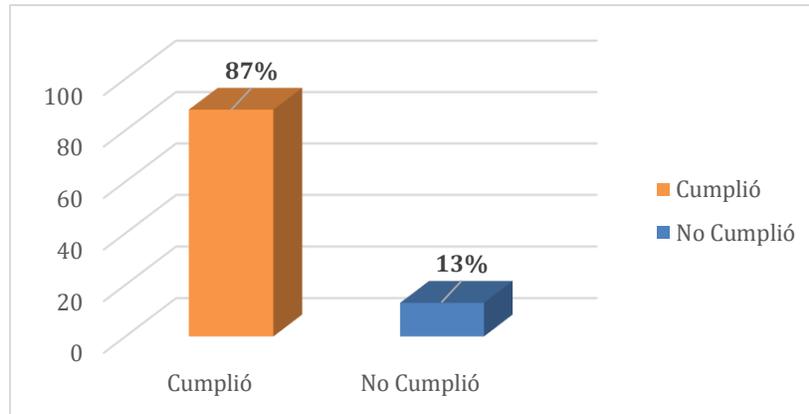


Gráfico 3. Respuestas a la pregunta: ¿En el escenario deportivo se garantiza la accesibilidad de las personas con discapacidad?

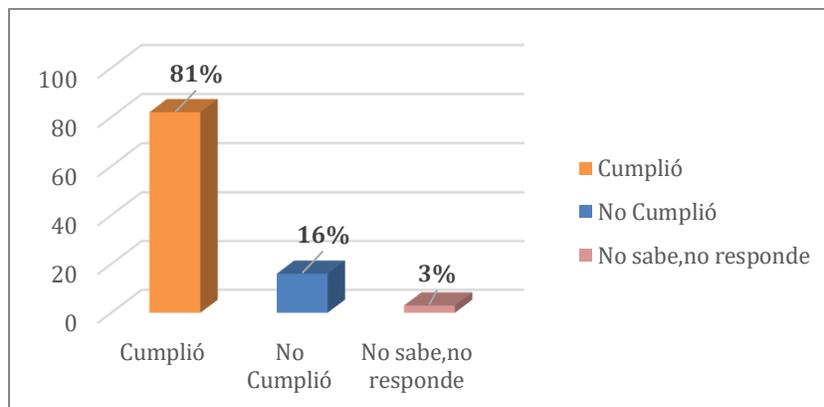


Gráfico 4. Respuestas a la pregunta: ¿Los escenarios deportivos cuentan con atención médica y de primeros auxilios?

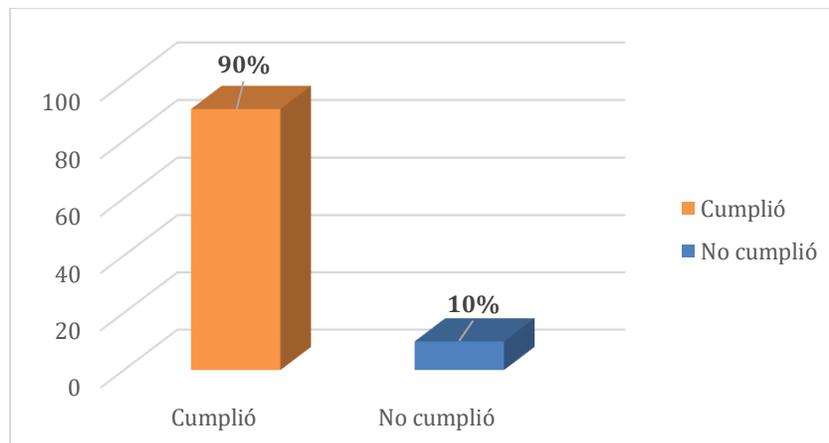


Gráfico 5. Respuestas a la pregunta: ¿La interacción con los servidores del Ministerio del Deporte y demás organizadores, ha sido cordial y respetuosa?

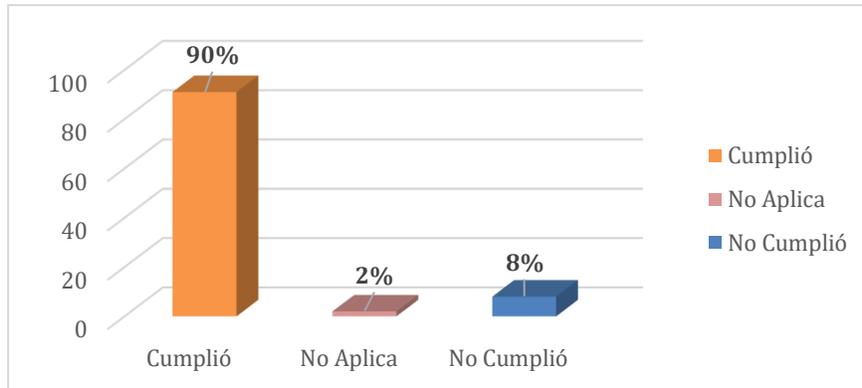


Gráfico 6. Respuestas a la pregunta: ¿En las actividades desarrolladas se garantizó la inclusión y participación, sin discriminar a ninguna persona?

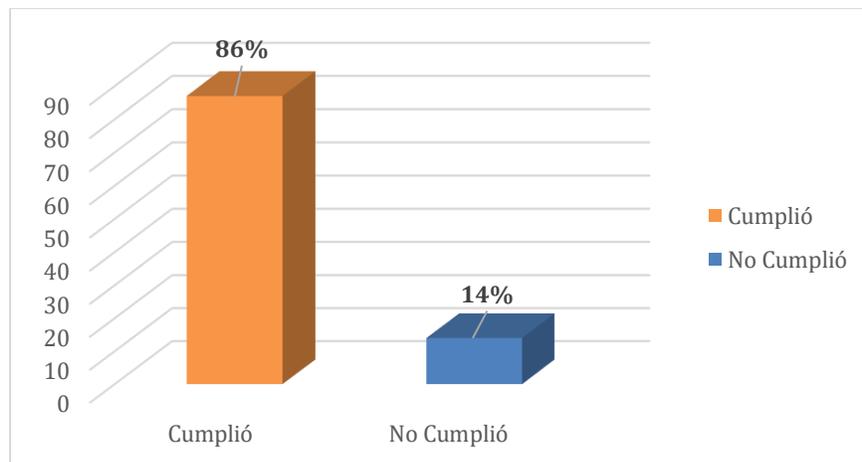
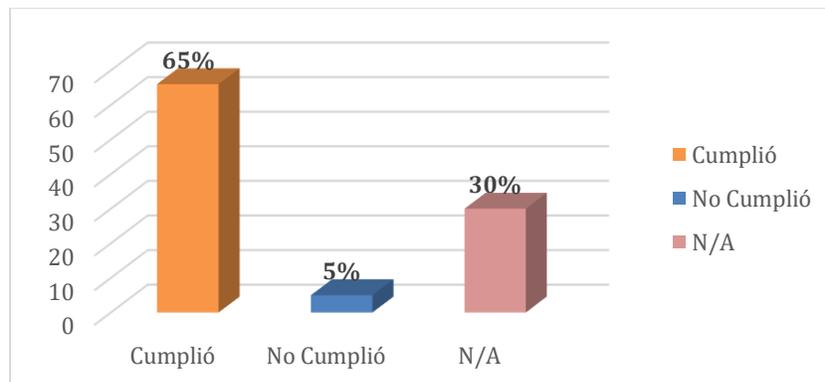


Gráfico 7. Respuestas a la pregunta: ¿En las actividades desarrolladas se garantizó seguridad por parte de la Policía Nacional y/o Ejército?



Observaciones

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	81%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción positiva en general del 81% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** en la mayoría de los componentes evaluados. Sin embargo, se observa una baja calificación en las preguntas relacionadas con la programación y cumplimiento del cronograma, dejando la percepción de improvisación en la organización y la sensación de poca comodidad a la hora de desarrollar las competencias y se debe mencionar que los ciudadanos sugieren mejorar la accesibilidad de los escenarios deportivos para desarrollar las competencias de manera equitativa e igualitaria.

ACTIVIDADES MISIONALES DE MINDEPORTE

El cumplimiento de las reglas de juego, la capacidad de respuesta, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento en términos generales centrales en la evaluación de la percepción de la 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.

A continuación, se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 1. Respuestas a la pregunta: ¿La plataforma disponible en página web para la inscripción y acreditación a los juegos fue oportuno y eficiente?

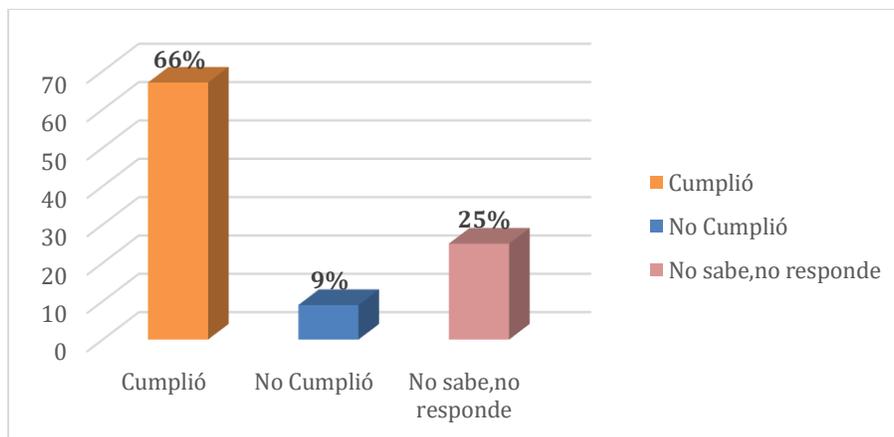


Gráfico 2. Respuestas a la pregunta: ¿El juzgamiento de las competencias deportivas ha cumplido con lo definido en los reglamentos, manual de convivencia y la norma reglamentaria de los juegos?

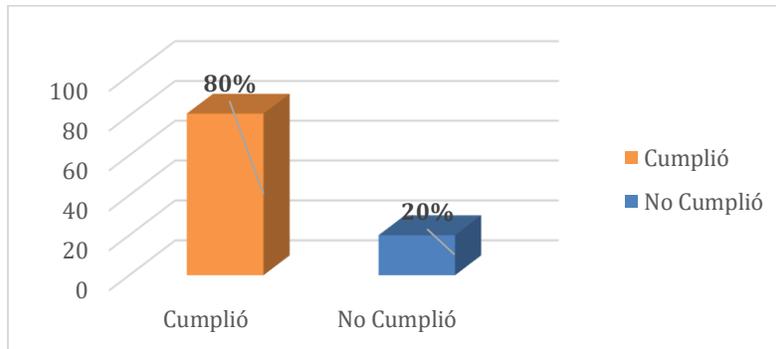


Gráfico 3. Resultados Calificación Servicio de Transporte.

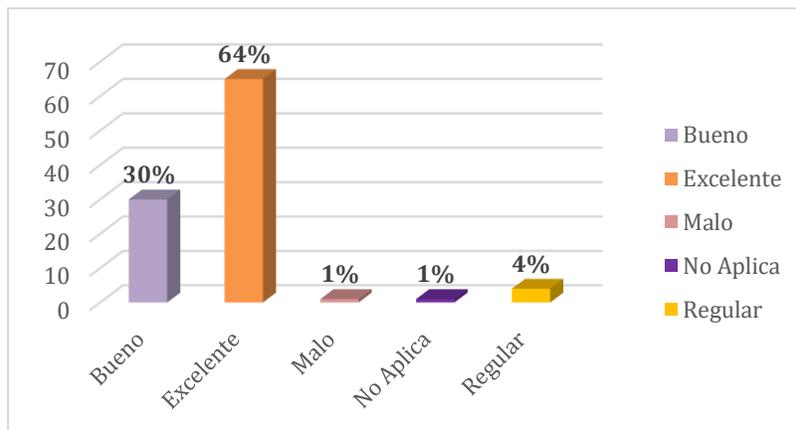


Gráfico 4. Resultados Calificación Servicios de Hotel y Alojamiento

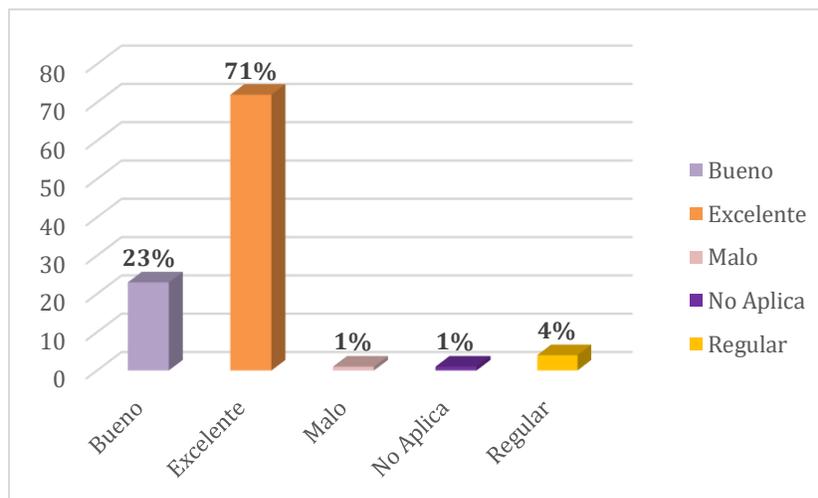


Gráfico 5. Resultados Calificación Servicios Alimentación.

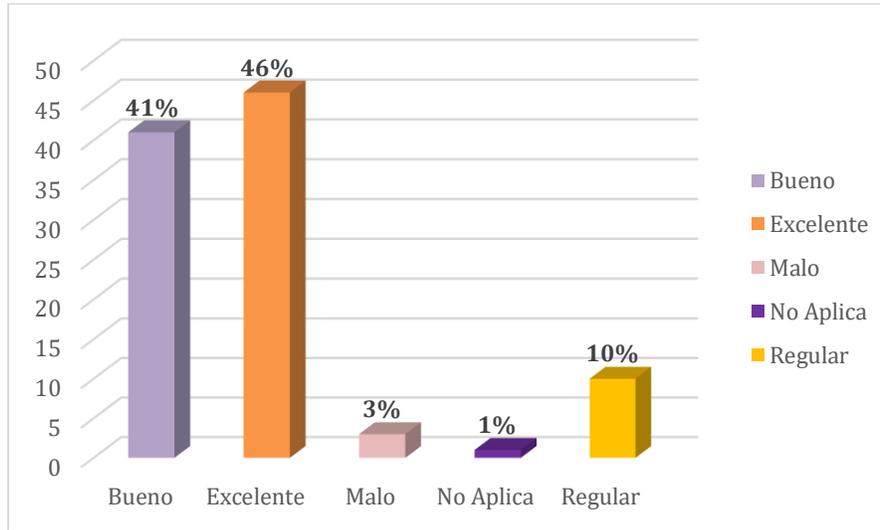
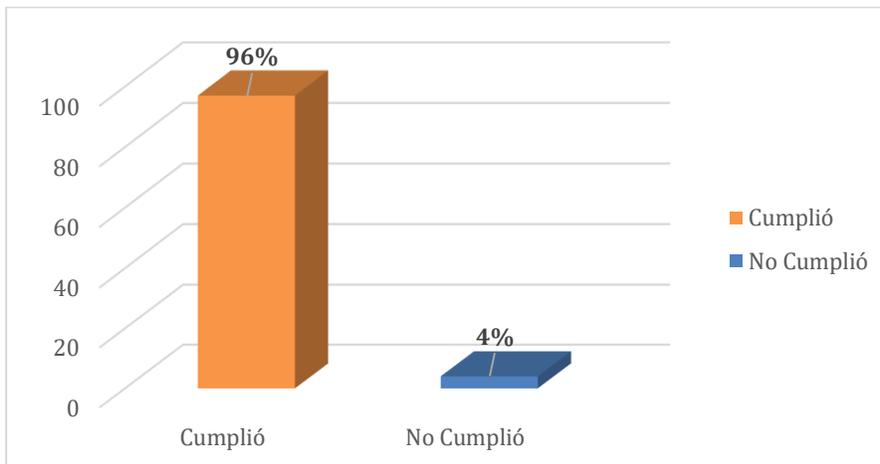


Gráfico 6. Resultados Calificación Servicio de Hidratación.



Observaciones

Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	86%
Desarrollo del Evento		

Se evidencia una percepción de cumplimiento parcial del 86%. Sin embargo, se observa una percepción negativa del 20% en la pregunta relacionada con el **arbitraje y juzgamiento de las competencias**.

Revisando esta información con las respuestas dadas por los participantes en relación con las expectativas de mejoramiento, se puede deducir que se reportaron dificultades con el servicio de alimentación. Para una próxima oportunidad se

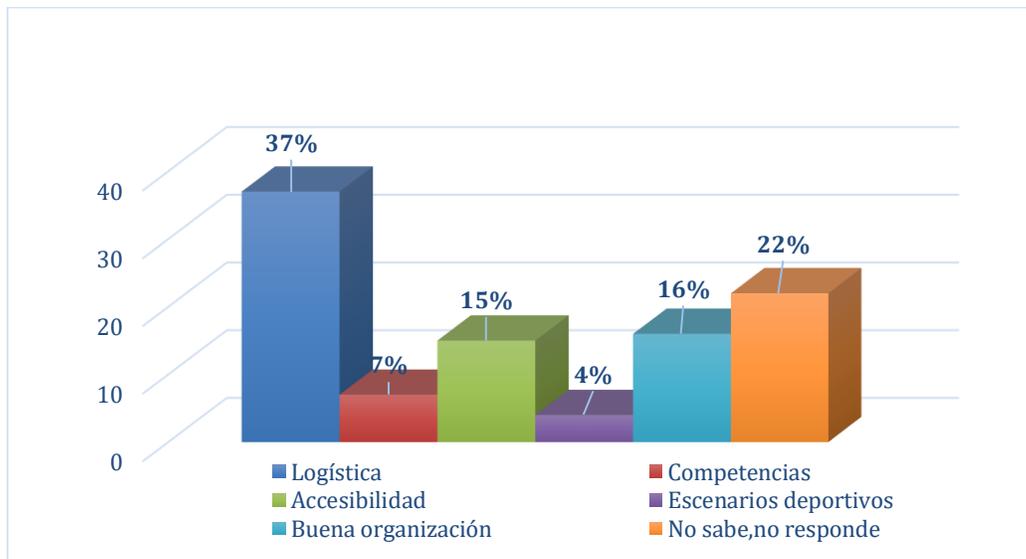
recomienda mejorar en los puntos mencionados para garantizar unas competencias integrales.

ANÁLISIS CUALITATIVO:

Durante el desarrollo de la encuesta se realizó una pregunta de tipo abierta relacionada con posibles mejoras para próximas competencias.

A continuación, se presentan los resultados del análisis cualitativo:

Gráfico 6. Resultados pregunta: ¿Qué elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos juegos?



Luego de realizar la categorización de los comentarios de los ciudadanos, se obtuvo el resultado que se muestra en la gráfica. En donde se evidencia que el 37% las personas encuestadas solicitan mejorar los procesos de logística enfocados directamente en lo relacionado con la puntualidad de la programación general, capacitación a voluntarios, organización de la premiación, entre otros. Seguido de una percepción positiva del evento del 16%. Se debe tener en cuenta que un 15% de las personas opinan que los escenarios deportivos, hoteles y otros servicios deben contar con mejores condiciones de accesibilidad para las personas en condición de discapacidad, hecho importante al tratarse de un evento enfocado en dicha población y que reúne para atletas de todo el continente.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

1. Según su opinión: ¿Qué elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos juegos?

Desde mostrar la programación
Excelente
Más organización en el evento
La organización de los horarios y refrigerios
Mayor claridad, en la reglamentación y organización. De las competencias
estuvo desordenado a la hora de horarios y muchos países estuvieron desorientados por el ejemplo de cámaras de llamados
Mejorar el tema del conocimiento de las categorías y la logística de los horarios en cada prueba. También en temas de premiación la logística debe mejorar
Tener en cuenta la experiencia de la Federación colombiana de para atletismo, para el óptimo desarrollo del campeonato
Más capacitación de los voluntarios en los escenarios de competencia
Mejor organización, horarios de competencia proyectados a tiempo
Nada
Q los jueces no saben nada. Solicitamos que nos ayuden y hagan las cosas como es
Excelente
Todo bien
Fue bueno me gusto
No tengo ninguna
Ninguna
La puntualidad en el comienzo de las pruebas
NA
La atención médica, la coordinación y un cronograma adecuado.
La realización de un buen cronograma de competencias
TRATAR A TODOS POR IGUAL RESPETO A TODOS
Tener más organización en atención médica y la clasificación de los para atletas ya que no todos corren con su categoría y o clasificación
todos a tratar por igual, respeto mutuo
La atención medica
Mejor organización
No
No nada
Organización puntualidad y agilidad para el podio
Nada

Nd perfecto toda pura vida 🙏
Todo bien
Internet
Respetar los horarios programados, y evitar que atletas que no cuenten con su clasificación funcional correspondiente compitan
Baños más accesibles para personas en silla de ruedas
Mayor coordinación del programa competitivo, así como aclarar desde antes las reglas y no en el mismo día
Que estén un poco más organizados
No estoy conforme
Mejorar el arbitraje, y que haya un ambiente más paralímpico que una competencia de distrito y que los baños de los alojamientos sean más accesibles
Nada
No aplica
NO
Muy excelente
Mejoras las mezclas de clases en competencia y premiación para las distintas clases
Los árbitros tienen que estar especializados en el tema de las modalidades. Deben tener árbitros para la modalidad 3x3 y para el 5x5
Juzgamiento ha sido débil y se han tenido que elevar algunas acusaciones
Los árbitros tienen que estar pendiente en el juego baloncesto sobre silla de rueda 3x3
Mayor organización en el desarrollo de la competencia y respetar los tiempos de calentamiento de los deportistas.
Mucha confusión con respeto a la organización, mala organización.
Organización
Organización de premiación
Dejar claros los criterios de premiación
Más organización de premiación
D
No
No aplica
Que los escenarios no tengan tantas escaleras ya que nos tropezamos
N/A
El acceso a las gradas la alimentación más variada y equipación táctil y arbitraje
N/N
En el escenario deportivo había una gotera.
NA
No nada
N/A
Nada
Más concentraciones para lo deporte proyectados
Todo bien
No

Excelente
Todo está bien
Mas participación de junior
Necesitan mejorar las canchas y el acceso a ellas
Transporte
Una cafetería en el club
Que las veredas no tengan tanto bache
Los accesos a la cancha
No aplica
No nada
Más espacio
N/A
Nada
Puede mejorar la comida
Nafa
La alimentación
Nada
Los escenarios
Se debe mejorar el acceso
Mejorar los escenarios
Se dé e mejorar el trato con los deportistas
X
Esta optimo
Más divulgación
Lugares para comprar comida
Más vacantes para clasificación visual
Mejorar las rampas para entrar a las canchas de tenis
Accesibilidad, pocos baños, falta de papel, poco tráfico desorientado.
Implementación de la sensibilidad, carece de rampas de acceso en carros para sillas de ruedas. La locomoción en la arena es muy difícil, no hay suficiente espacio. Los taxistas y conductores de transporte de eventos son muy locos, no conducen con atención.
Mejoras en puntualidad y organizativo de eventos. Alojamiento de los deportistas en lo que respecta a la zona de espera de los deportistas participantes.
Las necesidades higiénicas no satisfechas para los servicios médicos básicos, el personal médico de emergencia fue extremadamente grosero y misógino. Sé necesitan más traductores. Sé necesitan más estaciones de hidratación. Necesidad de muletas y sillas de ruedas para los servicios médicos de emergencia.
Mejor alojamiento para personas con discapacidad. La comida era pobre en términos de sabor. Se necesitan mejores servicios organizativos para albergar unos juegos de esta magnitud.
Despedir a toda la organización mal trabajo

