



Deporte



Informe de Percepción de la Calidad Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales

2024

Servicio Integral al Ciudadano



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales 2024

Fecha de realización del evento

Diciembre 2024

Lugar

Valledupar-Yopal-Ibagué

Participantes

Deportistas, Delegados, Entrenadores

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

GIT Deporte Social Comunitario

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

Enero 2025

RESULTADOS

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

87%

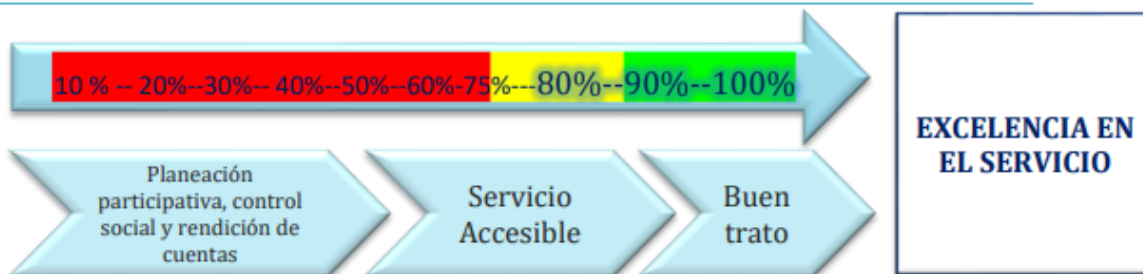


**Promedio
Convocatoria
86%**

**Desarrollo del
evento
88%**

**Comprometidos
Con el Buen
Trato
88%**

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de la **Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunes 2024** que se llevó a cabo en las ciudades de **Valledupar-Yopal-Ibagué, diciembre 2024**, el cual 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.

En el marco del evento contestaron la encuesta 76 participantes permitiéndonos llevar a cabo la medición del evento. Esta medición nos permite evidenciar el buen desarrollo del evento, con un bajo porcentaje de insatisfacción por parte de los participantes.

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:

Gráfico 1. Resultados PROMEDIO CONVOCATORIA

PROMEDIO CONVOCATORIA		
Se garantizó el acceso a la información de las poblaciones vulnerables, grupos étnicos y/o personas con necesidades especiales, para su adecuada participación en el evento		
86%		
Total:		86%
Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	86%
Promedio Convocatoria		

Observaciones

Se puede concluir que se garantizó en gran medida el acceso a la información para poblaciones vulnerables, grupos étnicos y personas con necesidades especiales, permitiendo su adecuada participación en el evento. El promedio de convocatoria obtenido es del 86%, lo que indica un alto cumplimiento en la inclusión y difusión de la información, aunque aún existe margen para mejorar y alcanzar una cobertura total.

DESARROLLO DEL EVENTO

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos 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 del evento:

Gráfico 2. Resultados: DESARROLLO DEL EVENTO

PROMEDIO DESARROLLO DEL EVENTO										
Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo, actividades y formas de participación en el evento	Se generaron espacios de participación para la construcción de los temas, objetivos y alcance del evento	¿Las programaciones de las competencias deportivas han sido publicadas de manera oportuna con información clara?	El escenario deportivo cumple con las condiciones necesarias para el adecuado desarrollo de las competencias?	Se realizaron todas las actividades, comenzaron con puntualidad y de acuerdo a la programación presentada	La alimentación fue apropiada y adecuada a las necesidades del evento	Los servicios del alojamiento y del hotel fueron adecuados para el desarrollo del evento	El servicio del transporte fue adecuado para las necesidades del evento	¿Los escenarios deportivos cuentan con atención médica y de primeros auxilios?:	¿El servicio de hidratación ha sido adecuado para el desarrollo de las competencias deportivas?	¿El juzgamiento de las competencias deportivas ha cumplido con lo definido en los reglamentos técnicos y la norma
83%	82%	82%	96%	86%	87%	93%	84%	96%	90%	90%
Total:					88%					

Evaluación Promedio Desarrollo del Evento		88%
Desarrollo del Evento	Promedio	

Observaciones

A partir de los datos encontrados, se puede concluir que el desarrollo del evento fue altamente satisfactorio, alcanzando un promedio del 88%. Se garantizó la difusión oportuna de la información, la participación de los asistentes y el cumplimiento de las programaciones deportivas. Además, los aspectos logísticos, como el estado de los escenarios deportivos, la alimentación, el alojamiento, el transporte y los servicios médicos, fueron adecuados para el correcto desarrollo del evento. No obstante, a pesar del buen resultado, aún existe margen para optimizar ciertos aspectos y alcanzar un nivel de excelencia en la organización.

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 3 Resultados: COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

PROMEDIO COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO		
La interacción con el personal dispuesto para la organización del evento, ha sido cordial y respetuosa?		¿En el desarrollo de las competencias usted conoció o evidenció alguna situación relacionada con discriminación por sexo, raza, religión, entre otros?
92%		83%
Total:		88%
Evaluación Cualitativa Componente		88%
Comprometidos con el Buen Trato	Promedio	

Observaciones

A partir de los datos encontrados, se puede concluir que el evento contó con un ambiente de respeto y buen trato, alcanzando un promedio del 88%. La interacción con el personal organizador fue cordial y respetuosa, lo que favoreció una experiencia positiva para los participantes. Además, no se evidenciaron situaciones significativas de discriminación por sexo, raza, religión u otros factores, lo que refleja un compromiso con la inclusión y el respeto. No obstante, siempre es posible seguir fortaleciendo estas prácticas para garantizar un entorno aún más equitativo y libre de cualquier forma de discriminación.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

¿Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar en próximos eventos?

Excelentes juegos.
1. Mejorar la información a todos los participantes. 2. La alimentación se debe Mejorar considerablemente.
El servicio del hotel MARANATA VALLEDUPAR ya sido muy malo, ya que: 1. La alimentación no tiene sopas (importante para los deportistas) 2. Los recepcionistas del hotel no son amables 3. Algunos deportistas no podían almorzar, desayunar o cenar en el hotel por cuestiones laborales y ellos no permitían enviárselo al lugar de trabajo 4. Mal servicio hotel, alimentos Delegación de baloncesto Cesar
Mejoran en la organización de las comidas para los deportistas
Todo bien
Alimentación adecuada para deportistas
Más participación por parte de las diferentes delegaciones
La obligatoriedad en la participación de todas las zonas
Mejor organización desde los territorios con el tiempo necesario.
X
A Mejorar la atención alojamiento
Nada
En la parte hotel y comida
Alimentación un poco más completa, del resto bien.
Nada todo estuvo muy bien
Q dentro de la regla Exponga cuando son refuerzos mayores de los deportista
Mejor organización
Tener una mejor comunicación y organización al momento de iniciar los juegos
Tener en cuenta a los Comunales
Los problemas se causaron por la falta de comunicación asertiva con las delegaciones por parte de la organización. Mejor disposición a la escucha.
En cuanto a la programación e itinerario de los transportes y los juegos
La implementación deportiva

Que se garantice el transporte puntual de los jugadores hasta los escenarios deportivos, para que no nos veamos obligados a tomar transporte de servicio público.
Mejorar la logística para el buen desarrollo de eventos.
Mejorar la hidratación, mejorar los transportes para que nosotros los deportistas no lleguemos tarde
Nada todo estuvo bien
Se debe asegurar el transporte para los deportistas y la integración con los demás equipos
El transporte fue algo malo
Mejorar el transporte hacia los escenarios deportivos
La alimentación debe ser adecuada para los deportistas.
Ser más precisos con el día del viaje para preparar con antelación los permisos pertinentes cada jugador,
Mejor dotación, y mejor hidratación para los deportistas
No tengo nada para mejorar estuvo todo bien.
Confirmación de fechas con anticipación mini. A de 15 días hábiles para que los deportistas puedan obtener una mejor organización y disponibilidad
Más organización, en cuanto a los paisajes y los uniformes para las diferentes disciplinas en las q participan los deportistas de San Andres
Q den la información a tiempo
Pienso que todo estuvo perfecto si hay algo por mejorar en este momento no podría decirlo para miboy a trabajar duro y entrenar para regresar a estos juegos
Excelente todo
Ok
Informar a tiempo el cronograma de desarrollo de los juegos
Más participación de otras delegaciones
Todo fue excelente
Aumentar más delegaciones
Hacerlo cada año
Que todo estos juegos sean correcto con las fechas y que no tengan preferencia por los locales.
Todo excelente
Gracias
Una evidente preferencia por la atención de la delegación del cesar en todas las competencias, en todas las disciplinas. El equipo de

comunicaciones focalizo su atención con videos y entrevistas a la delegación del cesar. El equipo y ternas arbitrales fueron de un mismo departamento restando credibilidad en el ejercicio de su rol.
Más proteína en la alimentación
Todo estuvo bien
Exigir el cumplimiento por parte de las delegaciones, algunas no asistieron habiendo garantías en transporte y evento.
El desarrollo del deporte en conjuntos fue muy decepcionante ya que no se dio la información oportuna aparte de eso suspenden por gastos el hotel para ahorrar dinero y ni un incentivo para los deportistas ganadores ni nada
Se debe mejorar el horario de los encuentros deportivos, más siendo locales para poder garantizar la visibilidad de los juegos por la comunidad y familiares.
Más proteína de resto todo ok
Unificar criterios, pues para unas delegación es unas cosas y para otras otra
Bien todo, gracias Ministerio
👍
Gracias Ministerio
Más seguidos
Ok
Se debe mejorar el horario de los encuentros deportivos, más siendo locales para poder garantizar la visibilidad de los juegos por la comunidad y familiares.
Ok
Esta todo bien, gracias ministerio
Informar con tiempo programaciones
Ok
Mejore el trasporte
👍
Ok
cumplió
Ok
Mejorar la alimentación
Gracias todo estuvo excelente



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