

**Servicio Integral
al ciudadano 2019**
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

**Programa supérate intercolegiados Fase Regional- Pacifico
Buga Valle del Cauca**

Dirección de Fomento y Desarrollo



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 14 al 20 de octubre de 2019

Lugar

Escenarios deportivos del Municipio de Buga Valle de Cauca

Participantes

Deportistas, cuerpo técnico, 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 Atención al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

14 al 20 de octubre

2019



INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano¹ establecidos por Mindeporte para el desarrollo de una gestión democrática. En este proceso misional los conceptos, percepciones y construcciones ciudadanas se convierten en los principales insumos para la planeación participativa, el control social y el proceso de mejoramiento continuo de la Entidad.

En el *gráfico 1* se observa el esquema de la gestión democrática, el cual integra los escenarios de escucha impulsados desde el proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

Gráfico 1. Esquema de la gestión democrática.



Fuente: Mindeporte - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el proceso de relacionamiento de las Entidades con los diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

Las encuestas de medición de la percepción de la calidad del servicio apuntan a cubrir uno de los canales de escucha propuestos por El Cubo, el cual se dirige en la *aplicación de*

¹ Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, al interior de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano



estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio². En la metodología adoptada para este tipo de estudios se da un cambio de referencia, ya que se sugiere dirigir las preguntas a “la calidad percibida” y no a “la satisfacción percibida” por el ciudadano frente al servicio. Esto, en la medida que un trámite, servicio o producto, debe cumplir la promesa de valor de la Entidad “Derechos” y no necesariamente satisfacer los “gustos” de un ciudadano. (PNSC. 2014). Ver gráfico 2.

Gráfico 2: Gráfico de la evaluación de percepción en el servicio.



Fuente: Mindeporte - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de sus derechos.

En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la Entidad. La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.



El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS

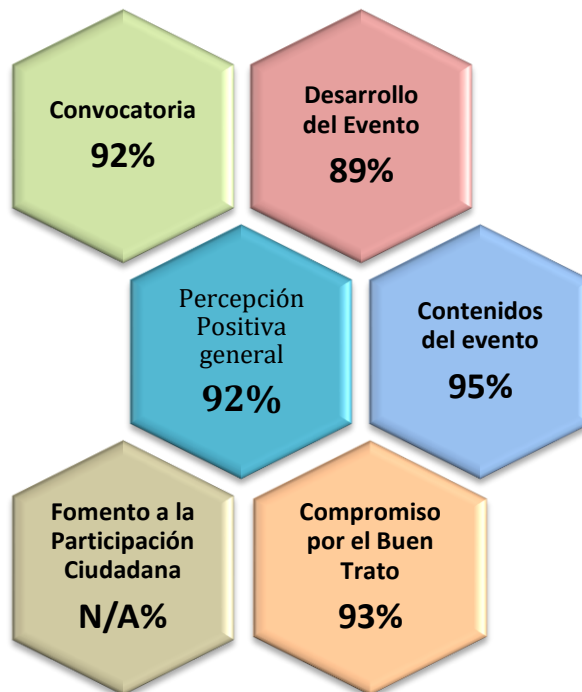
De acuerdo al análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

92%.

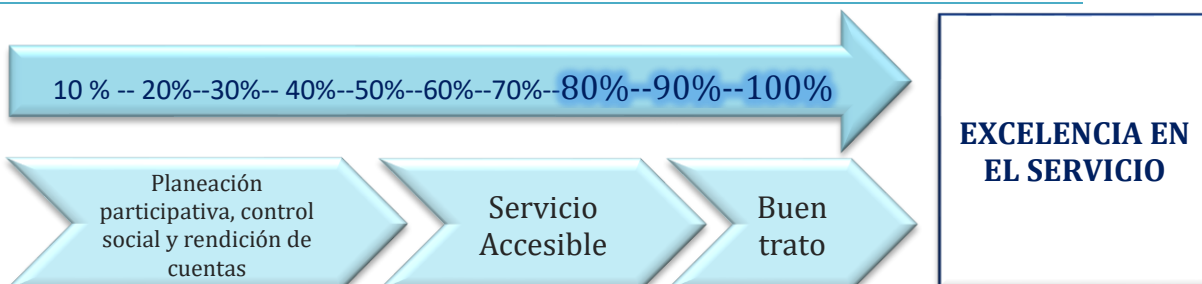


El deporte
es de todos

Mindeporte



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 14 al 20 de octubre de 2019 durante la fase regional Pacífico y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática. Se realizaron 92 encuestas.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaría General a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, si tiene desea ampliar sobre el proceso de medición de calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la Entidad.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



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	%
Cauca	10,9%
Chocó	28,3%
Nariño	16,3%
Valle del Cauca	44,6%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según el rol de los participantes.

Rol	%
Deportista escolarizado	98,9%
Deportista no escolarizado	1,1%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados de acuerdo con el deporte en el que participaron.

Deporte	%
Baloncesto Femenino	13,0%
Baloncesto Masculino	22,8%
Fútbol Masculino	5,4%
Fútbol de salón Femenino	5,4%
Fútbol Femenino	15,2%
Futsal Femenino	16,3%
Futsal Masculino	2,2%
Voleibol Femenino	9,8%
Voleibol Masculino	9,8%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según la categoría en la que participó.

Categoría	%
Juvenil	62,0%
Prejuvenil	38,0%
Total general	100%



Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según el escenario deportivo donde se desarrolló la competencia.

Escenario	%
Chambinbal	7,43%
Colegio Académico	18,48%
Coliseo Luis Ignacio Álvarez	25,00%
Coliseo Armando Moncada	35,87%
Estadio Hernando Azcarate	14,13%
Total general	100%



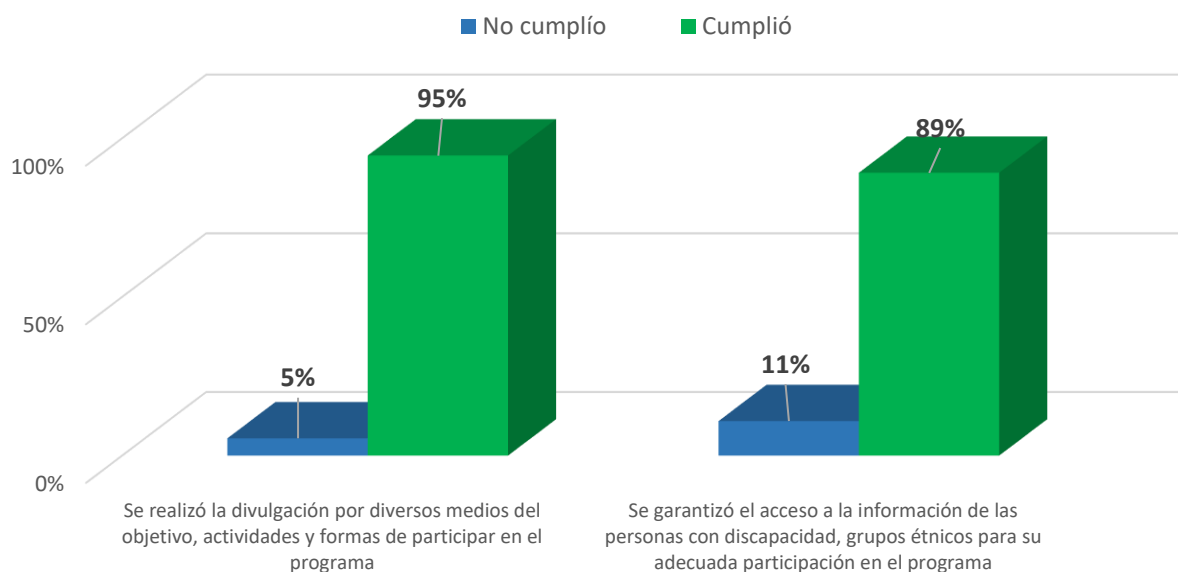
Convocatoria

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.

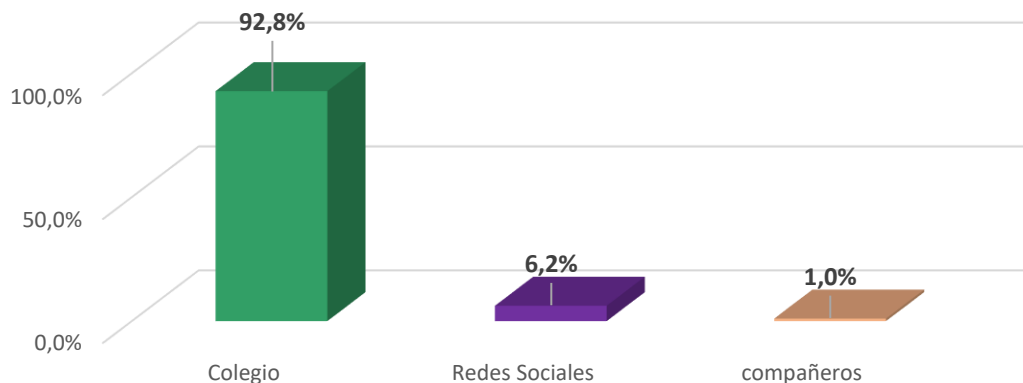
A continuación se presentan los componentes evaluados:

EVALUACIÓN DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



¿Como se entero del evento?



Observaciones

Evaluación cualitativa componente		Promedio	92%
Convocatoria			

Se evidencia una percepción de cumplimiento del proceso de convocatoria y acceso a la información pública.

Para garantizar el acceso a la información se sugiere en próximos juegos diseñar una estrategia de comunicación que permita que la mayor población potencial tenga la información de los objetivos, etapas y formas de participación esto con el objetivo de potenciar el impacto de este programa en las poblaciones objetivas.

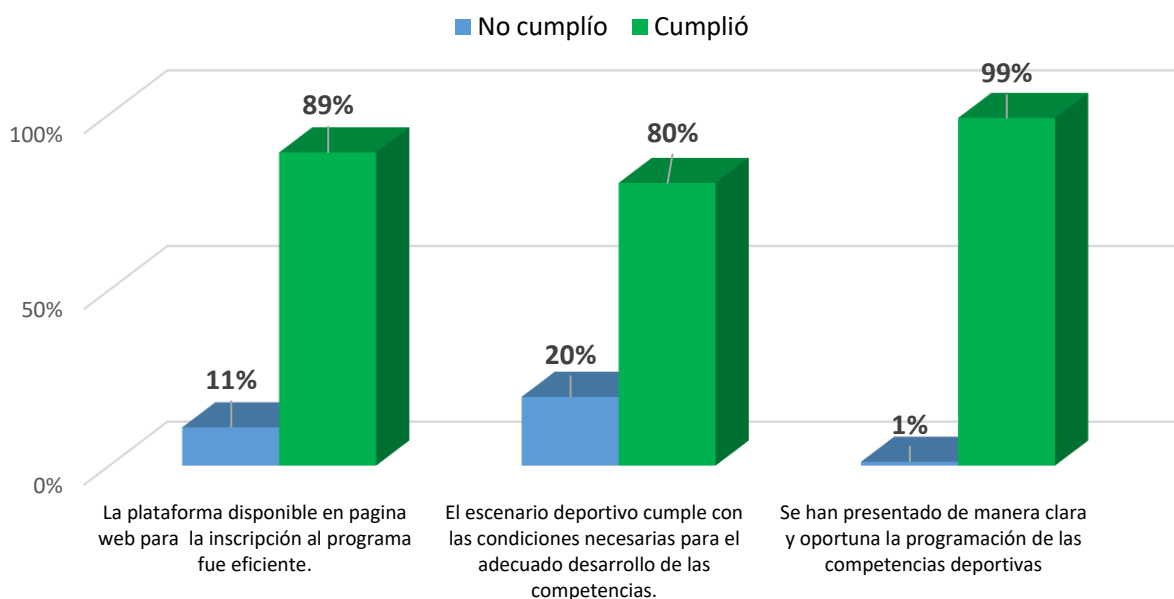


Desarrollo del evento

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 del evento.

Gráfico 2. Pertinencia de los espacios utilizados para de los juegos.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	89%
Desarrollo del Evento		

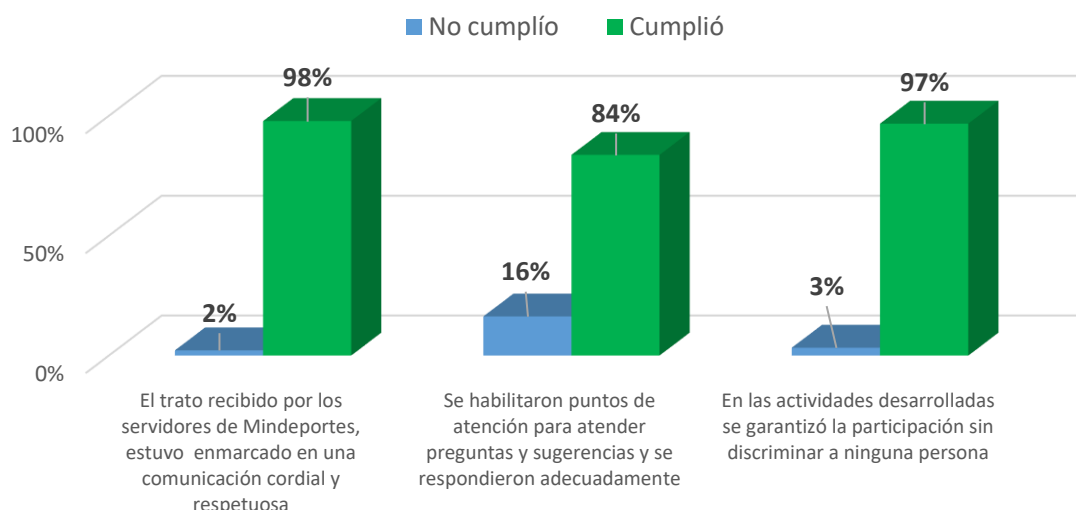
En la organización del evento se observa una percepción de cumplimiento parcial. Se evidenció una percepción a nivel general aceptable de los escenarios, reportan dificultades en algunos escenarios, en algunos casos por la infraestructura poco adecuada para el desarrollo de algunos deportes.

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 Mindeporte, 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. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Cultura del Buen Trato	93%

En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los participantes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas 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.

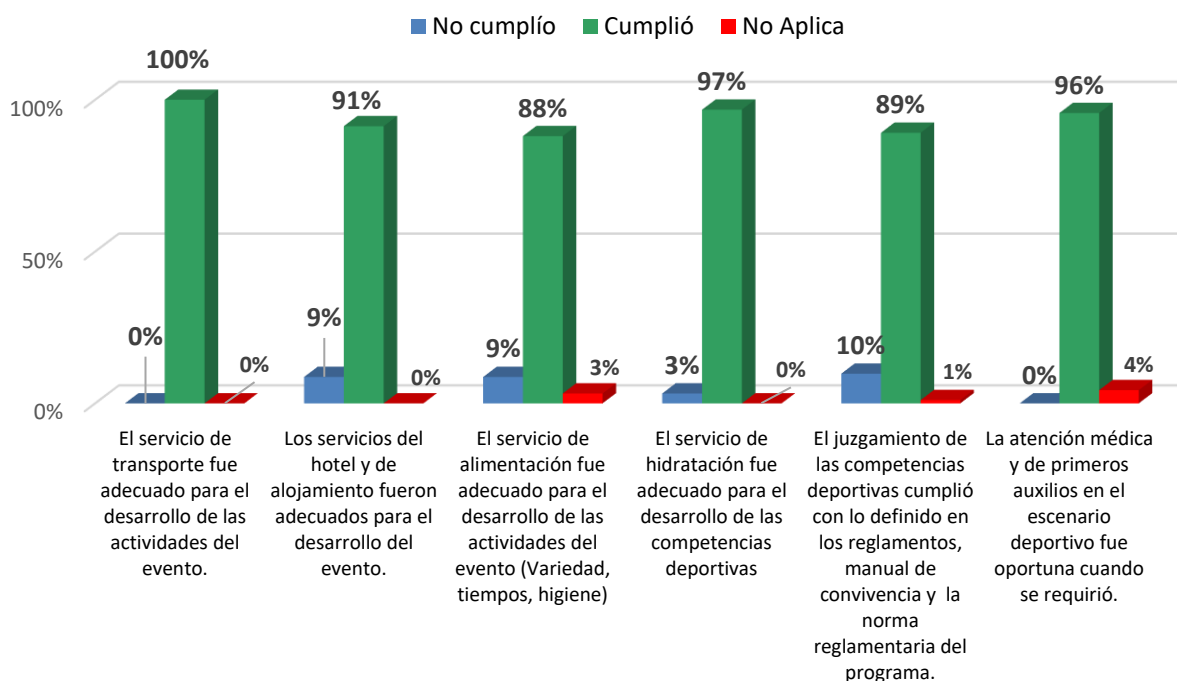


Actividades Misionales de Mindeporte

Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los contenidos y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del proceso de formación.

A continuación se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 4. Evaluación actividades misionales del evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	95%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Sin embargo, se observan comentarios sobre inconvenientes con el juzgamiento, también se creó inconformidad debido a la disminución de jugadores para esta fase y manifiestan que se está incumpliendo el reglamento. se debe buscar más claridad y garantizar la percepción de parcialidad y equidad en este proceso.

ANEXOS

1. según su opinión cuales aspectos deben mejorarse en el programa súperate intercolegiados:

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

El arbitraje
Arbitraje es malo
Escenarios deportivos
Escenarios deportivos
El mantenimiento de los escenarios
Mejoramiento de los escenarios deportivos
Mejoramiento en escenarios deportivos
Todo está muy bien, gracias.
Aumentar el numero de jugadores ya que de 10 disminuyeron a 8
Ampliar el numero de jugadores por equipo en la disciplina de baloncesto
Que se disminuyeron la participacion de jugadores a 8 nada mas
Ampliar el numero de jugadores en las disciplinas
El número de jugadores no debería ser 8 en un juego donde hay 5 en cancha, el número mínimo debería ser 10
Que se cuente aunque sea con la cantidad minima de jugadores que dice el reglamento (10) maximo (12) NO SOLO (8) JUGADORES
En mi opinion todos los departamentos deberian tener las mismas condiciones en este caso el alojamiento no es el mas adecuado
Deberia tener igualdad todad las delegaciones participantes en estas competencias
Se deberia dar las mismas condiciones y garantias a todas las delegaciones participantes porque se deberia hospedar en el mismo hotel a las diferentes delegaciones.
Para todas las delegaciones se deberia tener las mismas condiciones.
Nada
Que en los equipos femeninos si debe haber un asistente por q las niñas debemos contar con el cuidado de una profesora en caso de una necesidad personal por q el director tecnico no puede atender a una niña en caso de una necesidad personal
Que puedan acudir junto a nosotras las asistentes
Acompañamiento de una profesora o madre de familia en las selecciones femeninas
La cancha
Permitir la inscripción y participación del número total de jugadores (12 Deportistas)
Permitir la inscripción y participacion de las 10 o 12 jugadoras .
Permitir la inscripcion de 10 a 12 jugadores
Los refrigerios, las salidas internacionales para los campeones.
Que no cumplen con las salidas internacionales
Nada todo esta bien
Nada todo esta Bien
Nada Todo está Bien
Ninguno.
Para mi lo que se debe mejorar mas son las canchas

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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