

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

**JUEGOS INTERCOLEGIADOS FASE REGIONAL NACIONAL
LLANOS 1 (Arauca, Casanare, Guaviare y Meta)- 2021**

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Juegos **Inter**
COLEGIADOS
Nacionales



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 27 de noviembre al 4 de diciembre

Sede

Villavicencio

Participantes

Deportistas, delegados, 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 Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

30 de noviembre al 3 de diciembre

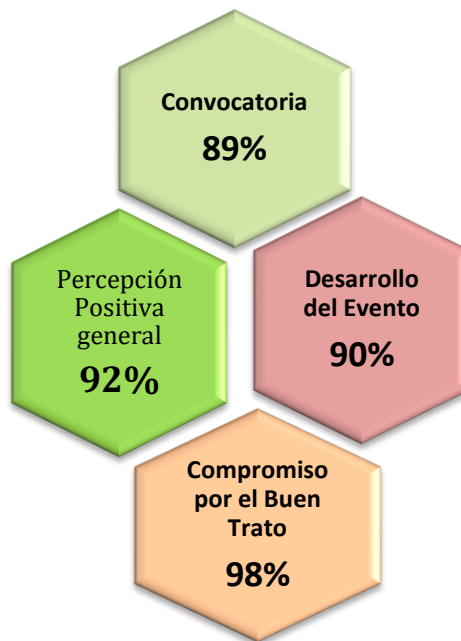
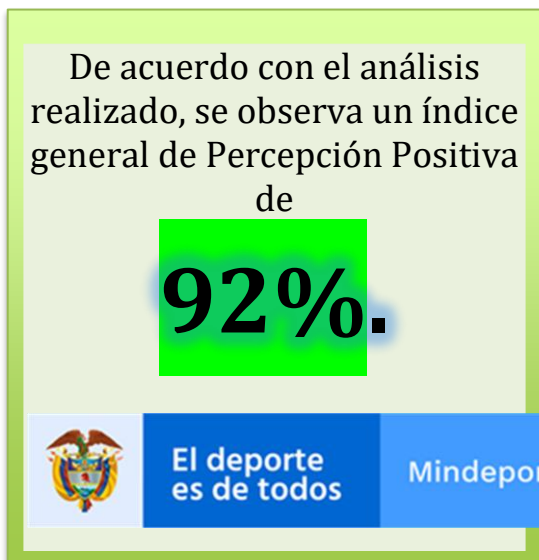
2021



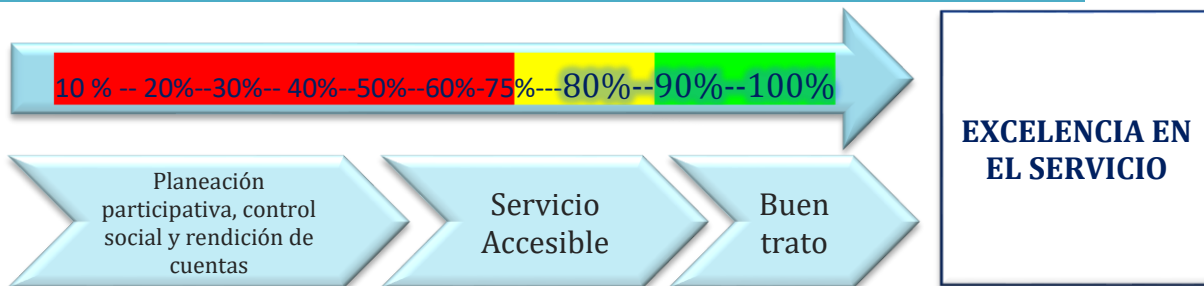
El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS



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 30 de noviembre al 3 de diciembre de 2021 durante el desarrollo de los Juegos Intercolegiados fase regional Llanos 2 que se realizó en la ciudad de Bogotá y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

En el marco de los Juegos se realizaron 170 encuestas a los participantes de los distintos grupos de valor definidos en el instrumento.

El estudio estuvo a cargo de la secretaria general, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en éste se establecen conclusiones específicas para cada Componente.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

Correo electrónico: contacto@mindeporte.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	%
Antioquia	0,59%
Arauca	32,35%
Bogotá D.C	1,18%
Casanare	20,59%
Cundinamarca	0,59%
Guaviare	39,41%
Meta	5,29%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por Categoría y Deporte.

Categoría	Deporte	%
Juvenil	Baloncesto Masculino	5%
	Fútbol Masculino	9%
	Fútbol de salón Femenino	8%
	Fútbol de salón Masculino	4%
	Fútbol Femenino	11%
	Voleibol Femenino	13%
	Voleibol Masculino	8%
Total Juvenil		59%
Prejuvenil	Baloncesto Femenino	8%
	Baloncesto Masculino	7%
	Fútbol Masculino	3%
	Fútbol Sala Masculino	6%
	Fútbol Sala Femenino	8%
	Fútbol Femenino	1%
	Voleibol Femenino	7%
	Voleibol Masculino	1%
Total Prejuvenil		41%
Total general		100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su rol



El deporte
es de todos

Mindeporte

Seleccione su rol	%
Jueces	2%
Deportista	95%
Entrenador	2%
Total	100%



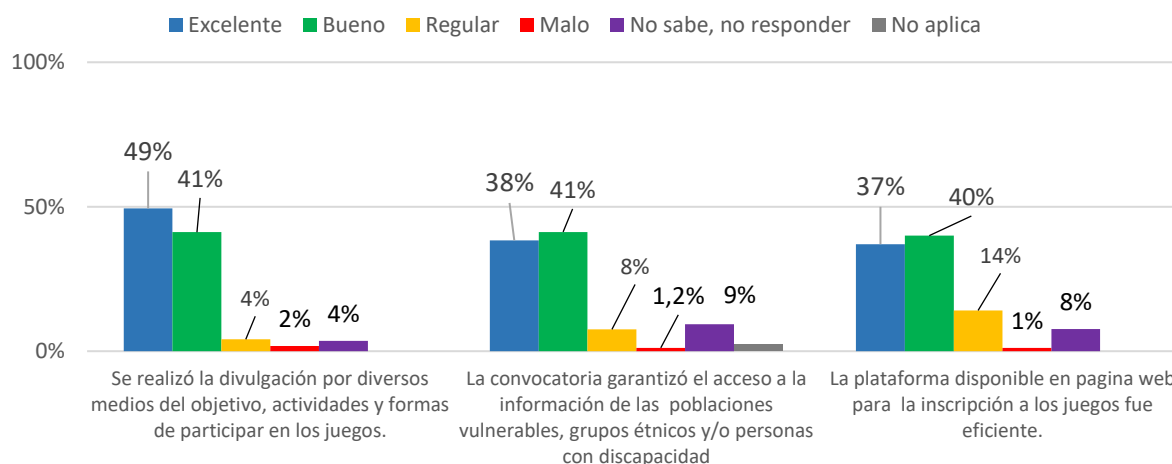
Convocatoria

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.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	89%

Se observa una percepción positiva en general del 89% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** frente al manejo del proceso de convocatoria de los juegos. Sin embargo, se observa una baja calificación con relación a la eficiencia de la plataforma de inscripción, se recomienda para el próximo año cambiar o realizarle ajustes a dicha plataforma para mejorar el proceso de inscripción ya que el mal funcionamiento de está genera carga de trabajo para los funcionarios del Ministerio y para los usuarios. Además, que es un problema que se ha venido presentando año tras año como lo evidencian las quejas de ciudadanos que finalmente no lograron inscribirse.

Para garantizar el acceso a la información se sugiere para la próxima organización de los juegos, diseñar una estrategia de comunicación que permita que la población (grupos étnicos y/o personas con discapacidad) tenga la información de los objetivos, etapas y formas de participar y así potenciar más el impacto de estos juegos.



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 grupos de interés.

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

Gráfico 2. Evaluación sobre organización de las competencias deportivas.

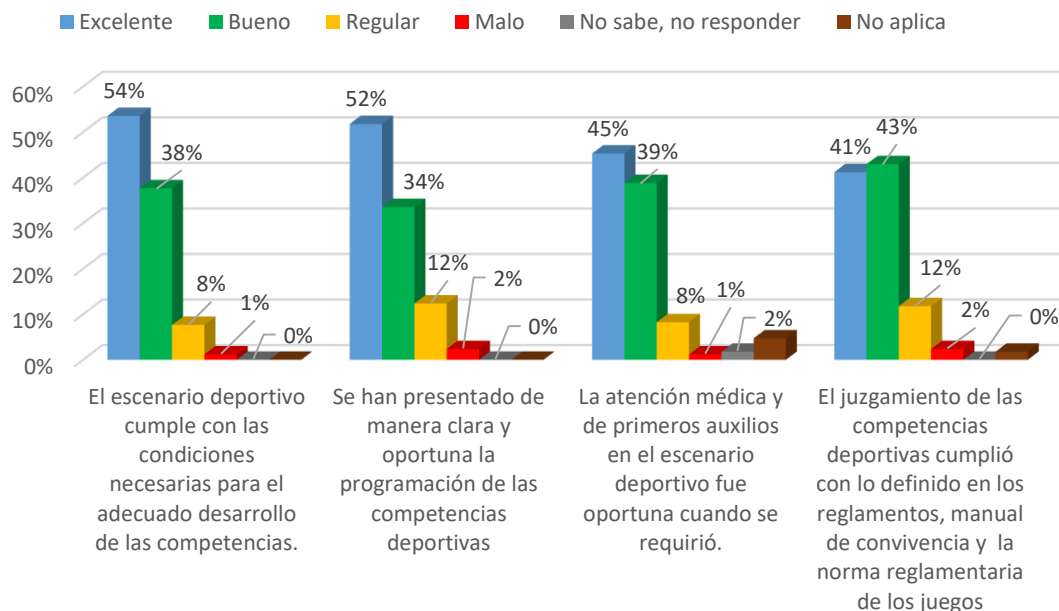
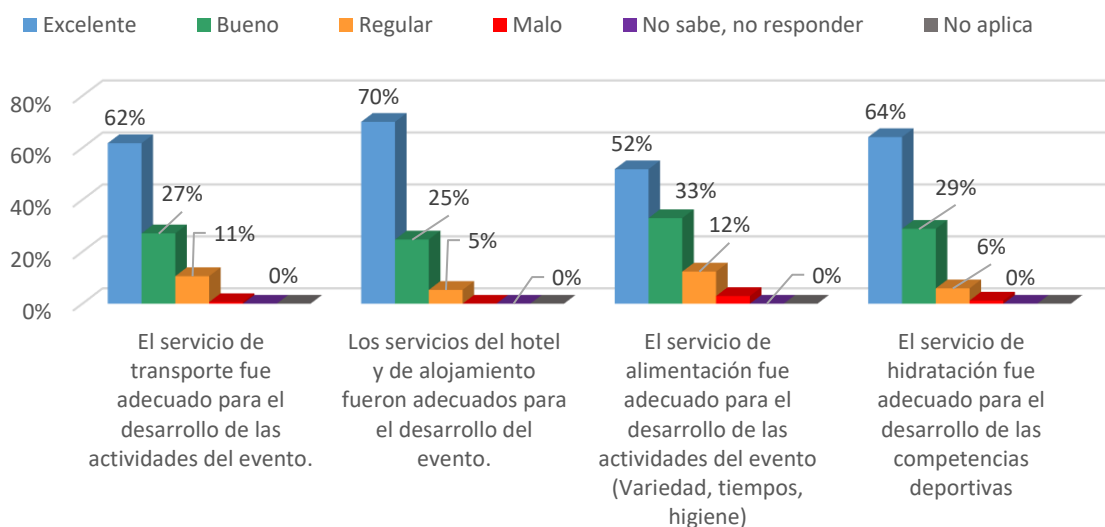


Gráfico 3. Evaluación servicios



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	90%

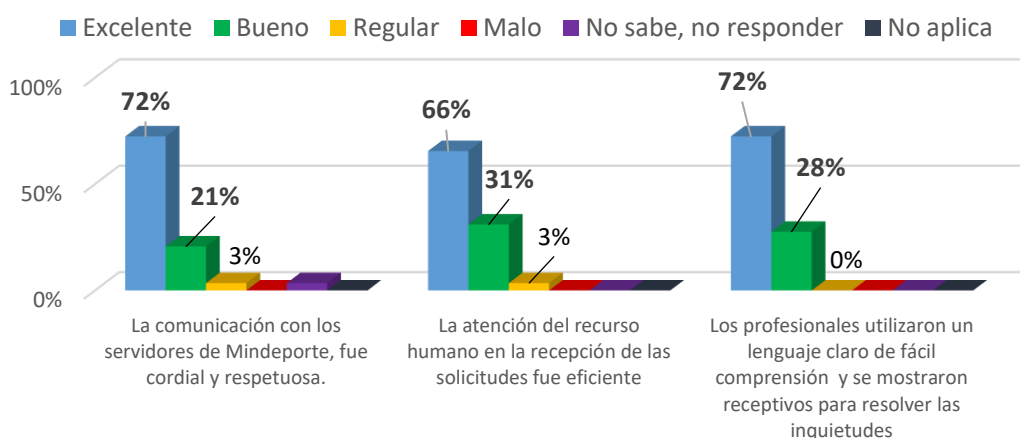
Se observa una percepción positiva en general del 90% lo que evidencia un **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados. Sin embargo, se evidencias bajas calificaciones, por debajo de 90% en las preguntas relacionadas con el juzgamiento, programación de las competencias, transporte y con la alimentación. (Ver sugerencias de los participantes en los anexos).

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	98%
Cultura del Buen Trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los asistentes.

Sin embargo, por tratarse de un componente de cultura institucional, se hace necesario fortalecer la importancia del buen trato como práctica institucional y en este sentido, recalcar a los servidores públicos, contratistas y colaboradores de los diversos eventos, la importancia de enmarcar la interacción con atletas, delegaciones y demás participantes y asistentes en el respeto, el lenguaje claro y el reconocimiento de la diversidad, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger y atender las solicitudes, quejas, reclamos y 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.

ANEXOS

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

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

Dejar entrar a padres de familia que viajan desde lejos solo para vernos,
Dejar entrar a padres de familia que viajan desde lejos solo para vernos jugar.
Una cancha en mejores condiciones
Dejar entrar a padres de familia que viajan desde lejos.
Dejar entrar a los padres de familia que viajan desde lejos.
Dejar entrar a los padres de familia que viajan desde lejos
Dejar entrar a padres de familia que viajan desde lejos solo para vernos
La entrada de por lo. Menos una persona por deportista a los escenarios deportivos, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad
No veo problemas
Igualdad
Más hidratación en el hotel
Todo está bien
Arreglar el desempeño en donde se hospedan los deportistas
Que llegue más rápido los uniformes
Enviar más rápido los uniformes
Ninguno, ya que me pareció muy bueno todo
Que mejore un poco el transporte en las zonas rurales y alejadas, y qué motive un poco más a los deportistas
La movilización
Nada, todo muyyyyy bien
Todo fue muy bien
Ninguna todo estuvo perfecto
Me gustaría que en los arbitrajes mejoren un poco en observar lo que pasa en la cancha
Mejorar El arbitraje
El transporte
Que las cosas que se hacen sean en el tiempo acordado sin pasarse del tiempo limite
No hay nada por aportar todo muy bueno
Ninguna me pareció excelente el desarrollo de estos juegos
Un poco más de orden
Un poco más de orden
Un poco más de orden
Que tengan en cuenta el tiempo.
Entrenar
Entrenar
ENTRENAR

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

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



Buena
Que sigan con estas políticas de desarrollo del deporte
Todo muy bien
Nada todo está correcto
Estuvo muy bien la atención y todo lo que se nos dio
Tener más accesibilidad a la alimentación
Que el alojamiento los costos de la alimentación no sean tan costosas
Nada que decir todo esta bien
Que haya público
En mi caso, ya culmine mis estudios y cumplo con la edad necesaria para la participación en los intercolegiados, sin embargo para el próximo año me gustaría participar pero ya no cuento con una institución educativa, como podría participar el año siguiente?
Que la comida sea mejor
Ninguna todo bien
Nada todo fue excelente
Ubicación de los hoteles, puesto que están muy lejos de las competencias, además la. Organización de los entrenadores en las habitaciones
Enviar la información con anticipación para estar atentos e informados con tiempo
Tener un poco más de organización en la programación de partidos
Más hidratación
Que la programación sea enviada con más tiempo y tenga un orden
No aplazar mucho los partidos
En el momento de ser más organizados
Más puntualidad a la hora de entregar habitaciones a los deportistas, mejorar la alimentación puesto que muchas la comida estaba fría
Cuando llegan los deportistas al hotel después de llegar viajando. Deberían de tener listas las habitaciones
El hotel se demora 10 horas entregando habitación, la comida a veces está fría y para comprar algo ahí ya que este queda alejado de la zona urbana es muy expenso
Que nos dejen salir a conocer la ciudad
Tod fue manejado de buena manera
Por el momento ninguna..
Todo esta bien
Que nos saquen algún paseo
Más incentivos
Mejorar los insentivos
Que nos den más insentivos
Mejorar la alimentación de los deportistas
Mejor el proceso de preparación de los alimentos dados a los jugadores.
Mejorar la alimentación
Mejorar la alimentación y los servicios de fisioterapeuta
Mejorar la comida
Ninguna sugerencia
Mejorar alimentación.
Para la mejora de los juzgamientos, velar que no sean de la región para que no se note la falta de ética al favorecer a su departamento
Hubiera sido bueno que hubieran semifinales y finales
Estar más atentos a los requerimientos de los jugadores y el juzgamiento de los partidos
Diversidad de terrenos de juego



Los arbitrajes no fueron lo que esperaba
Que se haga una Liguilla más larga
Una ligilla más larga
El transporte
Mejor atención médica en los escenarios deportivos
Una liga más larga
Excelente
No ninguna todos los servicios tuvieron excelentes
Todo me pareció muy bueno
Todo muy bueno❤️
Que se siga aplicando la unión y no la discordia entre equipos, venimos a competir no a peliar
Que los árbitros estén más actos y tengas más saber sobre reglas que se ejercen
La vdd nada, todo como lo manejan le queda bien
Que haga más atención sobre la hidratación y ya todo chevre me gusto lo de las comidas y lo de los partidos me gustó todo quedó todo bien preparado y además nos resolvieron bien gracias
Tener unos mejores árbitros, que sea respetuosos y no se agraden como estos árbitros del años 2021
Que los árbitros piten bien
Mejoramiento de la parte arbitral, que sean profesionales en lo que hacen
Mejorar la coordinación de las diferentes actividades y el juzgamiento,(tener mejor personal) y tener zcon más tiempo la programación de los diferentes encuentros
No poner tantos problemas por documentos etc
Tal vez que se juzgue las competencias de una manera más justa, y favorable paran ambos equipos o competidores