

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

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

**Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase
Regional Amazonia.**

GIT Deporte Social Comunitario

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 18 al 20 de noviembre

Lugar

San José del Guaviare

Participantes

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

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

19 y 20 de noviembre

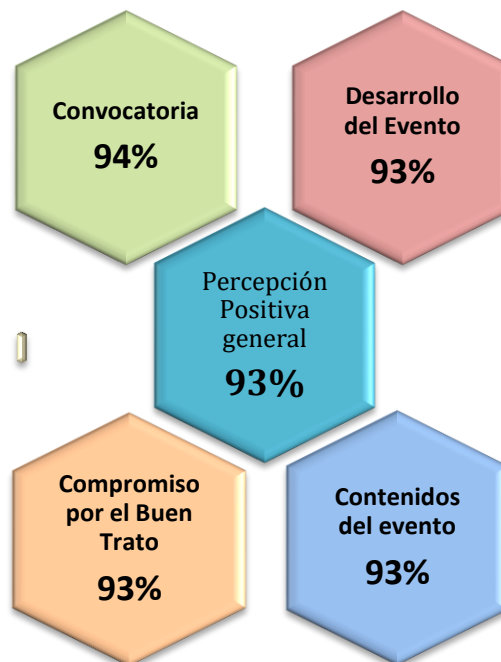
2021



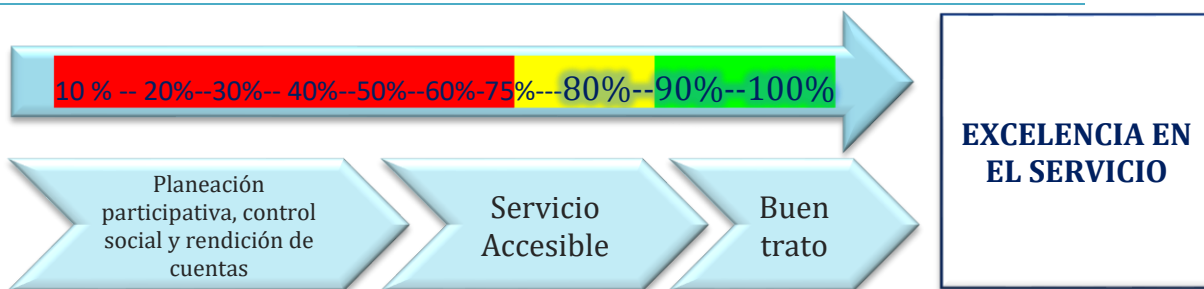
El deporte
es de todos

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 el 19 y 20 de noviembre de 2021 durante los Juegos Nacionales comunales, fase regional Amazonia realizados en la Ciudad de San José del Guaviare 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, fase regional Amazonia se realizaron 94 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	%
Amazonas	33%
Guaviare	35%
Vaupés	33%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por Deporte.

Deporte	%
Baloncesto	46%
Fútbol de Salón	52%
Jefe de misión	1%
Total general	100%

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

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	57%
Jóvenes De 18 a 28 años	43%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según si presentan alguna discapacidad.

Discapacidad	%
Auditiva	1%
Ninguna	98%
Visual	1%
Total general	100%



Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su grupo poblacional

Grupo poblacional	%
Afrodescendiente	3%
Comunidades campesinas	3%
Ninguno	53%
Pueblos Indígenas	38%
Raizales	1%
Palenqueros	1%
Total	100%

Tabla 7. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	69%
Sí	23%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados según su rol

Rol	%
Delegado	1%
Deportista	91%
Entrenador	7%
Jefe de Misión	1%
Total general	100%



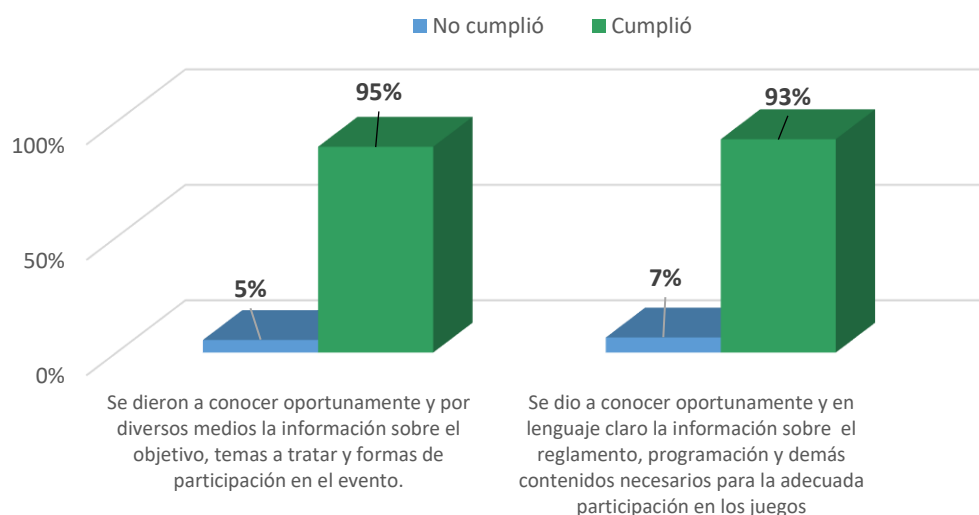
Convocatoria

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.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	94%

Se observa una percepción positiva en general del 94% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria de los juegos.

A nivel institucional, se debe evaluar la posibilidad de implementar los puntos de servicio al ciudadano en las diferentes sedes de los eventos, que faciliten a los participantes y asistentes en general, el ejercicio de los derechos de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas.



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 espacios y escenarios deportivos.

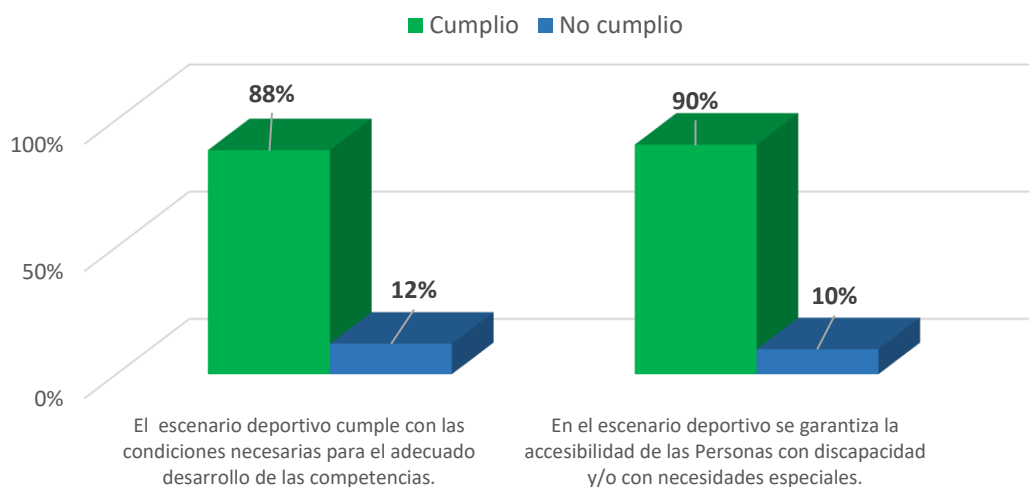
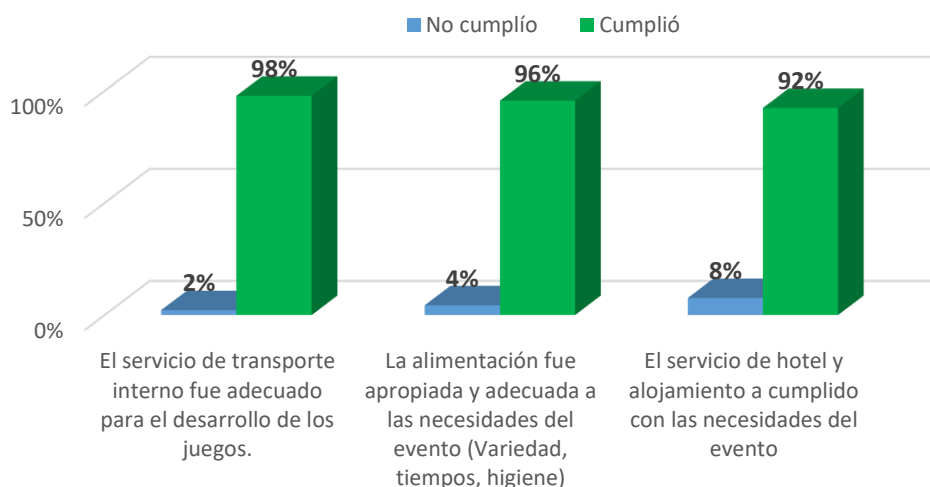


Gráfico 3. Evaluación sobre servicios adicionales





Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	93%

Se observa una percepción positiva en general del 93% lo que evidencia un **cumplimiento** en la mayoría de los componentes evaluados. Sin embargo, se evidencias bajas calificaciones en las preguntas relacionadas con los escenarios deportivos, ya que en algunos deportes no se logró contar con escenarios adecuados para todos los deportistas, dejando la percepción de improvisación en la organización.

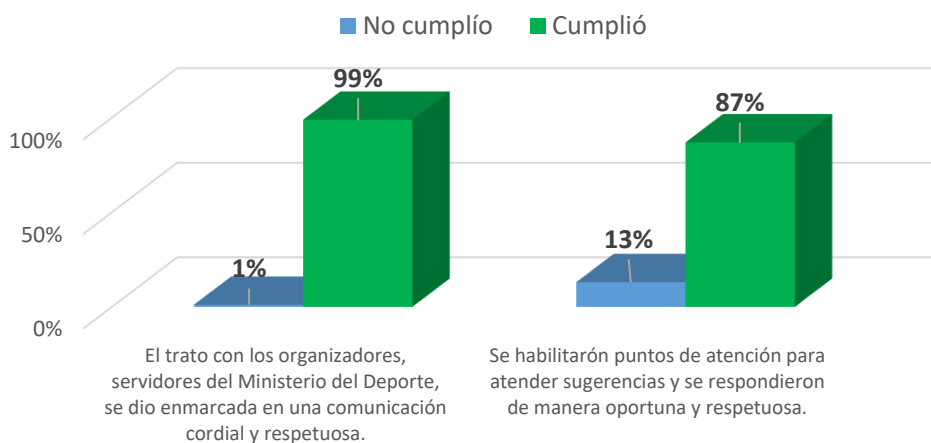


Comprometidos Con el Buen Trato

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 4. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Cultura del Buen Trato	93%

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.

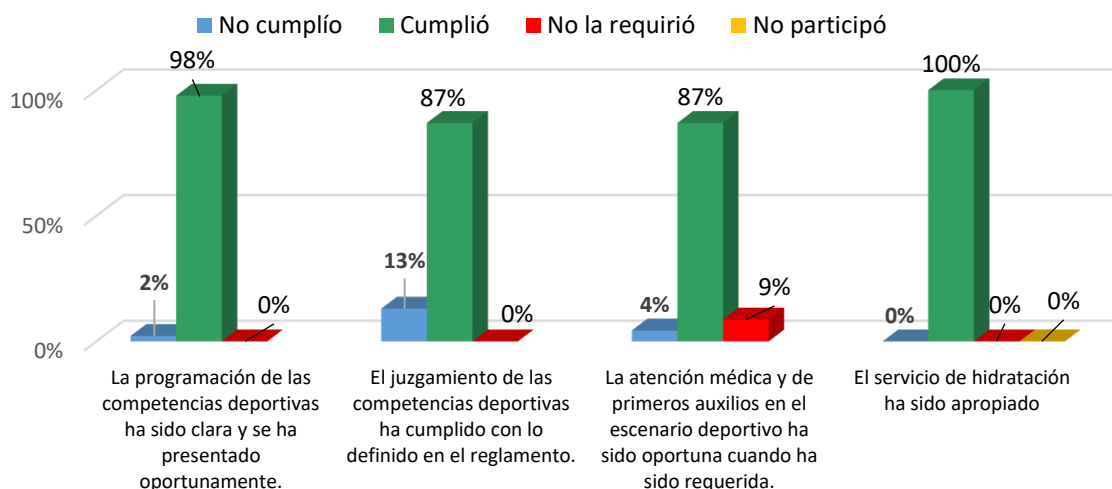


Actividades Misionales de Mindeporte

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 y en términos generales la infraestructura humana dispuesta 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.

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

Gráfico 4. Evaluación organización de las competencias deportivas



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	93%

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Sin embargo, reportan inconvenientes con el juzgamiento generando un impacto negativo en donde se debe buscar más claridad y garantizar la percepción de parcialidad y equidad en este proceso.

Revisando esta información con las respuestas dadas por los participantes en relación con las expectativas de mejoramiento, mencionan una tendencia de favorecer a la delegación local y una baja preparación de los jueces en algunos deportes generando un impacto negativo en donde se debe buscar más claridad y garantizar la percepción de parcialidad y equidad en este proceso.

ANEXOS

1. Según su opinión que elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos JUEGOS:

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

Uniforme deportivo
Que garanticen transporte aereo
En el caso de las delegaciones como el guaviare q ganó el municipio de Miraflores tener en cuenta la organización del transporte desde el municipio al departamento
Sin comentarios
Sin comentario
Uniformes
Los uniformes
Mayor comunicación con los equipos que representen a cada departamento y uniformes
Excelente organización
Un mejor escenario que cumpla con las garantías de los jugadores
La ubicación de los hoteles con respecto a los escenarios deportivos
Ver que el hotel tengan las habitaciones en buen estado
Mejorar en la atención a los deportistas de forma adecuada
Los de la logística estar más pendiente en cuanto a recoger balones porque es un campo abierto y sólo hay 2 balones.
Que cada departamento destine su recurso para estos eventos y participen todos
Buena adecuación del servicio del hotel porque no hay como tal Kits de aseo para cada departamento
Mejorar el servicio del hotel con elementos adecuados para que el jugador se sienta cómodo
Tener limpias las canchas y que no expuesto al sol
Tener limpias la cancha y que no esté expuesta al sol y que esté limpia
Mejor logística con temas de arbitraje por el motivo que el cuerpo arbitral era de la misma ciudad con el que se enfrentó y temas también de logística de parte al día de las personas que organizan los juegos en su misma ciudad
Procurar que los jueces sean de otros lugares esto para evitar inconvenientes en cuanto a los arbitrajes
Mejorar los escenarios
Planear con anticipación el cambio de escenarios
Ninguna todo bien
Ninguna
Mejorar los escenarios deportivos
Mejorar en cuanto los balones, porque es un campo abierto y se necesita más balones de fútbol de salón
Mejor organización en los horarios.

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



Ninguna
Placa deportiva muy lisa
Ninguna
La agilidad y desarrollo oportuno
El transporte Para llegar al departamento donde se realizan los juegos
Los viajes deben ser con tiempo para que los deportistas puedan descansar
Mejorar la coordinación de llegadas y programación de los partidos para un mejorar el descanso de los deportistas
En el caso del Amazonas, mejor organización en la presentación de prendas.
Ninguna
Que los muchachos de logística estén más pendientes a los llamados de los buses por que llegan y se acuestan y eso no está bien
Ninguna
Mejorar los canchas
En vez de agua dar mejor hidratación como gaseitador
El hospedaje
Revisar hoteles antes de apartar, que función bien sus aires por ejemplo
Mejorar Los escenarios
En la alimentación, no fue adecuada. Muchas harinas.
Adecuación de los escenarios
Ninguna
Apoyo en dotación uniformes
Mayor convocatoria
Ninguna
Ninguna
Ni
Ninguna
Dotación e implementación deportiva
Escenarios reglamentarios
Inauguración y clausura
Dotación e implementación, cumplimiento de requisitos.
10 deportistas
Analizar los escenarios deportivos antes del inicio de los juegos, pues el escenario de baloncesto se cambió a última hora por no cumplir con las estructuras reglamentarias
Se debe tener más información a la comunidad anfitriona para un mayor acompañamiento de la misma a los diferentes eventos deportivos
Escenarios en buenas condiciones
Mejorar donde se hospedan los deportistas y comidas para deportistas
Apoyo a delegaciones con indumentaria deportiva
Deberían ser más justos los árbitros y no solo está a favor del equipo local, se vio un favoritismo por el equipo local ante los otros departamentos
Deben tener en cuenta la Organización de los escenarios deportivos
Mejorar la organización
Calidad de la alimentación



Mucha más organización en el tema del alojamiento. Fue realmente incomodo estar cambiando de ubicación y a mi opinión pudieron mejorar
Mejorar el arbitraje ya q los arbitros favores a los locales
Se pudo notar una diferencia y favoritismo a favor del equipo local de parte de los árbitros y jueces, es muy injusto para los demás departamentos
Por ahora nada
La verificación de los documentos de los participantes que de verdad sean de la comuna y no una seleccion
Mejores jueces
La equidad de que los equipos y seleccionados de otros departamentos no son de un solo barrio como nos lo exigieron a San José (GUAVIARE)
Personal de juzgamiento más imparcial.
Mejorar arbitraje, y que se cumpla con las convocatoria para todas las regiones
Mejorar el arbitraje y que las regiones cumplan los requisitos de convocatoria
Mejorar el arbitraje de baloncesto
Mejorar el juzgamiento y que todas las regiones cumplan con traer jugadores que salen de las juntas de acción comunal y no un equipo conformado por jugadores de alto rendimiento
Limpieza en los escenarios deportivos
Ni guna todo muy bien
Mejorar la adecuacion de escenarios
Mejorar la qcecebilibidqd a.los escenarios
Mejorar la organización del evento. Y mejorar la alimentación de los deportistasya que no Cumplía con lo requerido de deportistas y eran repetitivos todos los días.
Una buena alimentación para los deportistas, que los árbitros tengan muy claro el reglamento.
Mejorar el arbitraje
Mejorar el arbitraje
Mejores árbitros, mejores campos de juegos