



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Juegos Intercolegiados, Fase regional Centro sur

2022

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

3 al 9 de octubre

Lugar

Ibagué-Tolima

Modalidad

Presencial

Participantes

Deportistas, delegados, jueces, jefes de misión y entrenadores.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo.

Grupo Interno de Deporte Escolar

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

Del 6 al 10 de octubre.

2022

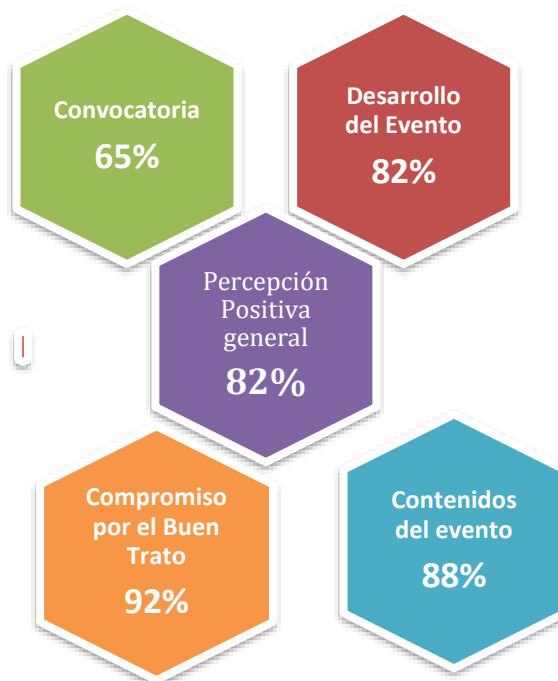
RESULTADOS

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

82%.



MINISTERIO DEL DEPORTE



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del encuentro. y en éste se establecen conclusiones específicas para cada componente evaluado.

Para la definición de la muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de poblaciones finitas

Nivel de confianza del 95%

Margen de error: 5%

Población: 1017

Muestra: 280

En el marco del evento se realizaron **72** encuestas lo que evidencia que no se cumplió la muestra.

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 de residencia.

Departamento	%
Antioquia	1%
Bogotá D.C	4%
Caquetá	17%
Cundinamarca	72%
Huila	1%
Meta	1%
Putumayo	1%
Risaralda	1%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes según su rol.

Seleccione su rol	%
Cuerpo médico (Médicos y fisioterapeutas)	1%
Deportista	67%
Entrenador	21%
Jueces	11%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados por Categoría y Deporte.

categoría	Deporte	%
Juvenil	Total, Juvenil	77%
	Baloncesto Masculino	3%
	Baloncesto Femenino	3%
	Fútbol de salón Femenino	13%
	Futbol de salón Masculino	3%
	Fútbol Femenino	3%
	Voleibol Femenino	17%
	Voleibol Masculino	27%
Prejuvenil	Total, Prejuvenil	23%



	Baloncesto Masculino	3%
	Fútbol Femenino	3%
	Fútbol Sala Femenino	7%
	Voleibol Masculino	3%
	Voleibol Femenino	7%
	Total, general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su grupo étnico.

Grupo Poblacional	%
Afrodescendiente, afrocolombiano(a), negro(a))	4%
Ninguno	96%
Comunidades Campesinas	1%
Pueblos Indígenas	1%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su identidad de género.

Identidad de género	%
Femenino	39%
Masculino	61%
Total, general	100%



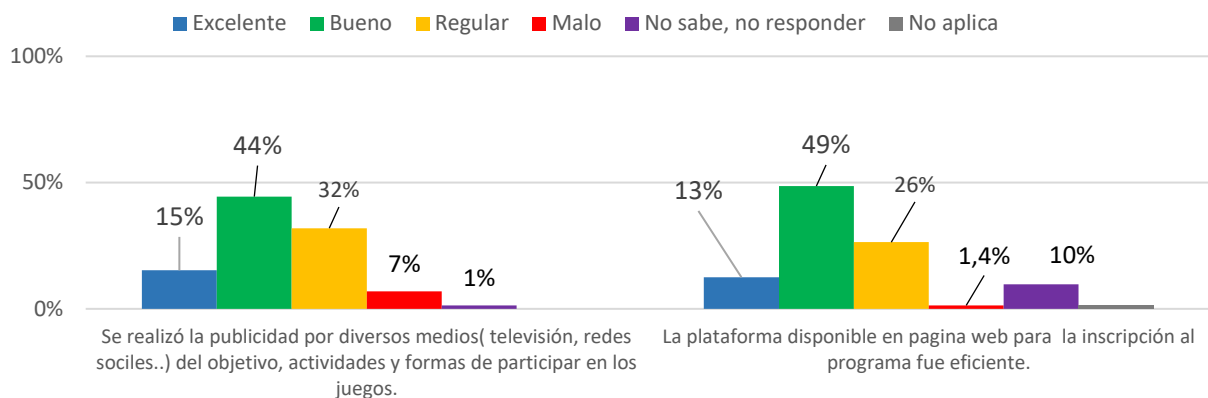
Convocatoria

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 CONVOCATORIA

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación positiva componente	Promedio	65%
Convocatoria		

Se observa una percepción general del 65% de los componentes estudiados, arrojando un índice de **incumplimiento** frente a la ruta de la excelencia en el servicio

Con relación a la pregunta sobre la divulgación del evento, el 39% de los encuestados considera que no fue eficiente y el 59% percibe como buena la estrategia de convocatoria.

A la pregunta sobre la plataforma de inscripción, el 27.4% consideran que no fue efectiva y presentó muchos inconvenientes. Comentan que se puede mejorar el contexto de la página de inscripción.

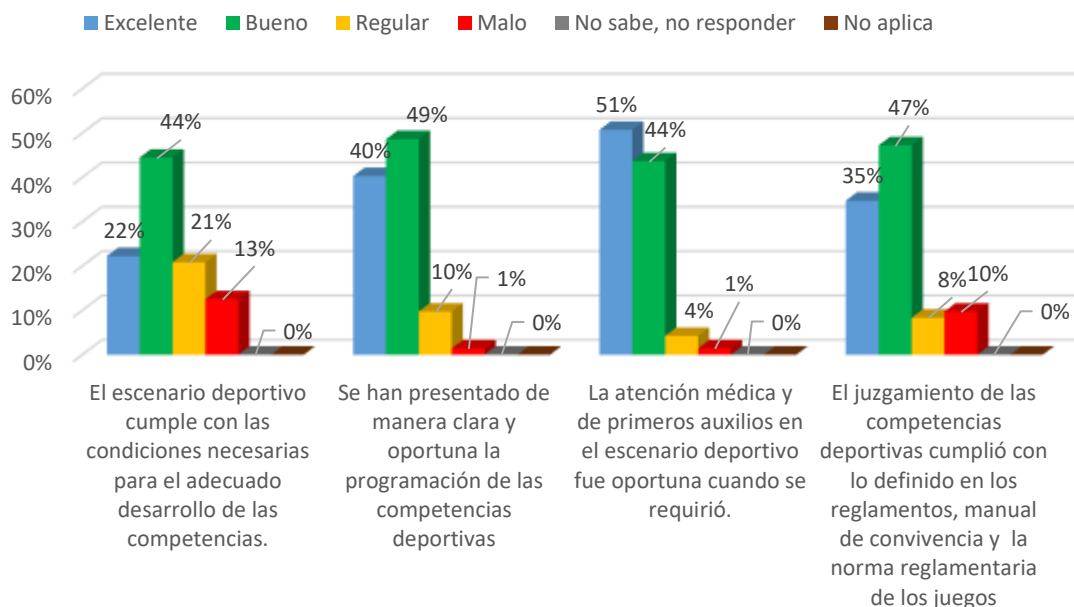


Desarrollo del evento

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 de los juegos

Gráfico 2. *Gráfico 2. Evaluación sobre organización de las competencias deportivas.*



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	82%

Se observa una percepción positiva y de **cumplimiento parcial** del 82% en el desarrollo de los juegos, evidenciando un cumplimiento con relación a la ruta de excelencia en el servicio.

El escenario deportivo cumple con las condiciones necesarias para el adecuado y correcto desarrollo de las competencias, según el 66% de los encuestados, quienes se encuentran satisfechos con las instalaciones donde se efectuaron los juegos; el 34% considera que puede aumentar la calidad de las instalaciones donde se desarrollan las competencias de Intercolegiados. Buscar mejores escenarios deportivos, que sus distancias no sean muy largas en lo que se refiere a su lugar de alojamiento; que se tengan en cuenta los cambios climáticos en los campos deportivos seleccionados.

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



Frente a la presentación de la programación de las competencias deportivas, el 89% de los participantes tienen una percepción positiva, sin embargo, el 11% considera que la presentación de la programación puede mejorar estándar de calidad.

En lo que se refiere al servicio de atención médica y primeros auxilios, 95% de los encuestados se encuentran satisfechos, toda vez que los escenarios deportivos contaban con primeros auxilios y atención medica oportuna.

Respecto al juzgamiento de las competencias, el 82% de los encuestados consideran que las competencias deportivas cumplieron satisfactoriamente con los reglamentos de los juegos; el 18% de los encuestados percibió que es necesario mejorar la aplicación de los lineamientos y normatividad de los juegos Intercolegiados al igual que se hace necesario el reconocimiento al esfuerzo de los árbitros.

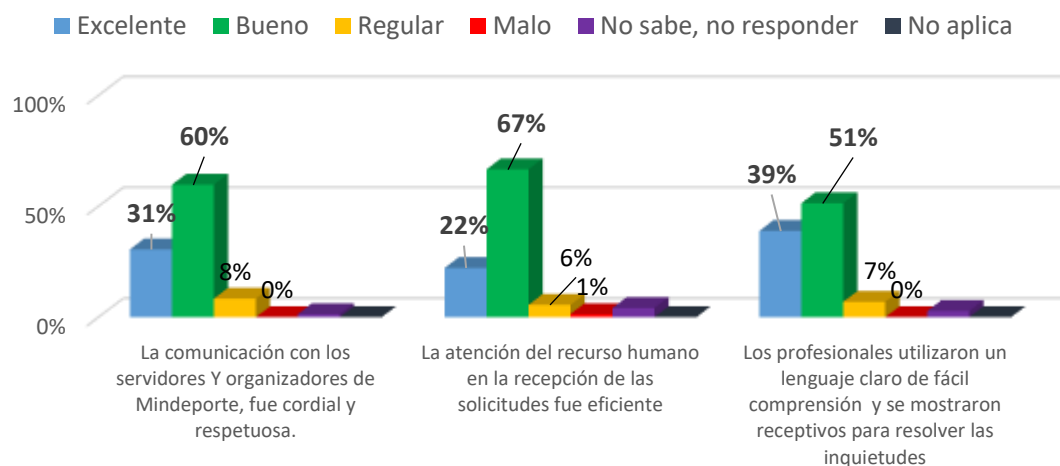


Comprometidos Con el Buen Trato

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	92%

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes, cumpliendo con los estándares de excelencia donde:

El 91% de los encuestados considera que el trato y la comunicación recibida por parte de los organizadores y servidores del evento se basó en el respeto y la cordialidad; el 8% considera que se pueden fortalecer estos canales de comunicación entre la institución y los participantes.

Frente a la atención del recurso humano y la recepción de solicitudes, los participantes su mayoría refieren que fue buena arrojando un 89% de conformidad.

Con un 90% en índice de satisfacción, los encuestados manifiestan que los profesionales fueron receptivos y que emplearon lenguaje claro y de fácil comprensión.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N°55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

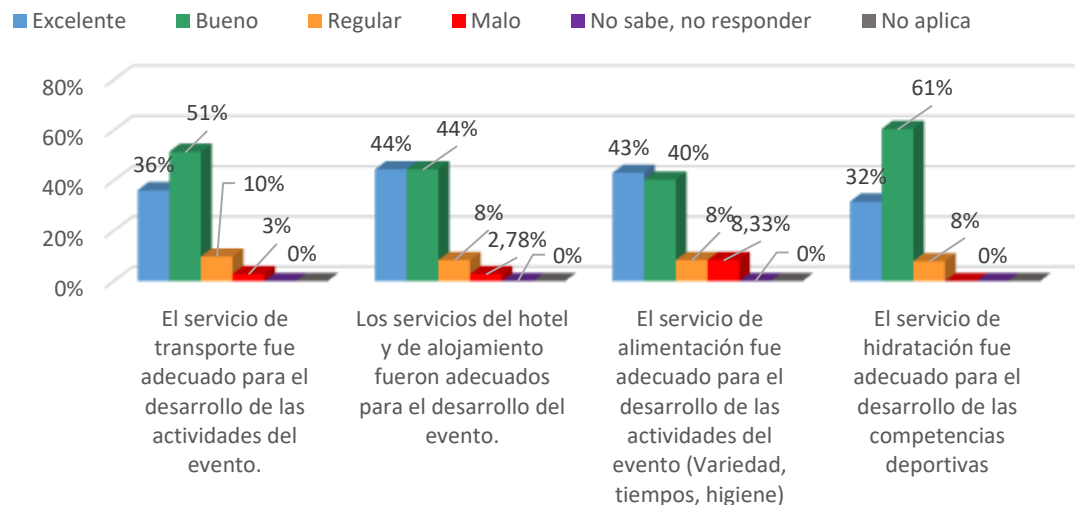
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Contenidos del evento

El cumplimiento de las reglas de juego, el conocimiento y dominio del tema, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales el talento humano dispuesto 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.

Gráfico 4. Evaluación servicios



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Contenidos del evento	88%

Evidenciamos una percepción positiva general del 88% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** con una percepción favorable en las preguntas sobre los ítems evaluados en relación con la ruta de excelencia en el servicio

Respecto al alojamiento, el 88% de los huéspedes se encontraron complacidos con este servicio; sin embargo, encontramos que se sugiere que la distancia entre Los escenarios deportivos y los alojamientos debe ser más corta;

En relación con el servicio de alimentación, el 83% de los encuestados tienen percepción positiva. no obstante, se sugiere que la alimentación suministrada a los



participantes sea balanceada y suministrada en los hoteles donde se alojan los participantes.

Finalmente, la estadística referente a la hidratación en los eventos y actividades deportivas, 93% de los participantes refieren estar conformes con el servicio, posicionando este servicio dentro de los estándares de excelencia.

ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

¿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.

Mejorar en el tema de alimentos para los deportistas, ya que en ocasiones no era la mejor
Transporte que le permita a los médicos y fisioterapeutas desplazarse por los diferentes escenarios para asistir a sus deportistas. Y no, estar sujetos a un solo trayecto hotel escenario
Buscar los mejores escenarios deportivos para el desarrollo de las competencias.
Indumentaria institucional para el cuerpo arbitral
Temas de alimentación, asegurarse de que sea de buena calidad, escenarios en buen estado, y entregas de dotación para todos los pertenecientes al evento, entrenadores, jugadores y jueces
Mejores escenarios
Buscar mejorar el contexto de la pagina de inscripcion
Escenario g Alimentación
Nos fue muy regular con el escenario, porque llovía y se mojaba la cancha y el sol entraba por los lados, tocaba esperar a que bajara el sol para seguir con los partidos. También con el tema de los refrigerios siempre llegaban los jugos dañados. Cuanto la hidratación para los jueces la respuesta que obtuvimos por parte de la persona que repartía era que en la hoja de control nosotros NO estábamos anotados y por causa de eso no nos daban. Las escarapelas llegaron tarde y a nosotros no nos dieron.
Que la alimentación sea en el mismo hotel evitando el desplazamiento a otros lugares y que la alimentación sea más balanceada y acordé para deportistas...
Mejorar las decisiones de los árbitros
En lo posible la alimentación se realice en el mismo hotel donde se hospedan los participantes del evento
Una mejor organización para todos los equipos por igual
Campos deportivos acordes a las edades de los muchachos
Creo que los árbitros no deberían ser de la misma región.
Mejora de escenarios deportivos
Revisar las canchas antes de los encuentros para que cumpla con todo los resultados
Mejores campos deportivos
Que la irritación esté fría, ya que en este caso era en tierra caliente
El juego limpio no puede ser el segundo ítem de desempate , algunos jueces son más drásticos que otros y perjudican el juego . Debe ser el tercer ítem. 1 ganador entre sí 2 goles a favor 3 juego limpio
Mi sugerencia es que el árbitro que nos pito el partido contra Tolima tenga una charla porque no nos pito lo que era y nos decía comentarios poco adecuados
Mejora de escenarios .
Mejores Campos Deportivos
Entregar Unas Medallas Que Nos Motiven A Seguir Luchando Por Nuestros Sueños Ya Que Fuimos Uno De Los Mejores Equipos Solo Que Quedamos De Segundas
1. Que los escenarios sean acordes a una competencia tan importante como lo son los Intercolegiados 2. Que teniendo en cuenta el nombre INTERCOLEGIADOS que los recursos sean manejados directamente por ellos sin tener que depender de las alcaldías. 3 Se busquen sedes para las fases nacionales Diferentes a los departamentos que están en competencia
Mejorar los campos deportivos
Mejorar los campos deportivos
Los espacios deportivos la cancha
Mejores escenarios deportivos, deben de estar a la altura del evento, contratar jueces imparciales con los entrenadores y deportistas y hacer una verificación de los cumplimientos y plazos para entrega de la documentación igualdad para todos los departamentos

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

Que toda la comida fuera en el hotel, ya que así se podría evitar accidentes al salir del hotel, Dios no lo quiera un accidente, entonces sería lo mejor para todos
Los incentivos deberían ser para toda la delegación los asistentes no la recibieron
La cancha
Mejores escenarios para el desarrollo deportivo
Los escenarios deportivos deberían ser adecuados al nivel de competencia que tenemos
Dar información previa respectó a escenarios y condiciones de participación
El uso de los escenarios deportivos
El juego limpio del que se habla no se cumple , la plataforma regular
Tener mas disponibilidad de espacios deportivos
Tener más campos deportivos
Tener más campos deportivos
Tener más claro el reglamento y más canchas deportivas
Mas campos deportivos
Tomar buenas decisiones en las sanciones de los partidos y mejorar alguno campos deportivos
Que tengan mas en cuenta el reglamento
Estar acorde al reglamento y hacerlo ejerce respectivamente . Tener más campos deportivos
Tener más claro los reglamentos que pusieron
Más importancia alos juegos tener en cuenta las normas y el arbitraje estaba regular y mas atención alos juegos
Tener en cuanta el reglamento para todos los equipos
Tener más campos deportivos
Que los campos deportivos sean más adecuados que sean de grama natural y el arbitraje debería ser más adecuado a la hora de cumplir las reglas
Mejores escenarios para los partidos
Los campos deportivos deberían ser de césped natural y sintéticos
Que los escenarios deportivos sean adecuados para la ubicación de la hinchada
Traer árbitros de diferentes regiones ya que se podría presentar cierta preferencia teniendo solamente árbitros de la sede en que se están jugando los juegos
Escenarios más actos para el uso deportivo para así optimizar el rendimiento de todos los deportistas
Ubicar escenarios apropiados para el nivel de los deportistas (es un nacional), pésimo arbitraje y permitieron abusos por parte de la localia. Mala imagen me llevo de Ibagué
Que los deportistas tenga un espacio donde entrenar
Dar medallas para la motivación de los deportistas
Que digan con antelación que campos deportivos se van a utilizar para saber que tipo de calzado utilizar (grama, sintético) nos causó mucho problema y no llevábamos las zapatillas adecuadas
La eliminatoria de cada una de las fases estuvo muy apretada, no permitiendo la recuperación de los estudiantes deportistas entre fase y fase.
Todo excelente
Reconocer el esfuerzo de cada uno de los grupos deportivos que participaron dandoles un reconocimiento para alentarlos a ser mejores cada día
Sería bueno que nos fueran dado una medalla o algo por haber participado
Que si el sitio asignado sea muy lejano se tuviera en cuenta para un mejor transporte cuenta

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