Servicio Integral al ciudadano 2019

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

Programa supérate intercolegiados Fase Regional-Caribe/Valledupar

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 21 al 27 de Septiembre de 2019

Lugar

Escenarios deportivos de la Ciudad de Valledupar tales como: Gimnasio Bilingüe, coliseo julio Monsalvo, sintética 12 de octubre, sintética Panamá, colegio comfacesar, IE Jose Eugenio Martinez.

Participantes

Deportistas, Jefes de misión y entrenadores.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Programa Supérate Intercolegiados.

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

22-27 de septiembre.

2019

INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano[1] 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.

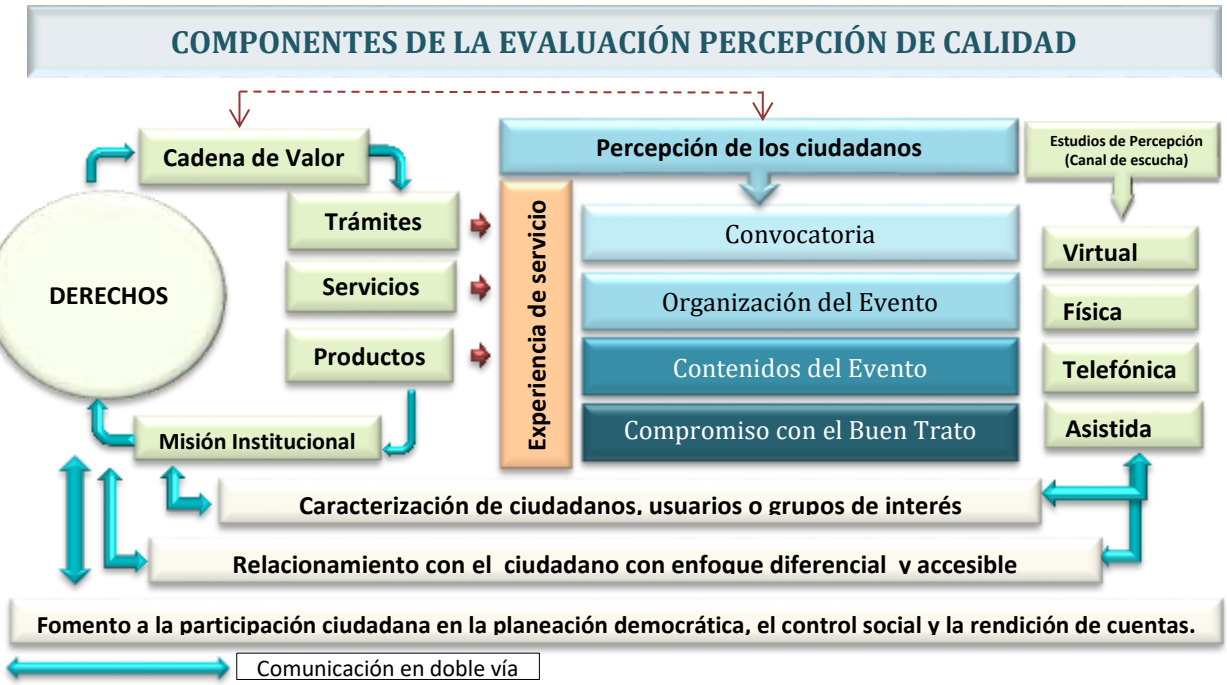
Fuente: Mindeporte **-** Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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 servicio[2]*.* 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.

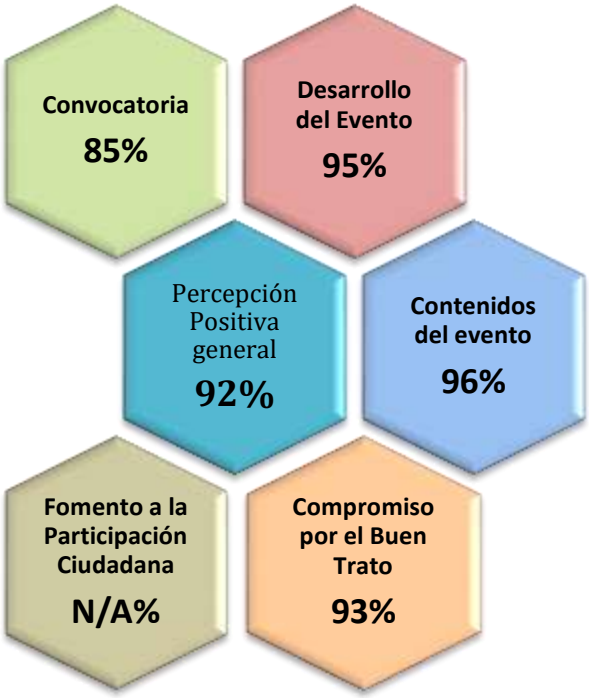
En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de 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.

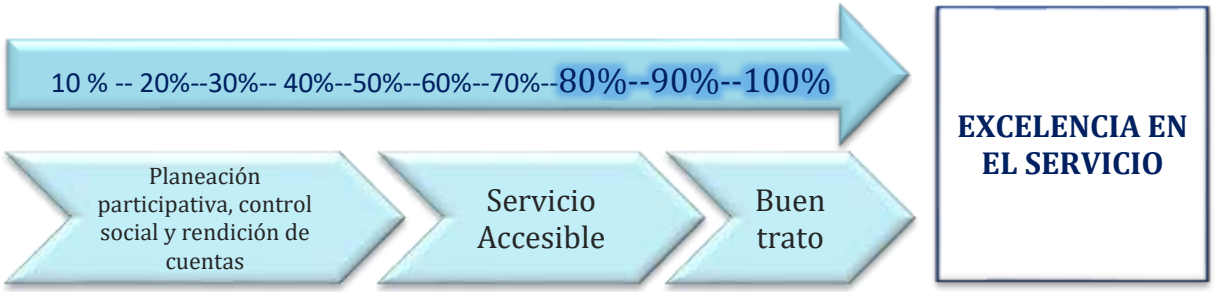
RESULTADOS

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

92%.



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 21 al 27 de septiembre de 2019 durante la fase regional Caribe y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por mindeporte en su gestión democrática. Se realizaron 265 encuestas.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria 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.

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 y Ciudad.

Departamento	Ciudad o Municipio de residencia	%
Atlántico	Barranquilla	6.4%
Bogotá D.C	Montería	0.4%
Bolívar	Cartagena	5.7%
	Cicuco	0.4%
	Magangué	0.8%
Cesar	Astrea	2.6%
	Becerril	1.1%
	Chimichagua	3.4%
	La Jagua de Ibérico	4.2%
	Pelaya	3.0%
	San Diego	1.5%
	San Jose	0.4%
	Tamalameque	0.4%
	Valledupar	16.2%
Córdoba	Montería	6.8%
La Guajira	Barrancas	1.1%
	Dibulla	9.4%
	Fonseca	0.4%
	Maicao	7.2%
	Riohacha	9.1%
	Uribía	3.4%
Magdalena	Plato	1.5%
	Santa Marta	0.4%
Norte de Santander	Cúcuta	0.4%
San Andrés y Providencia	San Andres Islas	2.3%
Sucre	Galeras	2.3%
	San Marcos	4.5%
	Santiago de Tolú	4.9%
Total general		**100%**

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

Rol	%
Apoyo jefe de misión	0.38%
Deportista escolarizado	93.58%
Deportista no escolarizado	1.13%
Entrenador	4.15%
Fisioterapeuta	0.38%
Jefe de Misión	0.38%
Total general	**100%**

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

Deporte	%
Baloncesto Femenino	11.3%
Baloncesto Masculino	5.3%
Fútbol Masculino	20.4%
Fútbol de salón Femenino	6.0%
Fútbol de salón Masculino	5.7%
Fútbol Femenino	4.9%
Futsal Femenino	6.0%
Futsal Masculino	0.4%
Voleibol Femenino	21.5%
Voleibol Masculino	18.5%
Total general	**100%**

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

Categoría	%
Juvenil	64.2%
Pre juvenil	35.8%
Total general	**100%**

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

Escenarios	%
Cancha sintética 12 de octubre	9.1%
Colegio comfacesar	6.4%
Colegio Jose Eugenio Martinez	3.8%
Coliseo Julio Monsalvo	17.0%
Estadio Armando Maestre	11.4%
Gimnasio bilingüe	40.2%
I.E. José Eugenio Martínez	3.8%
I.T la esperanza	3.8%
Sintética Panamá	4.5%
Total general	**100%**

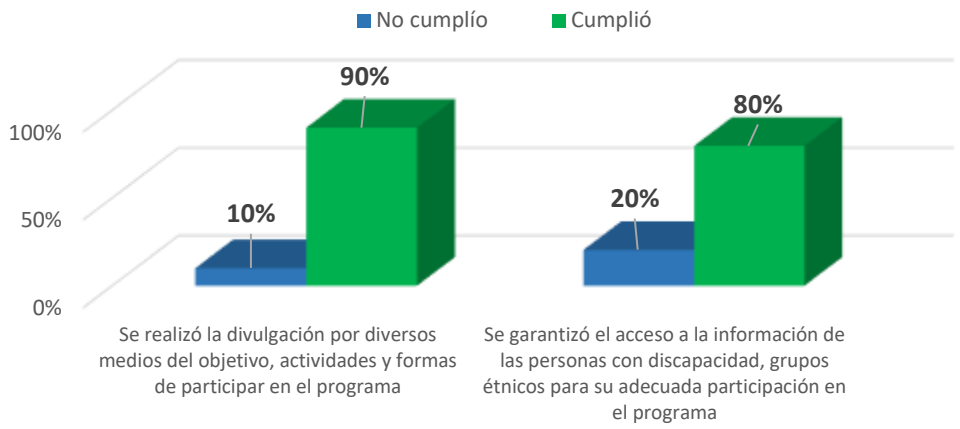
Convocatoria

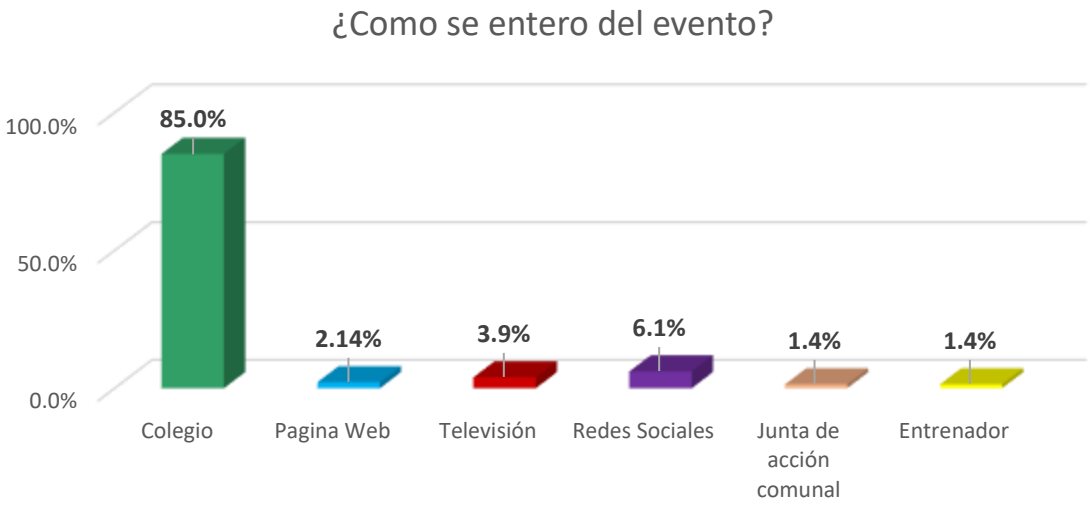
La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información 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	85%
Convocatoria		

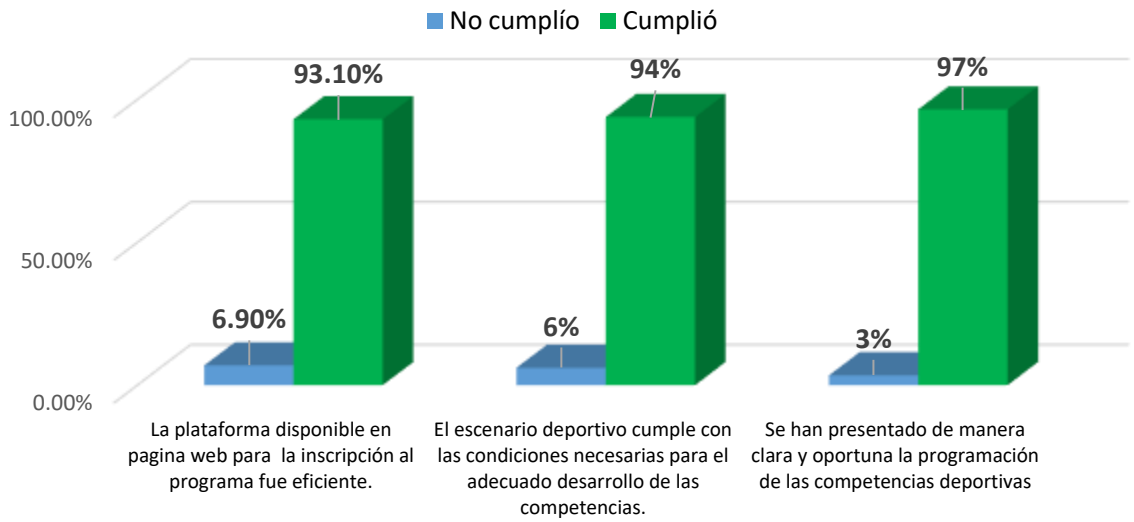
Se evidencia una percepción positiva alta por parte de los participantes en el proceso de convocatoria y acceso a la información pública. Sin embargo los encuestados mencionan que falto desarrollar un mejor proceso de difusión y convocatoria y de acuerdo a los canales habilitados, la información no llego por un medio oficial, sino por comunicación con el colegio.
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 objetivos.

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	95%
Desarrollo del Evento		

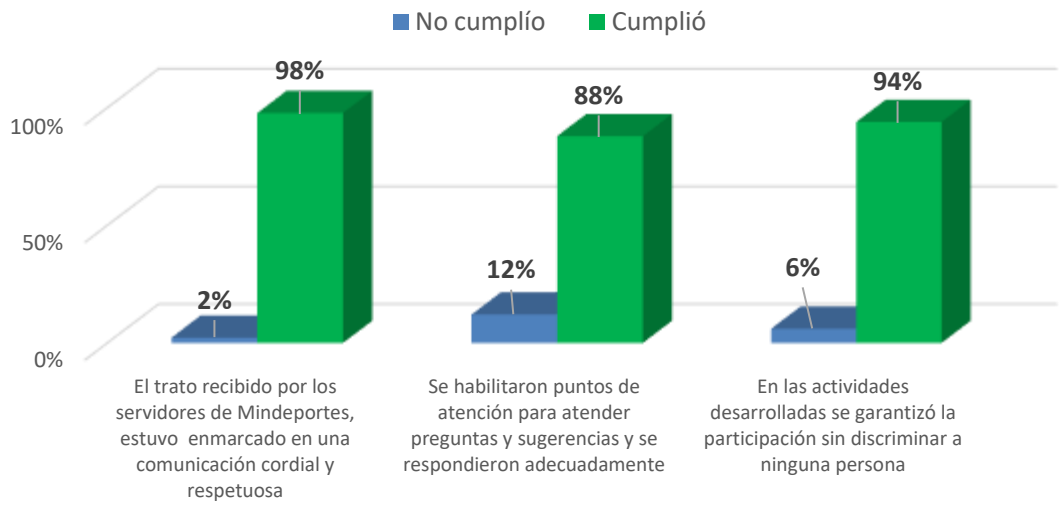
En la organización del evento se observa una percepción de cumplimiento frente a los componentes evaluados. Sin embargo se observan comentarios sobre dificultades en algunos escenarios, en algunos casos por la infraestructura poco adecuada para el desarrollo de algunos deportes.

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	93%
Cultura del Buen Trato		

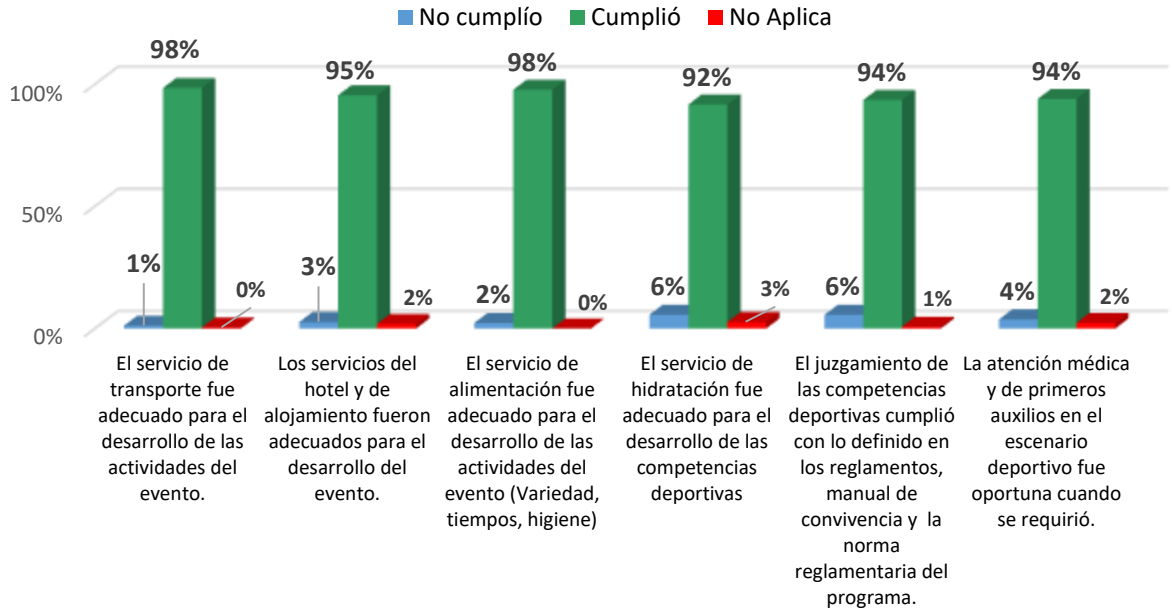
En este componente se evidencio una valoración positiva por parte de los participantes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios, contratistas y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en 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	96%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se resalta la alta percepción positiva de los diferentes elementos evaluados, sin embargo los encuestados reportan inconformidades con el servicio de hidratación por condiciones como mal sabor y temperatura alta. Adicional el juzgamiento genero 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 cuales aspectos deben mejorarse en el programa supérate Intercolegiados:

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

Creería que en la parte del árbitro
El agua fria para hidratarnos
El agua fria para hidratarnos
Que los transporten llegue a tiempo, porque nos dijeron que estuviéramos en la parada a las 12pm y el bus llego a las 4:43 pm
No sentar a los deportistas en el sol
Que los deportistas se sientan en el sol
Que deben dejar que un padre de familia nos acompañe
Que sean mas atento en la parte de los uniformes y ese tipo de cosas
Noce
Los uniformes y numeraciones de los jugadores
No se por que como he visto todo hasta ahora todo esta bien y controlado tanto en el hotel como el terreno de competencias😺😺😺
Que en los equipos sea con 2 entrenadores que nos acompañen en los partidos
Ninguna todas estan bien
Educación
Para mi nada, todo esta muy bien organizado
Para mi nada, todo esta muy bien
Para mi todo a estado bien organizado
Para mi todo ha estado muy bien organizado, buenos hoteles, buena alimentacion, bueno para mi estuvo muy bienn!
Para mi nada, todo esta muy bien organizado
Para mi nada todo estuvo bien
Para nada,todo estuvo bien
Para mi bien
En mi opinion, se debe tener mas comunicacion al momento de promocionar el evento
Que sería bueno informar a través de varios medios de comunicación el desarrollo de los juegos superate en los próximos años
Informar a través de medios de comunicación el desarrollo de los juegos superate de los siguientes años para que asi, todos estemos informados correctamente sobre estos juegos.
Mi opinion se debe tener mas comunicacion en el desarrollo de los juegos
"Seria bueno que el torneo no lo informen solo por medio del colegio si no que tambien por redes sociales,noticieros
Porque no todas las personas tienen la oportunidad de enterarse por medio del colegio"
Deberían subir a las redes los resultados de cada partido
Mejorar los horarios, hacer aún más publico los deportes o hacer promoción alguna de ellos, invertir más en estos
"1-Que la información no solo se de por parte de los colegios sino también por los medios de comunicación para que todos puedan verlo

2- que inviertan un poco mas en las competencias en los casos del uniforme, viaje, acompañamiento, entre otras cosas"
Implementaciòn deportiva
Entrega de incentivos para los deportistas
La entrega de incentivos.
La entrega de incentivos y actividades psicologicas
Todo bien
Que cuando una persona cometa una falta en verdad la piten gracias
"Que cuando una persona comete una falta el árbitro pite
Y otra tambien es que cuando unas de las jugadoras sea golpeada el árbitro detenga el juego por que si no pita a la persona le puede pasar algo
Los baños
El desarrollo personal de las personas
Mejoramiento de la presentación deportivo mejora y ayuda de atención de los árbitros
Soltar el balón
Los baños
Que hayan mas recursos para tener un mejor desempeño en los proximos juegos
Lo baños
Es bien para representar nuestro municipio
Los arbitros
"Todos los arbitros
Los arbitros
La programación
Los Arbritos
Mas hidratación para que asi salgamos con mas fuerzas
Que no hallan muchos jugadores mayores de la categoria que nos toca jugar
Pues Deberian Estar Mas Pendientes De Las Categorias De Los Jugadores Porque Hay Mucha Suplantacion De Identidad Pues Deberian Es Mas Atentos.
El respeto,la responsabilidad,etc.
Para mi creo que un poco mas de responsabilidad
"Susplantasion
Mejores arbitros, estos en su mayoria no pitaron como es.
Mejorar el servicio de los arbitros ya que en repetidas ocasiones no pitaban cuando era necesario
Pues me parece que tienen que mejorar los árbitros que se encargan de cada partido en cualquier deporte.
Mejorar el servicio de arbitro ya que en diferentes ocaciones no pitaban coundo era necesari on eno no pitaban en faltas
Arbitros
Que los albitros piten bien para que no haigan problemas
Me parece que deberian de mejorar con los arbitros que se encargan de pitar cada partido en cualquier deporte, ESO ES CORRUCCIÓN.
Las canchas o lugar donde se realiza los encuentros deportivos, solo mejorarlo un poco
Pues me pareció muy buena la cancha pero siento que no es tan buena, y del resto como lo es el hospedaje me parecio muy bien
Buen manejo de las actividades
Todo me parece genial!
El horario de las competencias ya que sus horarios son en climas muy inadecuados
Hoteleria
Hidratacion

El horario de los encuentros
Debe de tratar de que cada fase de superates tenga un periodo de tiempo que permita prepararse de la manera adecuada.
La implementacion deportiva, ya que no todos pueden gozar los implementos deportivos.
Mas premiaciones a deportistas merecedores del 2 y 3 puesto. incentivar mas a los jugadores con implementos deportivos (medallas , balones, trofeos) todo esto individualmente
Mas premiacion a los deportistas mercedores del 2 y 3 puesto incentivar mas a los jugadores con implementacion
Ninguno
Los escenarios deportivos
El lugar donde se aplican los juegos.
Los Escenarios Deportivos
Los escenarios deportivos
Los arbitros
Dejar salir a los deportistas con un permiso
Los arbitros
Pues mejorar la cuestión De los arbitros En los juegos superate
Los arbritos no pitan adecuadamente como les correspondes.
Me gustaría que las competencias se realizaran en el coliseo cubierto.
Pues yo diria que no hay que mejorar nada
Me gustaria que las competencias se relizaran en un lugar donde pueda entrar publico
Ninguno
La inscripción y participación del número de deportista (10) y del asistente técnico
"Un poco mas energico
Entregar a los deportistas de escazos recursos implementos deportivos cuando clasifican en las regionales nacionales, ya que muchos no cuentan con una economía para comprar el equipo adecuado en su deporte
Mejor la implementacion al momento de la entrega de implementacion al deportista de los juegos superates
Mejorar la implementacion de articulos u objetos deportivos a los participantes de los juegos superate
Como entrenador sugiero q la figura del asistente tecnico se restablezca ya q es muy importante dentro de las diferentes delegaciones
Solo a la hora del emparejamiento de los grupos, porque se nota un poco el desnivel en la competencia y a la hora de la entrega de la implementación de artículos deportivos que garanticen el desarrollo de un buen deportista; considero necesario dicha implementación para que los deportistas se sientan interesados.
Uno de los aspectos es a la hora de organizar los grupos de juego porque se nota unos desniveles ala hora de jugar con los demas equipos
Los deportistas juegan 3 días seguidos y los hoteles no tienen servicio de lavandería, es un aspecto muy importante a la hora de elegir el hospedaje para los participantes
Lo que se deberia mejorar es la falta de implementación.
Pienso que la cancha debería ser menos resbalosa y un mejoramiento de los uniformes.
Ps en el sentidi respetuoso deben mejorar los uniformes y ps la cancha
Se debe mejorar el uniforme por parte de la gobernacion (sucre) y la cancha deberia ser menos resbalosa.
Hotel
Hoteles
El alojamiento en el hotel
Hospedaje
El hotel donde estamos no es de muy buena calidad
El hotel , en uno de los desayunos me salio una cascara de huevo y me parecio desagradable igual que la bienvenida del hotel por parte de la recepcionista el primer dia algo desagradable

El servicio y atención del hotel
Se debe garantizar que los hoteles sean aptos para la estadia de los deportistas
El escenario deportivo
"Tiene una buena organizacion y la atencion magnifica pero el lugar de los encuentros es un poco incomodo pues las corrientes de aire dificultan muchas veces el juego del resto todo bien y muy buen servicio gracias por todo muy bueno:)
Deberían mejorarse los escenarios de deportes
Refrigerios
Los refrigerios
La alimentación
Que nos den Gatorade
Que sea en un coliseo porque el viento molesta, y que den gatorade , y necesitamos agua fria :v
Que sea en un coliseo ya que el viento molesta y que nos den gatorade cuando se terminen los partidos
Pues, que el agua no fue fria, el agua tenia un sabor todo raro, y la brisa no nos ayudo y la proxima que sea en un coliseo.
○El agua era rara
○Escenario con mucho viento
○El lugar donde jugamos es muy silencioso
○Los balones no son los adecuados para este tipo de evento."
Excelente todo
Los recursos para los uniformes de presentación
La puntualidad
Me parece que no tengo ninguna opinión para alguna mejora porque todo marcha bien. No hay problemas ni inconvenientes.
Nada todo estuvo súper bien
Ninguno
La atención médica
Me parece un excelente programa ya que tiene lo que se debe tener para los competidores ya que tiene lo necesario para garantizarnos un bien para todos
Todo bien
La atención médica
Según mi opinión ningún aspecto se debe mejorar ya que es un programa muy estructurado y muy bien manejado ya que cumple con todos los requisitos deportivos, de salud y de hospedaje
Gracias Por El Evento
Ninguno ya que son muy responsables y atento al tema de los juegos
Nada
La dotacion de unlforme
Mas atencion a los deportistas
Ninguno
Nada por que todo ah sido exelente pero la comida del hotel no es adecuada para el deportista, gracias .
Hasta el momento todo se a cumplido, que sigan asi
Ninguna
Ningunas
Nada todo esta bien
Ninguna
Que nos den uniformed de presentacion ,premiacion pornparticipsr y un reconocimienton por el hecho de participar en este evento

Se debe de manejar un médico en los hoteles donde se hospedan los deportista para cualquier eventualidad en el momento de descanso (como calambres, doleres, daños estomacales e.t.c)
Los juezes deben ser diferentes al lugar de origen ya que tiende a ver cierto favoritismo hacia su equipo natal. El equipo medico tiene que est maas atento
Ninguno
Los uniformes y los implementos
El viaje y sustento (alimentación, higiene, uniformes hospedaje) de los deportistas desde la fase municipal hasta superiores para que no suceda la falta de algún equipo en algún partido o evento del torneo
La hidratacion para los deportistas (el agua no es potable)
Los uniformes tal vez
Eh mejorar la hidratación,
Ninguno Todo Esta Bien
Variar el color de los uniformes
Variar el modelo de los uniformes
Ninguno Todo Esta Bien
Variar el modelo de los uniformes
Variar el modelo de los uniformes
Calidad del arbitraje