

CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR

SERVICIO A LA CIUDADANIA

INDEPORTES ANTIOQUIA

2023



CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	5
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
METODOLOGÍA.....	6
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN.....	8
Deportistas.....	10
Entrenadores.....	16
Servidores Públicos.....	21
Contratistas y proveedores	26
Ciudadanos.....	30
Entes deportivos municipales	34
Entidades gubernamentales	37
Organismos deportivos	41
Instituciones Educativas	44
CONCLUSIONES.....	47

INTRODUCCIÓN

El Instituto Departamental de Deportes de Antioquia, además del cumplimiento de su esencia misional, es responsable de ofrecer una gestión transparente, entre otros aspectos, garantizando la implementación de canales de atención con la comunidad en condiciones óptimas y a través de los cuales, las inquietudes de los diferentes grupos de interés sean atendidas de manera adecuada.

Es así como para el 2023 se implementa una caracterización de ciudadanos y grupos de valor con el fin de conocer qué tipos de personas utilizan los servicios de Indeportes Antioquia y cuál es el fin de estos a la hora de interactuar con la entidad.

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención ciudadana consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

En este marco, se mantienen los aspectos técnicos relacionados con las categorías de variables que se utilizan para realizar la segmentación de ciudadanos, usuarios o grupos de interés y se aportan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por otras políticas aparte de la de Servicio a la Ciudadanía como las de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites.

Se espera que con este resultado se pueda no solo conocer información con respecto a los ciudadanos, usuarios e interesados, sino también, conocer datos que nos permitan observar la eficiencia de los medios de interacción entre la ciudadanía e Indeportes Antioquia; conocer las poblaciones con las que fraterniza la entidad y los canales que más utilizan; con la presente caracterización se buscan otros objetivos como: rediseñar ofertas con un enfoque más objetivo a los usuarios caracterizados, vincular a la ciudadanía en el diseño de acciones para la satisfacción de sus derechos, identificar grupos vulnerables y dar cumplimiento al criterio diferencial de accesibilidad decretado en el Artículo 8 de la ley 1712 de 2014 y posteriormente en el 1081 del 2015; el cual busca facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte.

Aportando a la implementación de la estrategia de Gobierno en línea, la información de los ejercicios de caracterización busca adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información de acuerdo con las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos y priorizar intervenciones. Así mismo, la caracterización permite conocer a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que puede involucrar con mayor facilidad a los procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.



CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Indeportes Antioquia, para cumplir las principales disposiciones, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, incluyendo los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información.
6. Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción

En el marco del mejoramiento continuo de la entidad y en pro de facilitar el acceso de los ciudadanos al estado y su administración, se llevará a cabo una estrategia que, en varios frentes, convertirá a Indeportes Antioquia en una entidad con buena disposición de atención al ciudadano y con herramientas tecnológicas disponibles para que el ciudadano tenga acceso remoto y confiable a los servicios e información de la entidad. En este sentido se llevarán a cabo las siguientes herramientas que facilitarán el acceso de los ciudadanos a los servicios y trámites que ofrece la entidad

El Plan Anticorrupción plantea los lineamientos orientadores hacia el mejoramiento de la atención al ciudadano, condición que hace de este ejercicio una acción de caracterización de los grupos de interés elaborada por servicio al ciudadano; aunque en la entidad no se tiene un área o proceso únicamente para el relacionamiento Estado Ciudadano,

- **Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
Relacionamiento con el Ciudadano	Aplicar el instrumento diseñado para la recolección de información como insumo para la elaboración de la caracterización de los ciudadanos.	Caracterización de los ciudadanos realizada	Servicio a la Ciudadanía

El diagnóstico de este componente presentado por el Plan Anticorrupción 2023, indica que para Indeportes Antioquia la atención al ciudadano es un elemento vital que garantiza su satisfacción con la gestión realizada con transparencia y promueve una construcción participativa.

En este sentido, se realizarán acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. Por tanto, se tomarán en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, la cual, en su artículo primero, dice: “se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”. (2018, p.22).



Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90

www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1

De acuerdo con lo anterior, durante el 2023 se implementa una estrategia tendiente a caracterizar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés de acuerdo con los canales de servicio utilizados, buscando priorizar las acciones para la atención adecuada.

OBJETIVO GENERAL

Identificar y caracterizar los ciudadanos, usuarios o grupos de valor de interés con los cuales interactúa Indeportes Antioquia, con el fin de segmentarlos en grupos que comparten atributos similares.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Brindar información para la adecuación de la oferta institucional de Indeportes según las necesidades de la población
- ✓ Establecer estrategias de implementación o mejora de los canales de atención.
- ✓ Generar insumos que permitan rediseñar estrategias de comunicación e información para la ciudadanía
- ✓ Generar insumos para mejorar tácticas de rendición de cuentas que incluyan acciones pertinentes en materia de información, diálogo y estímulos
- ✓ Brindar información a los procesos que les permita establecer y aplicar mejoras al interior de los mismos.

METODOLOGÍA

Esta caracterización exploratoria implica la recopilación sistemática de datos de una muestra de individuos, organizaciones y comunidades mediante el uso de un cuestionario estructurado que proporciona datos cuantitativos y algunos datos cualitativos a través de preguntas abiertas. En cuanto al análisis de datos se utilizó un enfoque descriptivo usando técnicas como el análisis univariado y bivariado para resumir y visualizar los datos obtenidos a partir de la encuesta y análisis de contenido para el caso de las preguntas abiertas.

Para desarrollar este informe se siguen los pasos de la investigación como se indicó anteriormente, usando fuentes tales como bases de datos de los Entes Deportivos Municipales y de los Organismos Deportivos que intervienen en los procesos misionales de la entidad, y consultas en los sistemas de información de la Institución.

En ese orden de ideas, el primer paso fue la identificación de las fuentes de información necesaria para la muestra, el segundo paso fue establecer el tipo de muestreo donde se determinó que la muestra fuese intencional o a conveniencia donde dividió la población en grupos o conglomerados de manera no aleatoria en este caso deportistas, entrenadores, servidores públicos, contratistas, ciudadanos, entes deportivos municipales, entidades gubernamentales, organismos deportivos e instituciones educativas y se toman aquellos individuos disponibles y accesibles para la caracterización. Se determinó este tipo de muestreo pues se tiene conocimiento previo de la población y se seleccionaron individuos representativos y/o relevantes para el estudio lo que permite obtener información de los diferentes grupos dentro de la población objetivo y hacer inferencias sobre los grupos de valor.

Posteriormente se definió y realizó el testeo y ajuste del formulario, para proceder con la aplicación del instrumento con los grupos de valor. Una vez recolectados los datos se realiza la triangulación y análisis de la información para finalmente elaborar el informe de resultados.



Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90

www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1

Seguido a lo anterior, se realizó una investigación donde se analizaron las variables usadas para la caracterización tales como; zona, estrato, edad, escolaridad, canales y medios de comunicación con los que cuenta, redes sociales de su preferencia y se consultó sobre necesidades y expectativas que tienen los encuestados), que permitan completar un análisis de los resultados a partir de una triangulación y del estudio de las variables frente a la población objetivo, con el fin de establecer recomendaciones y propuestas de mejora, con base a los resultados obtenidos en el informe.

POLÍTICAS DE MIPG QUE SE RELACIONAN CON LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS

Política de servicio al ciudadano:

Esta política busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requisitos de los ciudadanos.

Política de participación ciudadana:

Con la identificación de nuestros usuarios a través de la caracterización, se pretende fortalecer la gestión de Servicio al Ciudadano en Indeportes Antioquia.

Política de gobierno digital

Permite adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos.



CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN

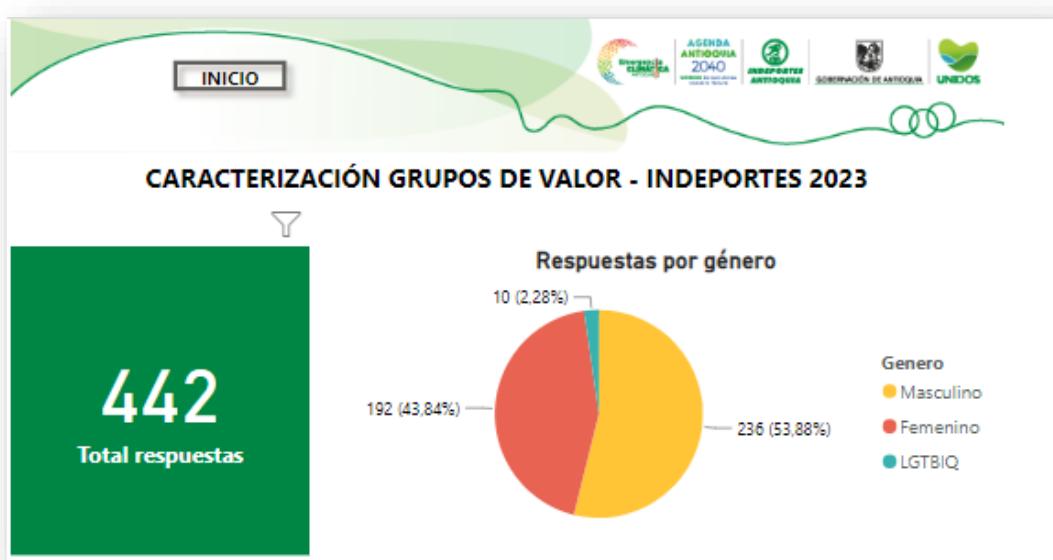
La información se obtiene de las respuestas a la encuesta de visitantes publicada en el portal web de Indeportes Antioquia, <https://indeportesantioquia.gov.co/> entre los meses de diciembre 2022 a enero de 2023, la cual permitía a los usuarios responder la encuesta o continuar navegando normalmente en el portal.

Adicionalmente esta fue enviada por correo electrónico a funcionarios, contratistas, deportistas, entrenadores, entes deportivos municipales y a la ciudadanía en general por medio de las redes sociales de la institución.

Así pues, y luego de analizados los resultados, los grupos de valor identificados en la encuesta son los siguientes:

- ✓ Deportistas.
- ✓ Entrenadores.
- ✓ Servidores públicos.
- ✓ Contratistas.
- ✓ Ciudadanos.
- ✓ Entes deportivos municipales.
- ✓ Entidades gubernamentales.
- ✓ Organismos deportivos.
- ✓ Instituciones educativas.

Al analizar los resultados de la recolección de información, se obtuvieron 442 respuestas, dentro de las cuales se pueden identificar los siguientes datos generales de la caracterización:

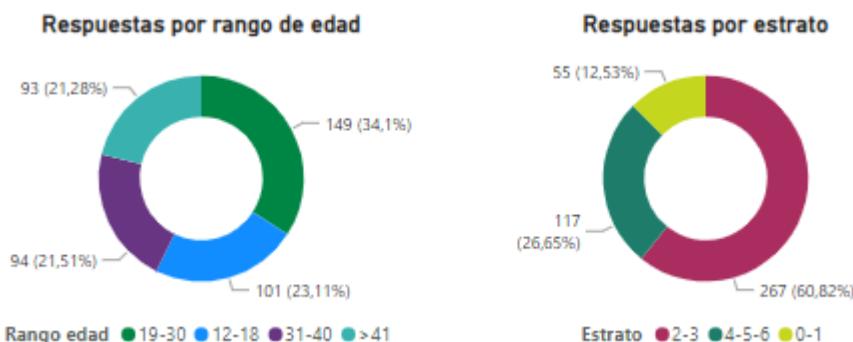


De 442 respuestas, 236 correspondieron al género masculino con un 53.88%; 192 respuestas con el 43.84%, correspondieron al género femenino, y un 2.28%, que se visualiza en 10 respuestas para LGTBIQ.



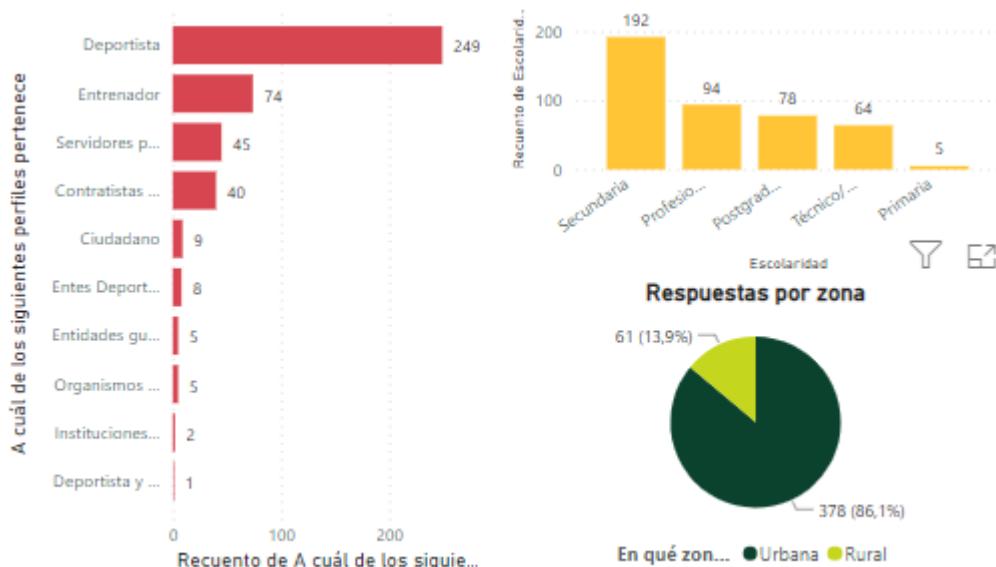
CO-SC5133-1

Indeportes Antioquiacalle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co



Del total de las respuestas obtenidas en los resultados generales se visualiza que respecto al rango de edad prevalece la que esta entre los 19 y 30 años, se contemplaron además rangos entre los 12 y 18, el cual obtuvo un porcentaje de, 23.11%; para las edades comprendidas entre 31 y 40, se obtuvo un resultado de 21.51% y finalmente mayores de 41 años con un porcentaje de 21.28%.

En cuanto a la estratificación de la caracterización, los resultados obtenidos en su mayoría fueron de estratos entre el dos (2) y tres (3), con un 60.82%. seguido por los estratos, cuatro (4), cinco (5) y seis (6), con un 26.65%, y finalmente un 12.53%, equivale a los estratos cero (0) y uno (1).



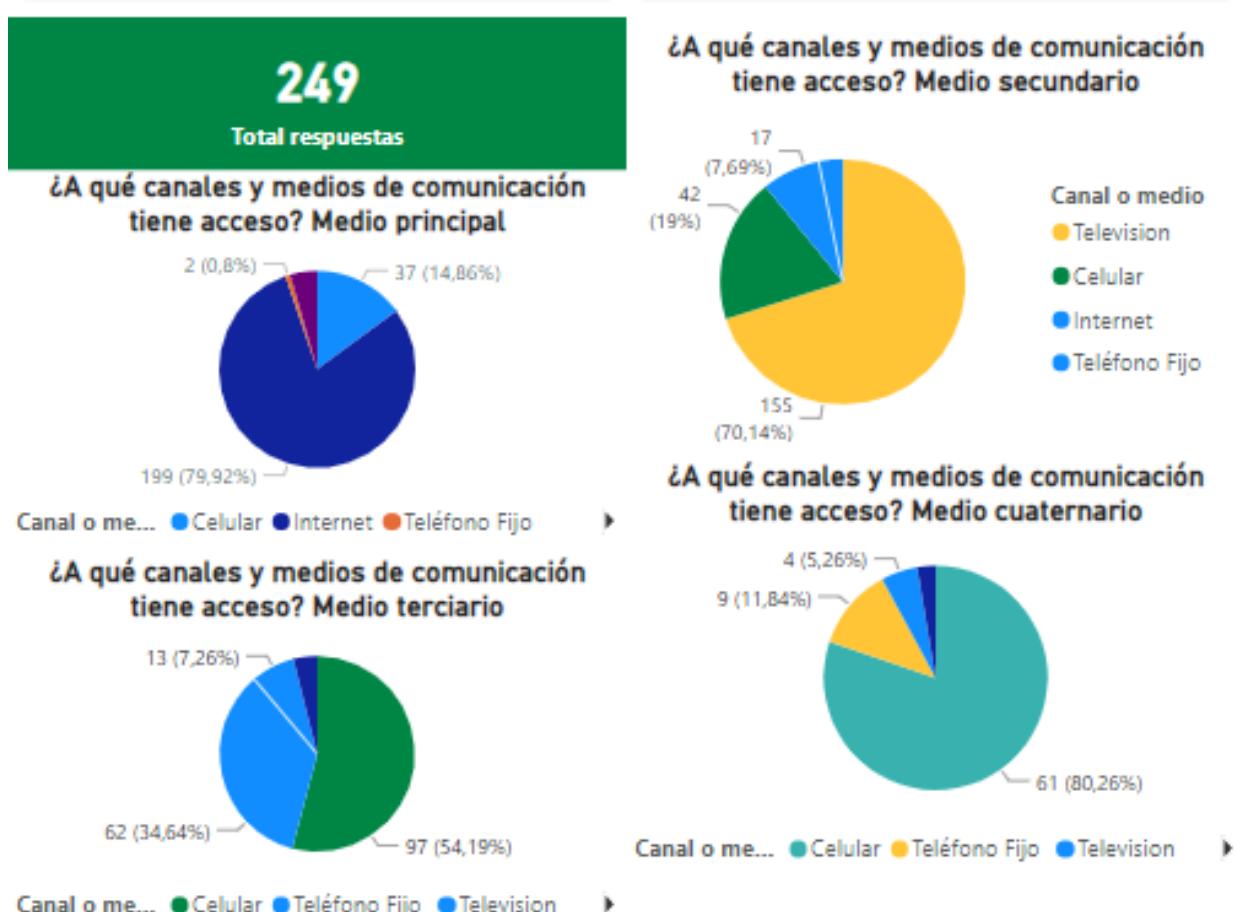
Frente a los perfiles solicitados se obtuvo respuestas en su mayoría de deportistas, con un total de 249 respuestas, entrenadores como segundo grupo de valor con 74 respuestas, posteriormente, servidores públicos, contratistas o proveedores, Ciudadanos, entes deportivos municipales, entidades gubernamentales instituciones educativas, organismos deportivos.

El grado de escolaridad presenta resultados en los cuales sobresale la secundaria con 192 ciudadanos de los cuales diligenciaron, como profesionales 94, de Postgrado 78, técnicos 64 y básica primaria 5.

Referente a la zona en la cual viven los encuestados un 86.1% indicó vivir en la zona Urbana y un 13.9 % en la zona rural.

Deportistas

Respecto a este grupo de valor, es el que más sobresale en el resultado de la encuesta, se obtuvieron 249 respuestas, en su mayoría del género masculino, con un porcentaje de 53.88%, la generalidad de este grupo de valor es que la edad está en un rango entre los 19 y 30 años lo que representa un (16.93%), son pertenecientes a los estratos 2 y 3, con un 11.62%, cuentan con un grado de escolaridad en su mayor parte en nivel secundaria y residentes en zona urbana con un 46.47%.



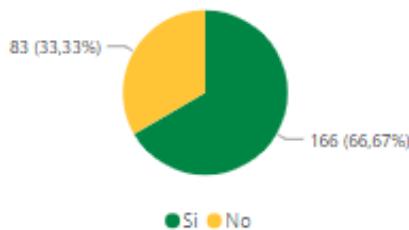
Los deportistas caracterizados en la encuesta indicaron que frente a los canales y medios de comunicación que tienen acceso, que el medio principal es Internet con un 79.92%, que equivale dentro del universo del medio principal, a 238 respuestas, dentro de este mismo, el celular con 14.86%, la televisión con un 4.42% y solo un 0.8% utilizan teléfono fijo.

En cuanto a las respuestas recibidas para el medio secundario, se visualiza que como primera opción con un 70.14% los deportistas tienen acceso a la televisión, un 19% al celular y un 7.69% a internet y un 3.17 utilizan teléfono fijo.

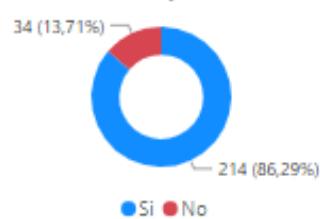
Se obtuvieron otras opciones salientes de los medios terciario y cuaternario que según las necesidades de las áreas de la entidad podrán analizar de forma mas específica.

249
Total respuestas

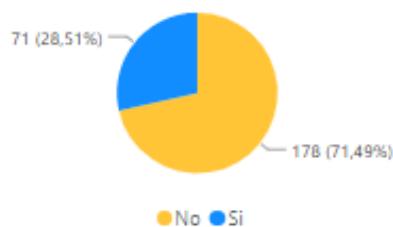
¿Tiene computador?



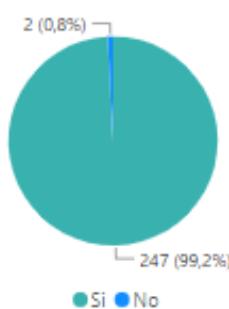
¿Conoce las redes sociales de Indeportes Antioquia?



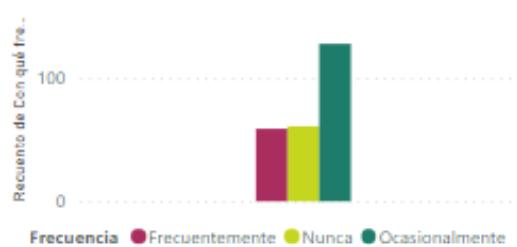
Conoce el servicio de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de Indeportes Antioquia



¿Utiliza redes sociales?



Con qué frecuencia sostiene algún tipo de intercambio con Indeportes Antioquia



Cómo evalúa la gestión realizada por Indeportes Antioquia



El 66.67 % de este grupo de valor cuenta con computador; el 33.33% restante no posee uno.

Referente a redes sociales hay que destacar que la totalidad de los encuestados utilizan estas, pero un 13.31% de este grupo poblacional no conoce las redes sociales de Indeportes.

La frecuencia con la que los deportistas sostiene algún tipo de intercambio con Indeportes Antioquia en su mayoría respondió que era de forma *Ocasional*.

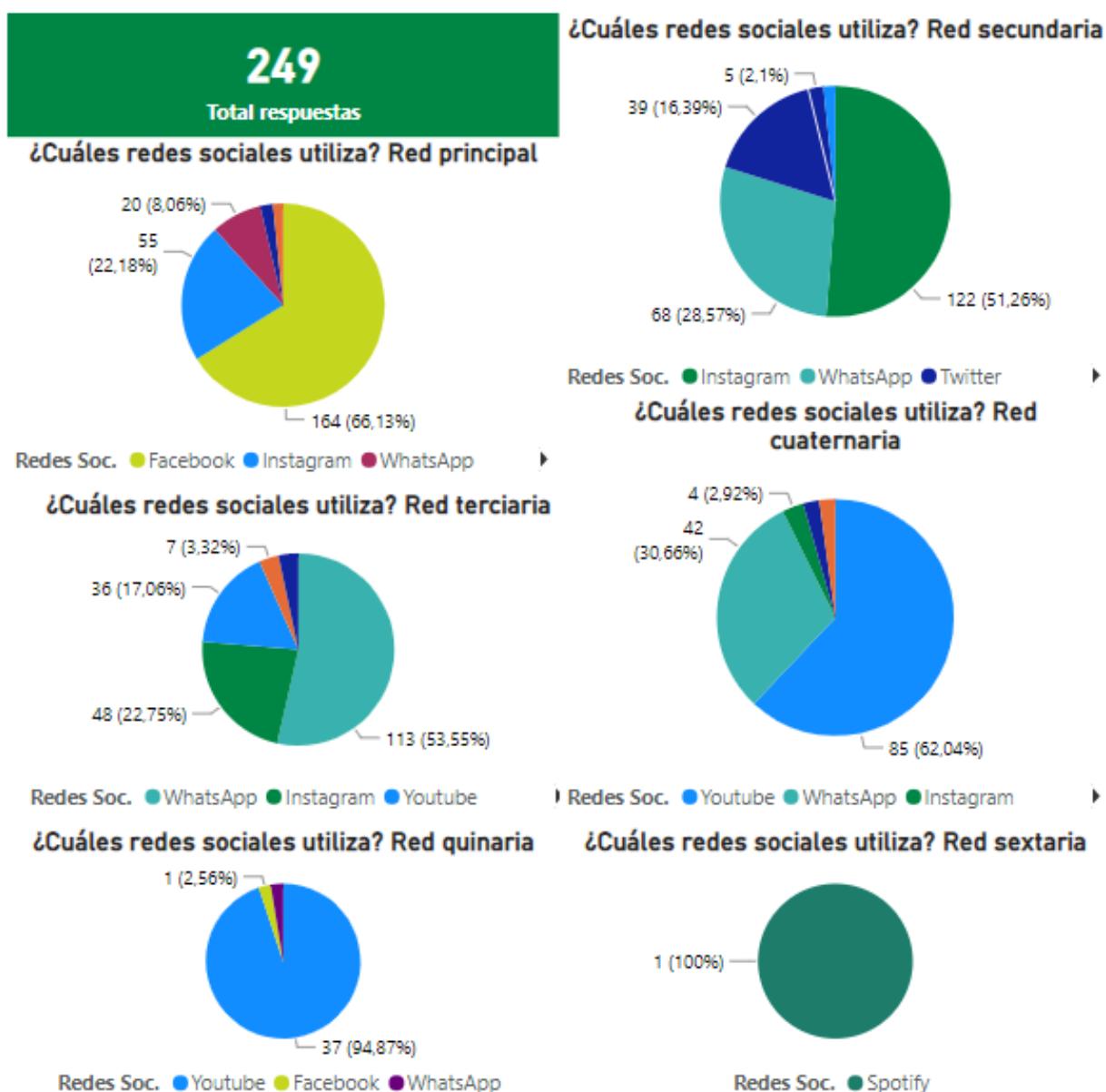
Un 71.8% indica no conocer el servicio de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de Indeportes Antioquia.

La gestión realizada por Indeportes es evaluada por la mayoría (207) de los deportistas como *Buena*.



Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co



De las redes sociales los deportistas responden tener una red como principal, siendo la que más utilizan *Facebook* con un 66.13%, en este mismo universo sigue *Instagram* como con un 22.18%, posteriormente *WhatsApp* con 8.06%, *Twitter* y *YouTube* fueron las menos elegidas por los deportistas como red principal.

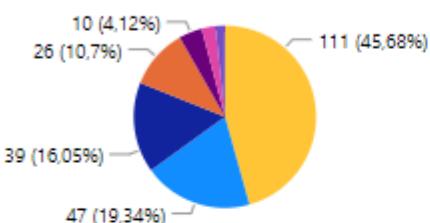
Las respuestas obtenidas por este grupo poblacional en cuanto a las redes secundarias, deportistas que indican tener mas de una red social, en su orden están; *Instagram*, *WhatsApp*, *Twitter*, *Facebook* y *YouTube*.

En esta pregunta se permitió la opción de elegir varias redes sociales, por lo que según los universos de respuestas dadas se podrá analizar a fondo cada una de las contestadas según las cantidades de redes sociales que utilizan los deportistas. Como se evidencia en la grafica anterior, se permite visualizar que hay deportistas que utilizan todas las redes sociales y su orden de preferencia.

249

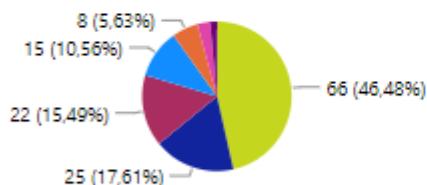
Total respuestas

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info principal



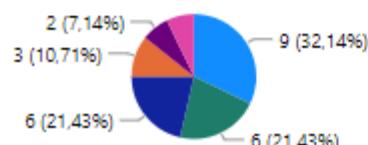
Información ● Cronogramas... ● Competencia... ● Historia ...

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info terciaria



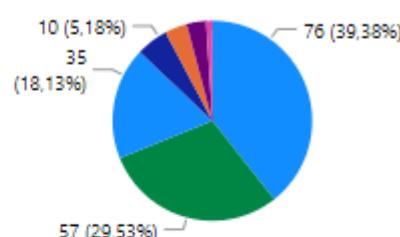
Qué inform... ● Competencia... ● Historia ... ● Cronograma...

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info quinaria



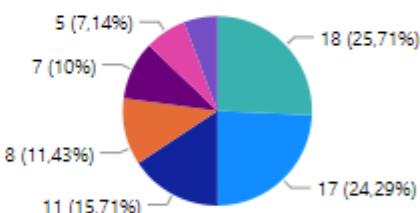
Qué inform... ● Competencia... ● Informaci... ● Proyecto...

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info secundaria



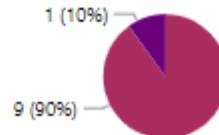
Qué inform... ● Historia d... ● Compet... ● Cronogra...

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info cuaternaria



Qué inform... ● Proyectos ... ● Compete... ● Historia ...

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info sextaria



Qué inform... ● Proyectos cofinan... ● Competencias ...

Respecto a la pregunta orientada hacia qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia, los deportistas contestaron como información principal, *Cronogramas de eventos y actividades* obtuvo el porcentaje más alto 45.68%, un 19.34% del mismo universo indicó *Competencias de deportistas Antioqueños*, 16.05% *historia de atletas y para atletas*, un 10.7% contestó *informes de auditorías y entes de control*; con porcentajes más bajos quedaron *mecanismos de denuncias*, *proyectos cofinanciados*, *información de servicio al ciudadano* e *informes de auditorías y entes de control*.

Para los deportistas que indicaron más de una respuesta, se establece como información secundaria la *historia de atletas y para atletas* como primer lugar con un 39.38%, en segundo lugar, de este universo respondieron *Competencia de deportistas Antioqueños*, en un tercer lugar los *cronogramas de eventos y actividades*, seguidos de *mecanismos de denuncias*, *proyectos cofinanciados*, *información de servicio al ciudadano* e *informes de auditorías y entes de control*.

Respecto a las respuestas obtenidas en esta pregunta, es importante aclarar que se relacionaron por universos las respuestas dadas por los deportistas, pues se generó la opción de múltiples respuestas lo que cambia el resultado según las cantidades de opciones que señaló el encuestado.



Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5132-1

Conocer las necesidades que tienen los ciudadanos para presentar a Indeportes Antioquia, es uno de los objetivos principales de la caracterización de grupos de valor, por eso se definió como pregunta abierta con el fin de permitir a los encuestados expresar las necesidades que tienen y que consideran que la entidad podría aportar a su solución.

Los deportistas de Antioquia tienen diversas necesidades para presentar a Indeportes Antioquia. En primer lugar, se necesita mayor claridad sobre el apoyo para estudiar. Además, muchos deportistas necesitan apoyo económico para conseguir suplementos de entrenamiento, transporte, alimentación, y arriendo de vivienda. También se requiere mayor apoyo a los deportistas dedicados y juiciosos durante los entrenamientos y competiciones. En cuanto a nutrición, se solicita apoyo para la adquisición de suplementos deportivos y alimentación adecuada. En cuanto a transporte, se pide ayuda para el desplazamiento a entrenamientos y competencias.

Asimismo, se solicita una gestión más eficiente en la consecución de recursos y en el cumplimiento de las fechas de pago. También se requiere una mayor ayuda estudiantil, para aquellos deportistas que se encuentran estudiando y no cuentan con los recursos necesarios para pagar su educación. Los deportistas solicitan más espacios deportivos adecuados para entrenar y competir. Además, se pide mayor apoyo a los municipios en los procesos de desarrollo deportivo.

En cuanto a las necesidades específicas de cada disciplina, se solicita un fisioterapeuta para el entrenamiento de canotaje, así como apoyo psicológico constante para los atletas y entrenadores. En el *downhill* se pide más visibilidad y apoyo. Para el remo se requiere un mayor apoyo y se espera que se mantenga el deporte. En el tiro con arco se pide ayuda económica para competencias, transporte y suplementación deportiva. Para el ciclismo se solicita el mantenimiento de la vía.

Por otro lado, se pide que Indeportes Antioquia patrocine y apoye a los deportistas en el proceso deportivo y en sus proyectos de vida. Además, se espera más empatía y atención hacia los deportistas. También se solicita apoyo a los campeonatos nacionales e internacionales, chequeos médicos más constantes y servicios complementarios a la actividad deportiva como atención médica, psicológica, terapéutica y suplementación deportiva.

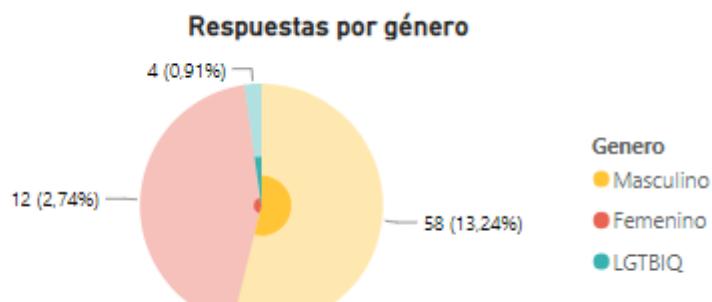
Las expectativas que tienen los deportistas frente a Indeportes Antioquia, teniendo en cuenta que es una entidad gubernamental, que se dedica a apoyar a los deportistas de la región, por lo que se espera que proporcione servicios integrales de alta calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los deportistas. Se pide una mayor atención a las necesidades de los deportistas en cuanto al apoyo deportivo y la parte académica. Algunos deportistas esperan que se les permita dormir en la Villa Náutica de Guatapé los fines de semana para no tener que pagar el transporte de ida y vuelta. Además, se espera que Indeportes Antioquia proporcione una atención más personalizada a los deportistas, brindando una rehabilitación integral que promueva su desarrollo físico y psicológico. Los deportistas también esperan que Indeportes Antioquia invierta en infraestructura y apoyo y les brinde un mayor acompañamiento en el campo de juego y en la zona de masoterapia. Se espera una atención ética, de buena calidad y oportuna que sea integral. También se espera que los servicios se presten con rapidez y eficiencia, y que haya un mayor abarque de deportistas y atención hacia ellos.

En respuesta a la pregunta sobre recomendaciones o sugerencias para la gestión de Indeportes Antioquia, los deportistas dieron varias opiniones, incluyendo: mejorar la puntualidad en los apoyos económicos, aumentar el apoyo general para los deportistas

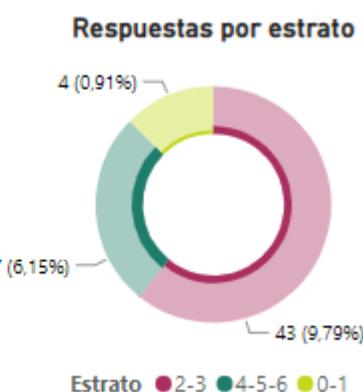
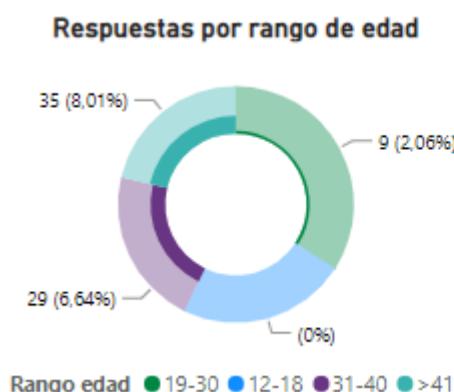
y entrenadores, proporcionar más acompañamiento y agilizar los temas jurídicos relacionados con las ligas, tener una mayor continuidad de procesos desde los entes administrativos, dedicar más tiempo y espacio para que los deportistas duerman durante los fines de semana, mantener el orden en las relaciones con los apoyos que se les brindan, ser más conscientes de los deportistas menores de edad y sus necesidades de apoyo, tener una mejor organización y transparencia en la utilización de los recursos, enfocarse en deportes con alta proyección, proporcionar mejor atención y recursos psicosociales, tener más profesores y técnicos para los deportistas que están alejados, controlar y supervisar los aportes que se dan a las ligas deportivas, y mejorar la administración en la distribución de recursos. Además, algunos deportistas solicitaron más atención médica, mejoras en la infraestructura y la organización de los eventos deportivos y más apoyo para deportes menos populares como el downhill y la gimnasia.

En respuesta a la pregunta que cuestión que aspectos consideran que debe mejorar la entidad; en general, la mayoría de los deportistas opinan que necesitan más apoyo económico, tanto para ellos como para sus ligas deportivas. Otros sugieren que se mejore la puntualidad en la entrega de los apoyos y se establezcan canales de comunicación más directos y efectivos entre Indeportes Antioquia y los deportistas. Además, se mencionó la necesidad de que haya una mayor inclusión de deportistas con discapacidad y una mayor atención al deporte infantil y de base en todas las subregiones. Otros sugirieron la necesidad de que la entidad amplíe su alcance a deportes que no son prioritarios en la actualidad. Algunos deportistas también mencionaron la necesidad de mayor acompañamiento y contacto de la entidad con los municipios de las regiones. En general, los deportistas aprecian los servicios que presta Indeportes Antioquia y reconocen que siempre hay margen de mejora.

Entrenadores



Los entrenadores son el segundo grupo de valor identificado según los resultados de la encuesta realizada; con 74 respuestas, en su mayoría del género masculino con un 78.3%, el rango de edad que prevalece son mayores de 41 años; en su mayoría pertenecientes a los estratos 2 y 3, profesionales y que habitan en zonas urbanas del departamento.

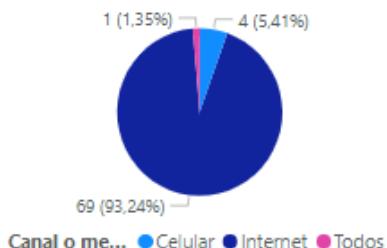


Respecto a las respuestas obtenidas de los medios de comunicación de los entrenadores, un 93% tienen acceso a internet como medio principal, en este mismo universo, como segunda opción utilizan el celular con un 5.41% y un 1.35% indicaron contar con todos los medios descritos, (internet, tv, teléfono fijo, celular).

Para verificar los demás medios (secundario, terciario, y cuaternario), se podrán visualizar en el enlace de analítica al final del informe.

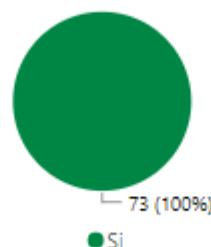


¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio principal



Canal o me... ● Celular ● Internet ● Todos

¿Tiene computador?



Los entrenadores en su mayoría cuentan con computador y utilizan redes sociales, el 94.59% indica conocerlas y sostiene un intercambio con la entidad de forma frecuente, importante tener en cuenta que un 54.5% responde NO conocer el servicio de PQRSDF de la entidad, en su mayoría califican como *bueno* la gestión de Indeportes.

Las redes sociales que utiliza este grupo de valor principalmente son Facebook con 79.17%, WhatsApp, posteriormente Twitter, Instagram y YouTube.



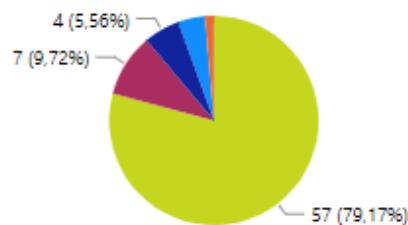
CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

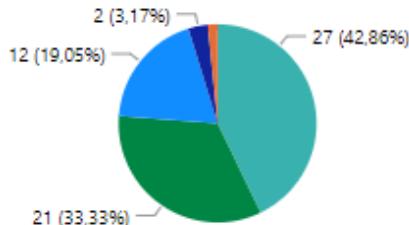


¿Cuáles redes sociales utiliza? Red principal



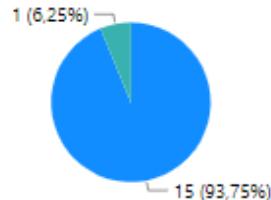
Redes Soc. ● Facebook ● WhatsApp ● Twitter

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red terciaria



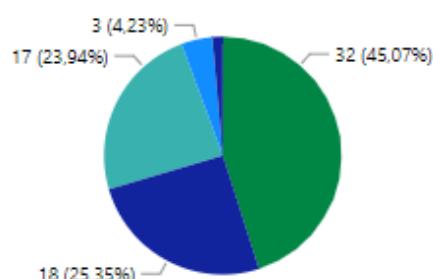
Redes Soc. ● WhatsApp ● Instagram ● Youtul

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red quinaria



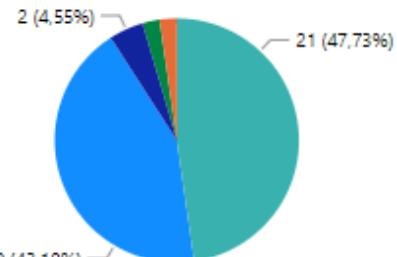
Redes Soc. ● Youtube ● Twitter

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red secundaria



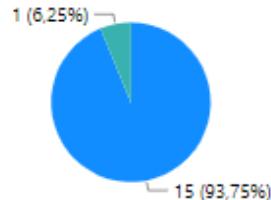
Redes Soc. ● Youtube ● Facebook

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red cuaternaria



Redes Soc. ● WhatsApp ● Youtube ● Facebook

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red sextaria

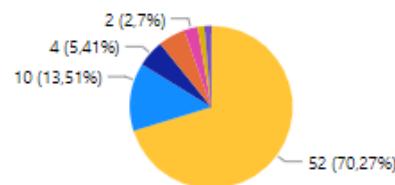


Redes Soc. ● Youtube ● Twitter

Frente a la información que los entrenadores consideran de utilidad y esperan encontrar en la página web de la entidad es; con 70.27%, *Cronograma de actividades*, con 13.51%, *competencias de deportistas antioqueños*, con 5.41%, *informes de auditorías y entes de control*, e *historia de los atletas y para atletas*, y con porcentajes más bajos, mecanismos de denuncias, capacitaciones y proyectos cofinanciados



¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info principal



Información ● Cronogra... ● Compete... ● Historia ...

Las necesidades que manifiestan tener los entrenadores para presentar en la entidad indican que, en primer lugar, se requiere una mayor presencia del ente en los eventos y escenarios deportivos, así como la realización de festivales de deportes alternativos. También es importante ampliar la participación de personas con discapacidad en los juegos escolares y tener en cuenta los procesos de edades de los cadetes y juveniles para asegurar una reserva de talentos para futuros eventos. Los entrenadores solicitan un mayor apoyo económico por parte del gobierno departamental, así como capacitación constante con miras al alto rendimiento fuera del departamento y del país. Además, se requiere un acompañamiento descentralizado de los deportes en el área metropolitana y la contratación continua de entrenadores. También se pide que Indeportes Antioquia se preocupe mucho más por la preparación de los deportistas y mejore los apoyos a procesos de desarrollo deportivo. Por último, se debe tener en cuenta los procesos de formación de adolescentes y la reactivación de la alimentación en la villa, para permitir un verdadero consumo nutricional para los deportistas.

Los Entrenadores tienen diversas expectativas en cuanto a la atención y servicios ofrecidos por Indeportes Antioquia. Por un lado, valoran positivamente la atención y el servicio recibido, destacando la calidad y calidez humana en la atención y en la formación académica y profesional. Sin embargo, también hay una serie de sugerencias para mejorar, tales como canales más directos, mayor agilidad en la gestión de documentos jurídicos, mayor presencia como ente gubernamental con apoyo y asesoría, así como mayor capacitación en la parte psicológica y el manejo de cargas de trabajo según el calendario de eventos.

Los Entrenadores también esperan que Indeportes Antioquia fortalezca los procesos de base en las escuelas y colegios, garantizando el juego limpio y transparencia en los procesos. Además, algunos mencionan la necesidad de contar con más recursos económicos para el deporte de alto rendimiento, en especial de cara a los Juegos Nacionales 2023. Asimismo, se destaca la importancia de humanizar el alto rendimiento y aplicar pedagogía para minimizar comportamientos violentos en el deporte.

Los entrenadores hacen varias sugerencias para mejorar la gestión de Indeportes Antioquia. Entre ellas se destacan la necesidad de asignar más recursos económicos para los deportistas y los procesos de juegos nacionales, así como brindar más acompañamiento médico y psicológico a los para atletas en sus diferentes eventos deportivos. También se sugiere mejorar la atención en medicina deportiva y actualizar los equipos y aumentar el personal en fisioterapia para una mejor atención y apoyo. Otro tema que se menciona es la importancia de la información oportuna y de una mayor claridad sobre los diferentes apoyos que la entidad brinda a los deportistas. Además, se destaca la necesidad de mayor coordinación y colaboración entre los entrenadores de las diferentes ligas y de participar en espacios de encuentro y crecimiento. Algunos entrenadores también proponen la realización de un festival anual de deportes alternativos y mejorar la atención a los deportistas desde el inicio de su carrera.

Los entrenadores tienen diversas opiniones sobre lo que Indeportes Antioquia podría mejorar. Mientras algunos consideran que todo está bien y que la entidad mantiene un excelente desempeño, otros sugieren una serie de mejoras. Por ejemplo, se destaca la necesidad de contar con más recursos para apoyar a los talentos y que tengan los pasajes necesarios para asistir a las sesiones de entrenamiento de manera regular. También se menciona la importancia de consolidar la gestión de escenarios deportivos

propios y contar con especificaciones técnicas ideales para la práctica de las diferentes disciplinas. Otros aspectos mencionados son la descentralización y el apoyo al desarrollo deportivo, mayor atención al entrenador de alto nivel, y el fortalecimiento de los procesos deportivos desde edades escolares a través de programas para potenciar las capacidades físicas en la escuela y colegios como base del rendimiento posterior de los deportistas. Además, se sugiere prestar más atención a la información veraz, visitar periódicamente las escuelas de iniciación deportiva fuera del área metropolitana, y brindar apoyo a deportistas para las competencias a nivel nacional e internacional.

Por otra parte, se espera un mayor apoyo por parte del gobierno y de Indeportes Antioquia para los deportistas, con la promoción del deporte y la oferta de capacitaciones a los docentes.

En conclusión, como entrenadores se espera una atención y apoyo efectivo y continuo para el acceso y práctica del deporte en la región.

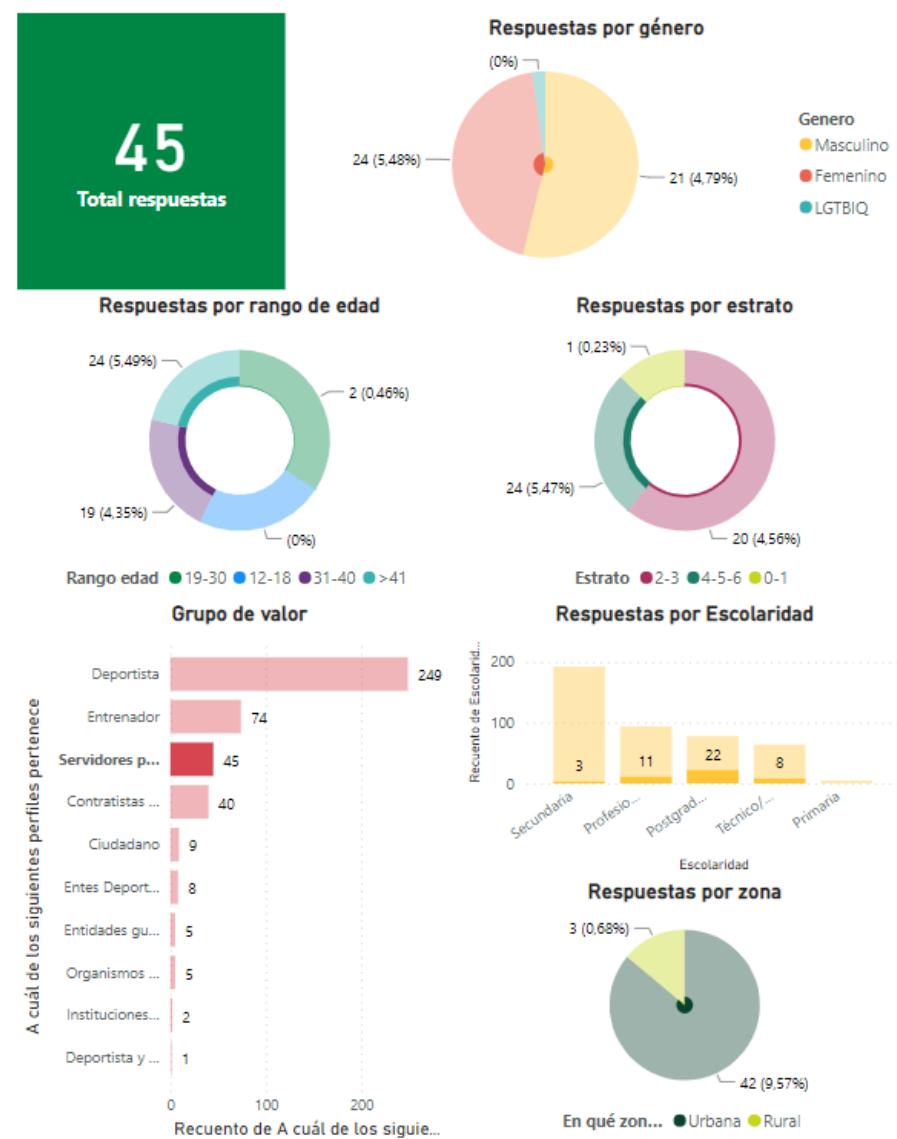


CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Servidores Públicos

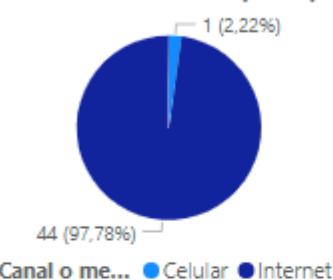
Los servidores públicos son el tercer grupo de valor que se identificó en la encuesta realizada, el 53.3% de los funcionarios que contestaron la encuesta fueron de genero femenino, gran parte mayores de 41 años, pertenecientes a los estratos 4,5, y 6, en las respuestas por escolaridad se destacan los postgrados y el 93% viven en la zona urbana del departamento.



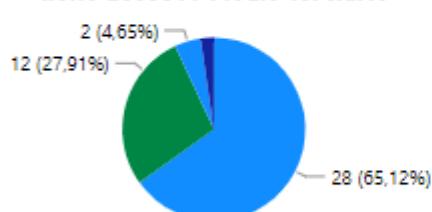
Respecto a los canales y medios de comunicación que indicaron los servidores, el 97.78% pone el internet como medio principal seguido del celular.



¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio principal

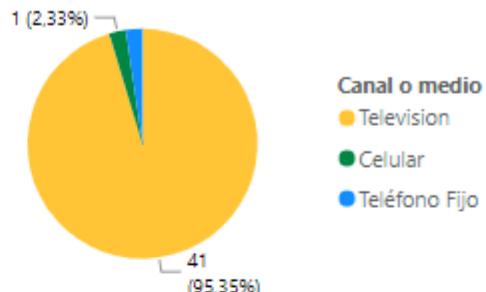


¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio terciario



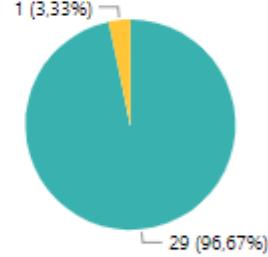
Canal o me... ● Teléfono Fijo ● Celular ● Internet

¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio secundario



Canal o medio
● Televisión
● Celular
● Teléfono Fijo

¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio cuaternario



Canal o me... ● Celular ● Teléfono Fijo

¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio quinario

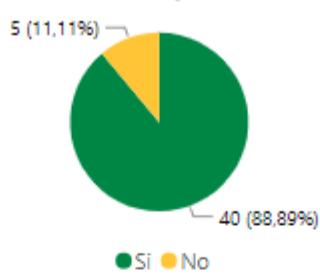


Canal o medio ● Radio

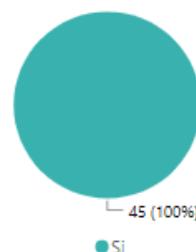
Respecto a los otros canales y medios indicados por los servidores que marcaron mas de una respuesta, se podrán verificar y analizar en el enlace al final del informe, con el fin de conocer según las respuestas obtenidas el orden de importancia y uso que le dan los funcionarios a dichos medios.

El 88.89% de los funcionarios contestaron que cuentan con computador y todos usan redes sociales, el 97.78% dice conocer las redes sociales de la entidad y la frecuencia con la que interactúa con Indeportes Antioquia es de forma frecuente. Importante tener en cuenta que, de los funcionarios, el 86.67 % indican conocer el servicio de PQRSDF de la entidad, y evalúan la gestión de Indeportes Antioquia como *Buena*

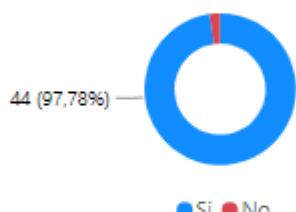
¿Tiene computador?



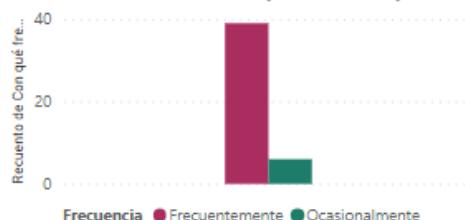
¿Utiliza redes sociales?



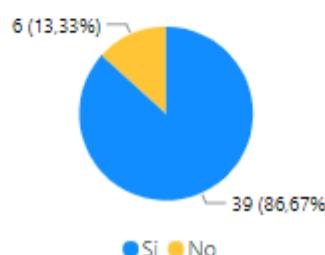
¿Conoce las redes sociales de Indeportes Antioquia?



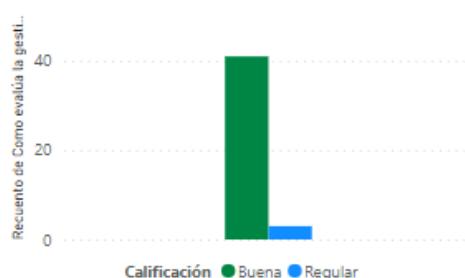
Con qué frecuencia sostiene algún tipo de intercambio con Indeportes Antioquia



Conoce el servicio de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de Indeportes Antioquia



Cómo evalúa la gestión realizada por Indeportes Antioquia

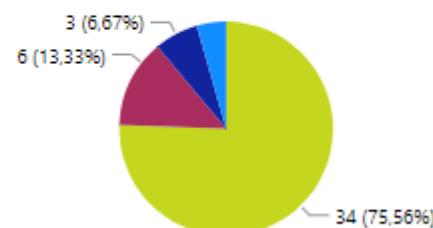


En cuanto a la utilización de redes sociales, los funcionarios o servidores públicos marcan como red principal Facebook con 75.56%, WhatsApp con 13.33%, Twitter e Instagram con porcentajes mas bajos; para las personas que contestaron mas de una red social, se cuentan con los análisis de los demás universos con el fin de verificar grupos secundarios, terciarios y demás; para lo cual se contara con el enlace de la analítica al final del informe.

45

Total respuestas

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red principal



Redes Soc. ● Facebook ● WhatsApp ● Twitter



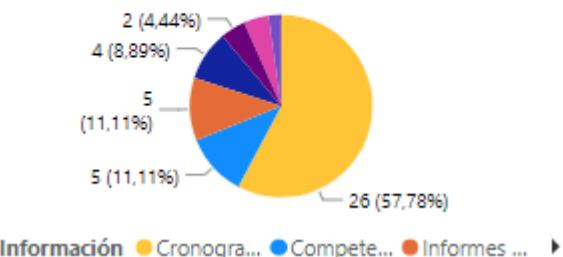
Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1

Los funcionarios consideran que en la pagina web de la entidad seria de utilidad contar con información sobre *cronogramas y eventos* 57.78%, *competencias de deportistas Antioqueños* e *informes de auditorias* tuvieron el mismo porcentaje, 11.11%, la historia de atletas y para atletas 8.89%, *información de cara al ciudadano y mecanismos de denuncias*, 4.44%, y por último *proyectos cofinanciados* con 2.22%.

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info principal



Los servidores públicos expresan una serie de necesidades para presentar a Indeportes Antioquia, entre ellas, se destaca la importancia de visibilizar su labor en el territorio, y la necesidad de mejorar la sistematización de la información relacionada con el deporte, para que sea de fácil acceso al público. Además, se sugiere la mejora de la sede Casa del Deporte en Neiva 80, ya que es la única propiedad de la entidad. También se destaca la importancia de realizar más estrategias de motivación a las comunidades con la institucionalidad de Indeportes Antioquia, bien sea con camisetas, gorras entre otros.

Otras necesidades señaladas incluyen la creación de una oficina de atención al ciudadano para orientar y asesorar a las personas, y la habilitación de una recepción para que el público sepa a qué oficina y funcionario dirigirse. También se resalta la importancia de seguir capacitando a los facilitadores y mejorar las comunicaciones, así como la necesidad de tener una plataforma abierta al ciudadano con información actualizada en la página web. En cuanto a las necesidades específicas de algunas localidades, se destaca la necesidad de mejorar las condiciones del centro de promoción de la salud en el Carmen de Viboral y la masificación del deporte, la actividad física y la recreación.

Los servidores públicos de diferentes áreas esperan de Indeportes Antioquia una atención y servicio de calidad, oportuno y eficiente en sus trámites y solicitudes. Algunos esperan que se llegue a más personas a través de la recreación, en especial a la población rural. La plataforma de acceso a la información "transparencia" debe ser mejorada para brindar información clara y actualizada sobre programas, resultados y competencias de ligas y deportistas. Asimismo, se espera una mayor inversión en el alto rendimiento y mejoramiento en la parte deportiva, así como servicios de medicina deportiva de calidad. Los servidores públicos esperan que la oferta deportiva llegue a todos los empleados, así como que la entidad siga apoyando a la comunidad a través de donaciones de materiales de juego. También se espera una buena relación interpersonal, mostrando la imagen institucional en los municipios. Es importante que se garantice un presupuesto estable y suficiente para brindar la atención requerida, independiente de los

cambios de administración. Finalmente, es necesario ser diligente, amable, eficaz y empático en todas las caras de la entidad para lograr una atención y servicio de calidad.

Los servidores públicos han brindado diversas sugerencias para mejorar la gestión de Indeportes Antioquia. Algunas de ellas incluyen la necesidad de incluir al personal en los eventos realizados y disponer de recursos suficientes en cada área misional para garantizar la continuidad y el mejoramiento de su quehacer. También se sugiere mejorar la comunicación pública y activación territorial, así como mejorar la plataforma de acceso a la información y habilitar líneas telefónicas para solicitar información. Se recomienda sentar a todas las áreas de Indeportes Antioquia y planear las intervenciones en los municipios con relación a las fechas, para no saturar a los entes deportivos municipales con tantas actividades. Además, se sugiere programar los eventos con más anticipación y durante todo el año, así como mejorar las relaciones interpersonales y reconocer el manual de funciones. Los servidores públicos también sugieren descentralizar la realización de eventos, buscar apoyo del sector privado y convenios de cooperación internacional para tener una mayor cobertura en los servicios que se ofrecen en el departamento. Finalmente, se destaca la importancia de seguir siendo el ente referente del deporte en el departamento, darles continuidad a los procesos independiente de los cambios de administración y minimizar los cambios de personal en los cargos directivos.

Los mismos sugieren una serie de mejoras para Indeportes Antioquia, incluyendo el propiciar un mayor relacionamiento entre todas las áreas para trabajar de manera coordinada y no de manera independiente. Además, se propone la sistematización de la información y la simplificación de la tramitología ante eventos que no dan espera.

Otras sugerencias incluyen contar con el área de Atención al Ciudadano, fortalecimiento continuo, y tener una oficina específica para la atención del servicio al ciudadano. También se sugiere una mayor promoción de los programas formativos y de actividad física, presencia territorial, y una mejor interacción entre el cliente interno y el cliente externo. Se propone replantear los manuales de funciones de los empleados y una mayor oferta de programas para poblaciones específicas, como la población en condición de discapacidad, adultos mayores y la comunidad LGBTIQ+. Finalmente, se sugiere retomar el manejo administrativo y buscar mecanismos para llegar a los 125 municipios del departamento.



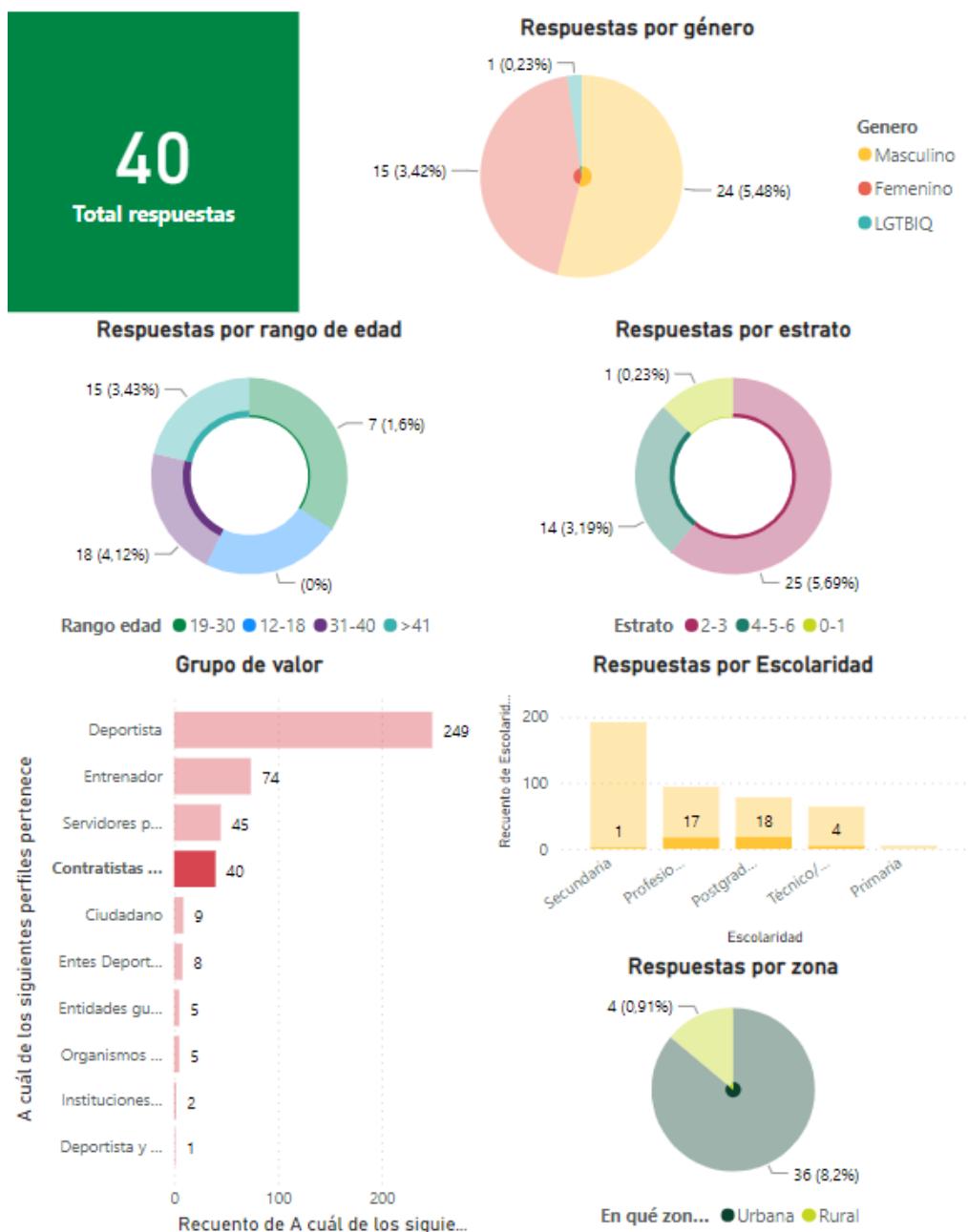
CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

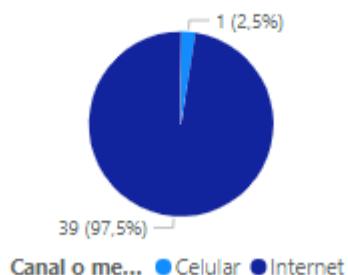
Contratistas y proveedores

Los contratistas y proveedores relacionados con la entidad y que dieron respuesta a la encuesta de caracterización de grupos de valor, en su mayoría fueron del genero masculino, entre los 31 y 40 años, con una escolaridad promedio de Postgrado, de zonas urbanas del departamento entre los estratos 2 y 3.



En cuanto a canales y medios de comunicación, como primer lugar eligieron Internet con 97.5% seguido por el celular con 2.5%, referente a las respuestas recibidas por contratistas o proveedores que dieron mas de una respuesta, se generan universos según cantidades que pueden ser verificados en el enlace de la analítica al final del informe.

¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio principal

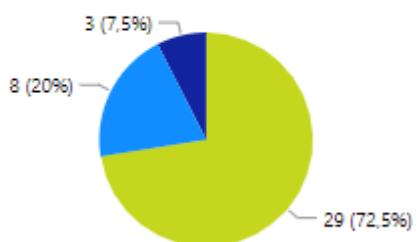


El 92.5% de los contratistas y proveedores que respondieron la encuesta indican tener computador, el 97.5% usan redes sociales, el 100% indica conocer las redes sociales de la entidad, con un contacto frecuente en el instituto, en su mayoría califican la gestión de la entidad como *Buena*, y un 80% expresa conocer el servicio de *peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones*.

40

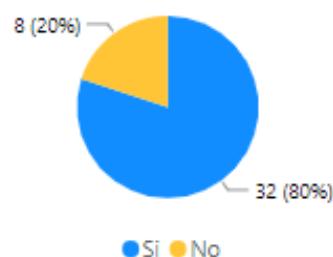
Total respuestas

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red principal



Redes Soc. ● Facebook ● Instagram ● Twitt

Conoce el servicio de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de Indeportes Antioquia

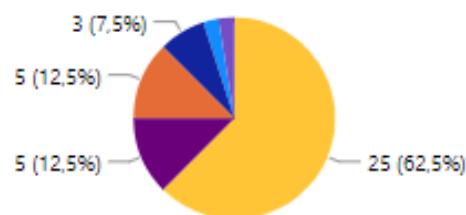


● Si ● No

Respecto a las redes sociales que mas utilizan los contratistas y proveedores describen Facebook con 72.5%, seguido de Instagram con 20% y Twitter con 7.5%. los contratistas que dieron mas de una respuesta según la cantidad seleccionada se realizó la analítica para las redes secundaria terciaria y demás.

La información que este grupo de valor espera encontrar en la página web porque le sería de más utilidad es, con un 62.5% *cronogramas de eventos y actividades*, con 12.5%, *información de cara al ciudadano e informes de auditorías y control*, posteriormente con 7.5%, la *historia de atletas y para atletas*, y con el 2.5%, *competencias de deportistas antioqueños y proyectos cofinanciados*.

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info principal



Información ● Cronograma... ● Informaci... ● Informes ... ▶

Los contratistas y proveedores de Indeportes Antioquia expresan varias necesidades para mejorar su relación con la institución. En primer lugar, solicitan una mejora en la atención al ciudadano y opciones para realizar trámites en línea. También es importante para ellos que las convocatorias se abran con antelación desde el principio del año, para poder planificar su participación en los diferentes programas. Así mismo, solicitan una comunicación efectiva sobre lo que realiza cada municipio y mayor apoyo financiero a los clubes y ligas deportivas en todos los niveles de competencia. Los contratistas también requieren capacitaciones, asesorías personalizadas y más inversión en los territorios más vulnerables, así como la realización de más eventos que involucren a diferentes grupos poblacionales.

Por otro lado, solicitan certificaciones laborales y una atención oportuna y adecuada ante cualquier solicitud. Además, les gustaría recibir noticias del sector deportivo como RSS, conocer los diagnósticos sobre el sector deportivo, los resultados de los deportistas antioqueños y visualizar informes de gestión. Finalmente, solicitan que se dé a conocer con anticipación los procesos y convocatorias en redes sociales, ya que a menudo se enteran de los eventos después de su realización.

Los contratistas y proveedores tienen expectativas de que Indeportes Antioquia mejore su atención al ciudadano y aumente la cobertura y descentralización de sus servicios para llegar a todos los municipios. También sugieren que se publiquen convocatorias con mayor antelación y que se cumplan los procesos regidos por la ley, además de obtener respuestas oportunas a sus solicitudes. Aunque algunos proveedores indican que están satisfechos con el servicio, esperan mayor integridad humana y calidad en la atención, así como una participación más activa en los eventos institucionales.

Este grupo de valor recomienda a Indeportes Antioquia mejorar sus canales de atención y comunicación para facilitar el proceso de comunicación y asistencia a la entidad. También sugieren que se inicien los procesos desde el principio del año y se asignen buenos proveedores para los eventos, además de ser más prácticos en su operatividad y trabajo de campo. Sugieren proporcionar asesoría personalizada en municipios claves, ampliar los recursos para programas de salud mental y seguir fortaleciendo sus capacidades organizacionales para el desarrollo del sector deporte en Antioquia.

Así mismo, se deben articular los programas con los del Ministerio del Deporte, mejorar la comunicación interna, generar formulación de proyectos de nueva infraestructura deportiva para Antioquia y aumentar los profesores para cofinanciar los diferentes proyectos en cada subregión. Además, se debe facilitar el acceso al ciudadano y acelerar los tiempos de respuesta, proporcionar información abierta y reducir los procedimientos contemplados en los sistemas. Finalmente, los contratistas y proveedores sugieren que



Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

se sigan apoyando las subregiones, que se dé más información sobre la gestión a la ciudadanía, y que se actualicen los trámites en el SUIT y se generen espacios de diálogo con los diferentes grupos de valor para identificar su percepción sobre la gestión.

En general, los contratistas y proveedores destacan la necesidad de mejorar la claridad y agilidad en los procesos, así como la integración interna y el trabajo en equipo entre las diferentes dependencias de Indeportes Antioquia. También se sugiere una mayor atención al ciudadano y una mejor socialización de la plataforma, así como la descentralización de las capacitaciones. Otros aspectos mencionados son la necesidad de tener en cuenta la opinión de los empleados, contratistas y la atención a grupos organizados sin ánimo de lucro. Se resalta la importancia de mantener los procesos actuales para fortalecer cada estructura y continuar con el desarrollo de la ruta de mejora continua para fortalecer las capacidades institucionales. Por último, se sugiere una mayor integración entre los equipos de trabajo y la implementación de sistemas de información y trabajo al interior, así como la necesidad de contar con parqueaderos para la atención a la ciudadanía.

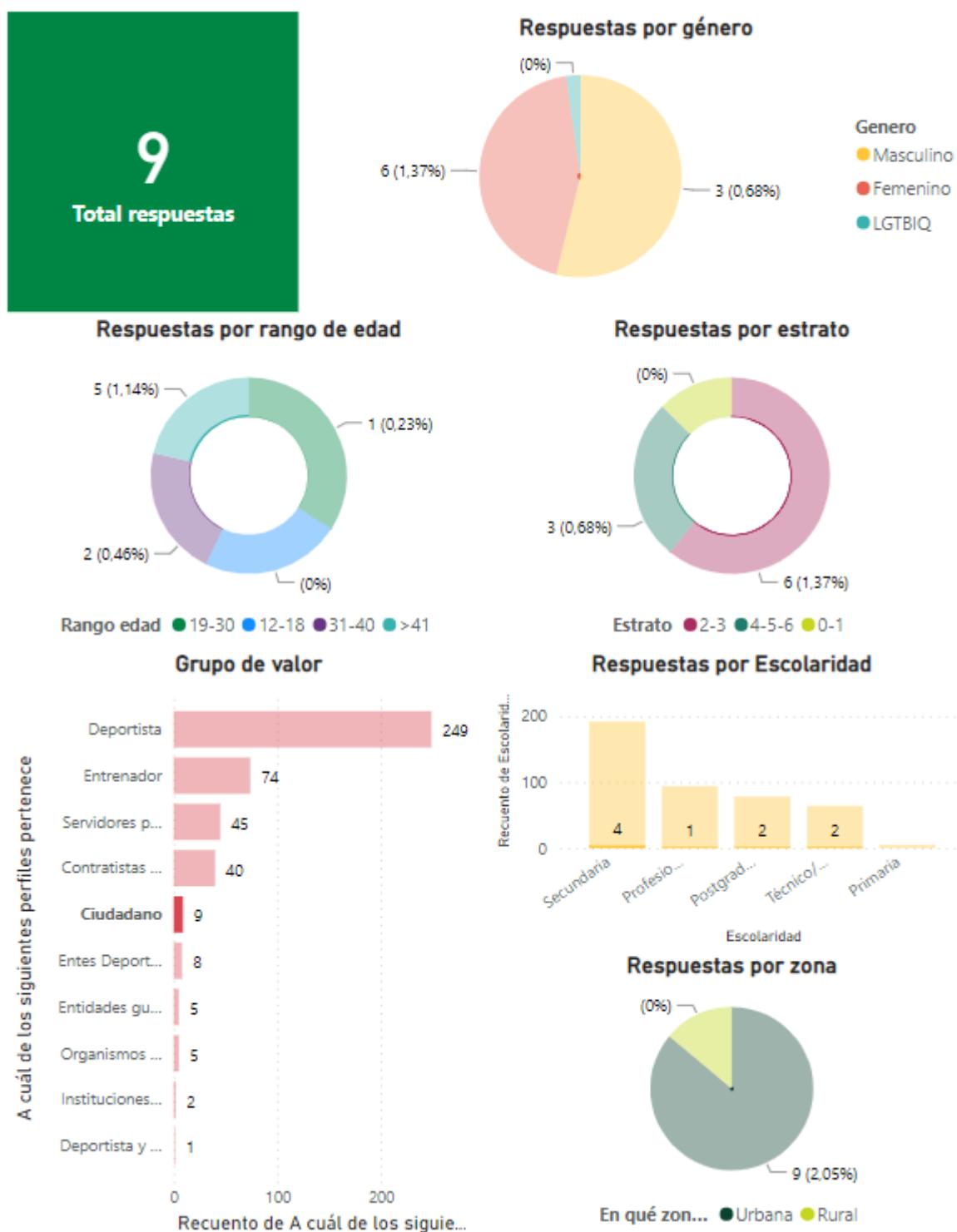


CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Ciudadanos

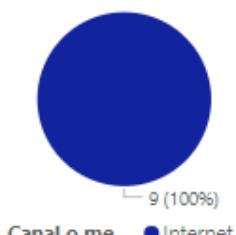
La ciudadanía en general que dio respuesta a la encuesta de caracterización de los usuarios de valor de Indeportes Antioquia, fueron en su mayoría mujeres, mayores de 41 años, de estratos 2 y 3 y con un grado de escolaridad secundaria, residentes de las zonas urbanas del departamento.



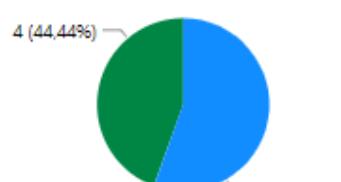
La totalidad de las respuestas de este grupo poblacional en cuanto a los canales y medios de comunicación que mas utilizan, *El internet* es el medio principal, un 100% indica contar con este servicio, de igual forma la televisión como segunda respuesta más dada por este grupo de valor, posteriormente el celular y teléfono fijo.



¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio principal



¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio terciario



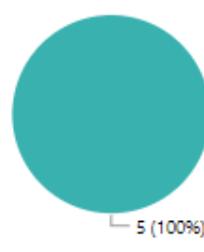
4 (44,44%)
5 (55,56%)

¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio secundario



9 (100%)

¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio cuaternario

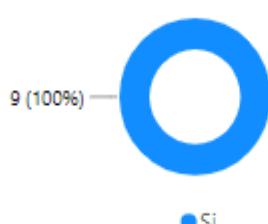


5 (100%)

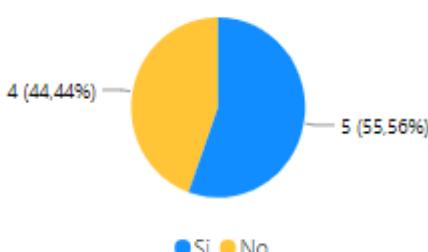
¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio quinario

Todos los encuestados de este grupo de valor cuentan con computador y utilizan redes sociales, el 100% conoce las redes sociales de Indeportes, su relación con la entidad es de forma frecuente, el 55.56% indica que, Sí conoce el servicio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, un 44.44% responde no conocerlo.

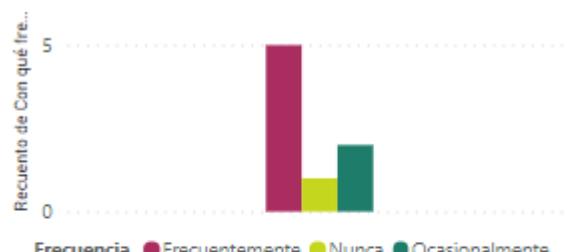
¿Conoce las redes sociales de Indeportes Antioquia?



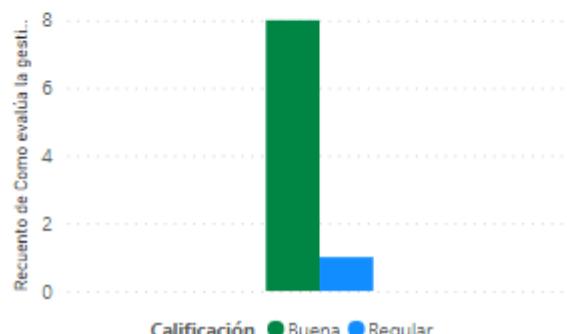
Conoce el servicio de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de Indeportes Antioquia



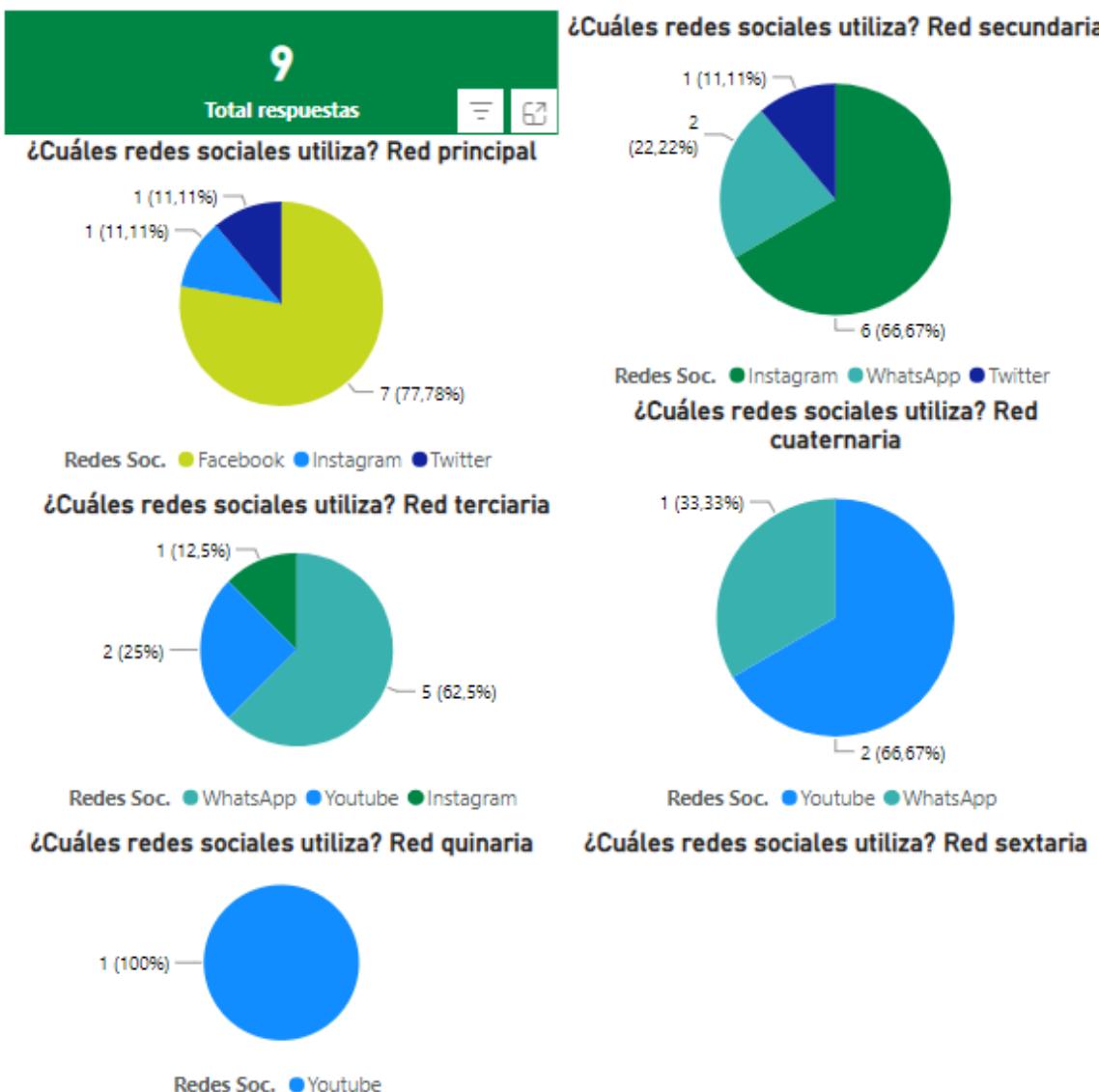
Con qué frecuencia sostiene algún tipo de intercambio con Indeportes Antioquia



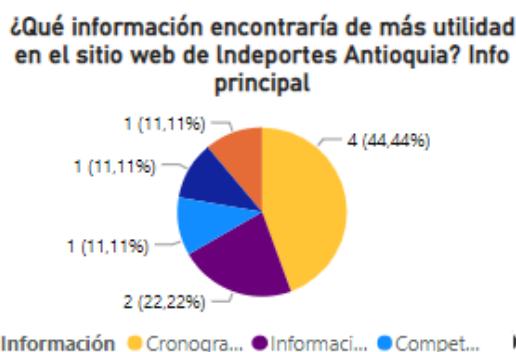
Cómo evalúa la gestión realizada por Indeportes Antioquia



Las redes sociales que más utilizan los ciudadanos están catalogadas de la siguiente manera, Facebook, 77.78%, Instagram y Twitter le siguen con 11.11% ambas. Las personas que dieron mas de una respuesta se definen en grupos de redes secundarias, terciarias y demás que podrán visualizar en el enlace al final del informe.



La información que los ciudadanos encuentran más útil en la página web, como información principal se encuentran y solicitan: 44.44% *cronogramas de eventos y actividades*, 22.22%, *información de cara al ciudadano*, 11.11%, *competencias de deportistas antioqueños*, *historia de atletas y para atletas*, e *informes de auditorias y entres de control*, estos con un 11.11%.



Los ciudadanos han expresado diversas necesidades que consideran importantes para presentar a Indeportes Antioquia. En primer lugar, se destaca la solicitud de contar con grupos deportivos para niños con autismo, específicamente en disciplinas como el ciclismo, la natación o el patinaje. Esto permitiría que los niños con esta condición puedan tener acceso a una actividad física y deportiva que les ayude a desarrollarse y socializar, sin que sus familias tengan que incurrir en costos elevados.

Otra necesidad identificada es la de contar con más espacios de recreación y deporte en los barrios, no solo para fomentar la actividad física y el deporte en general, sino también para brindar un lugar seguro para la familia y los cuidadores. Esto permitiría generar espacios de convivencia y solidaridad, así como un lugar donde las personas puedan distraerse y liberar el estrés cotidiano.

Finalmente, se destaca la necesidad de programas deportivos y recreativos específicos para poblaciones vulnerables, como personas con discapacidad y adultos mayores. Esto les permitiría tener acceso a actividades adaptadas a sus necesidades, que fomenten su inclusión social, su autonomía y su bienestar físico y emocional.

Los ciudadanos esperan que Indeportes Antioquia brinde un excelente servicio y apoyo como entidad reguladora del deporte en la región. Solicitan mayor apoyo a los deportistas en sus competencias deportivas y continuar incentivando a la juventud. Además, destacan la importancia de una buena atención al cliente interno y externo. También se sugiere la reactivación del servicio de recepcionista en el lobby y de las líneas telefónicas por extensiones para mejorar la comunicación con la entidad.

En general, los ciudadanos han manifestado la necesidad de mejorar los trámites y la logística en diferentes procesos en los que se relacionan con Indeportes Antioquia. Además, consideran importante la contratación de una recepcionista que facilite y agilice la atención al público en la entidad. Así mismo, se sugiere que se fomente una mayor integración entre los empleados y contratistas de la entidad, con el objetivo de lograr una mejor coordinación y una gestión más eficiente en todas las áreas. Estos aspectos son considerados como esenciales para mejorar la calidad de atención y servicio de Indeportes Antioquia a los ciudadanos y para optimizar la labor que se realiza en la entidad.



CO-SC5133-1

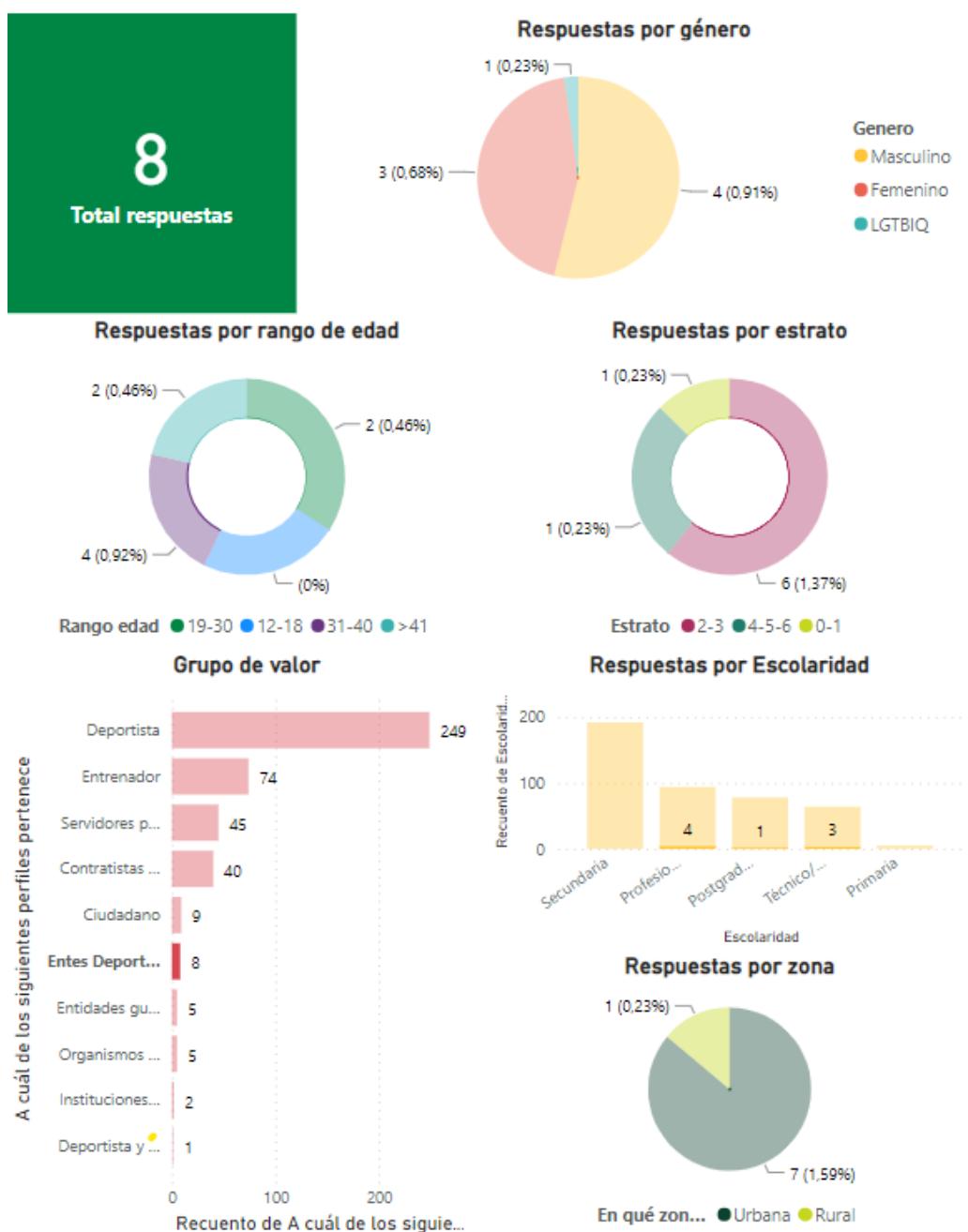
Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Entes deportivos municipales

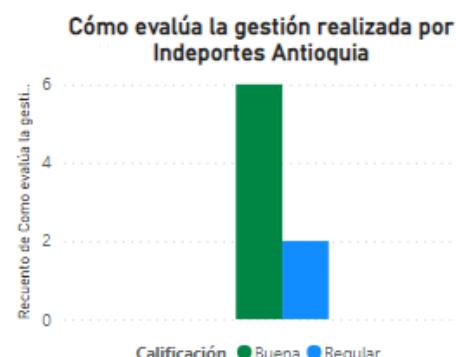
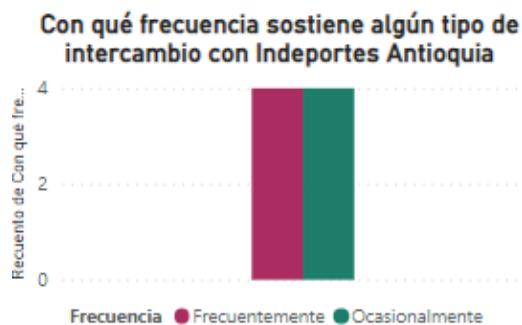
Para este grupo de valor se puede evidenciar la mayor participación del género masculino, entre los 31 y 40 años de los estratos 2 y 3, en su mayoría profesionales, y pertenecientes a la zona urbana del departamento.

Todos los encuestados tienen acceso a internet, este es el medio principal de este grupo de valor, entre quienes dieron más de una respuesta resaltan el televisor con un 85.71%, y el celular con un 14.29%, para los demás medios, se pueden visualizar al final en el enlace de la analítica de la encuesta realizada y así mismo la demás información necesaria y de su interés.



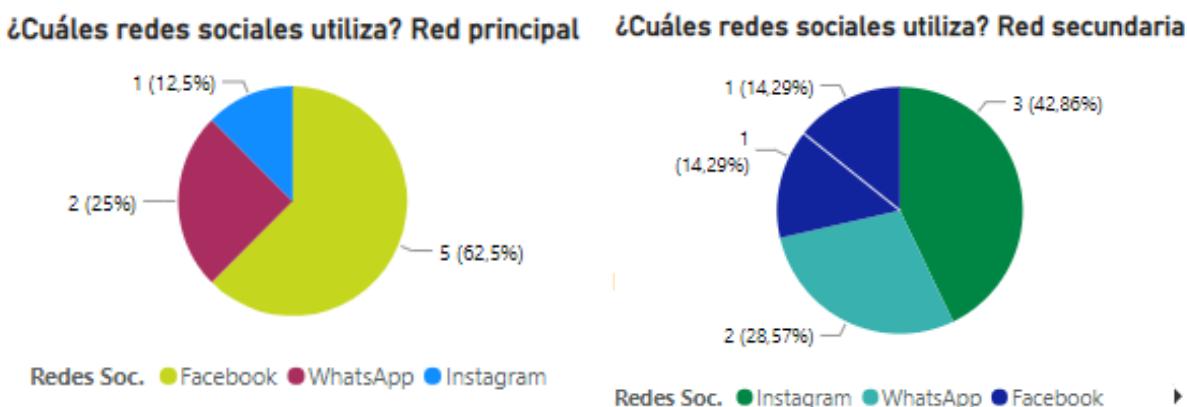
El 87.58% de los Entes Deportivos Municipales, indican tener computador, todos utilizan redes sociales, y conocen las que tiene la entidad, un 50% conoce el servicio de PQRSDF de Indeportes, sostienen algún tipo de intercambio o relación con la entidad de forma

frecuente un 50% y de forma ocasional otro 50%, este grupo de valor en su mayoría evalúan la gestión del instituto como *Buena*.



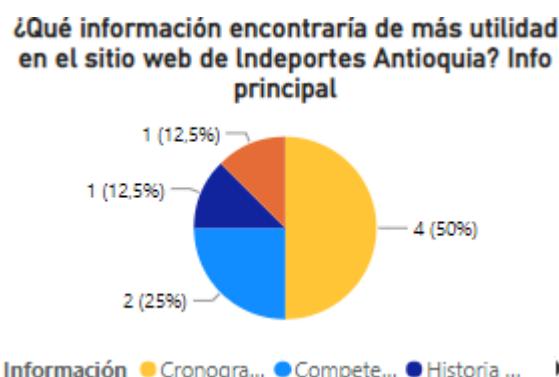
El grupo poblacional integrado por los Entes Deportivos Municipales, indica que la red social que más utiliza es Facebook con 62.5%, seguido de WhatsApp con 25%, e Instagram con 12.5%.

Los Entes Deportivos Municipales que contestaron más de una red social, se catalogaron en diferentes universos según la cantidad de respuestas que brindaron o seleccionaron.



La información que esperan encontrar en la pagina web y es de utilidad para este grupo de valor es, cronograma de eventos y actividades 50%, competencias de deportistas antioqueños 25%, historia de atletas y para atletas e informes de auditorias ambas con 12.5%.

Las personas que contestaron más de una respuesta podrán ser visualizada en el enlace de la analítica que se encuentra al final del informe



En cuanto a las necesidades que expresan los Entes Deportivos Municipales al momento de presentar propuestas a Indeportes Antioquia, se encuentra como uno de los aspectos mencionados, la necesidad de mejorar los pagos y aumentar las becas estudiantiles, lo cual sugiere una preocupación por garantizar una mayor accesibilidad y equidad en el deporte y la actividad física. Así mismo, se destaca la importancia de contar con un apoyo y gestión en escenarios deportivos, recreativos y de actividad física, lo cual apunta a la necesidad de una gestión más efectiva y coordinada entre las distintas entidades involucradas en el ámbito deportivo municipal. Por otro lado, se menciona la necesidad de infraestructura deportiva para La Ceja, lo cual sugiere que el acceso a espacios adecuados para la práctica deportiva sigue siendo un desafío en algunos municipios.

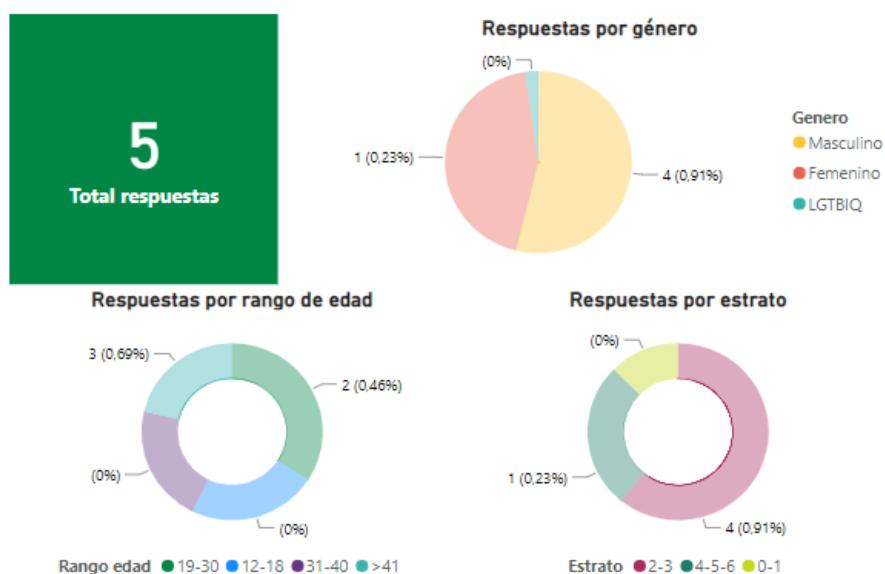
Los Entes Deportivos Municipales expresan que, en general, han recibido una atención satisfactoria por parte de Indeportes Antioquia, pero señalan que se podrían mejorar algunas áreas que han tenido un bajo impacto social y que se requiere un mayor acompañamiento a los municipios. También mencionan que tienen muchas expectativas respecto a los servicios que se ofrecen, esperando que sean más accesibles y sin tantas exigencias. A pesar de esto, reconocen que Indeportes Antioquia ha sumado de manera positiva a través de sus capacitaciones, asesorías, implementación e inversión en los procesos que se desarrollan en el municipio, lo que les ha permitido crecer como instituto.

En cuanto a las recomendaciones o sugerencias que tienen los Entes Deportivos Municipales frente a la gestión de Indeportes Antioquia, algunos no ofrecieron ninguna opinión al respecto. Sin embargo, algunos sugirieron que se proyecte más en los municipios menos favorecidos con políticas de cofinanciación, lo que permitiría ampliar el acceso a los recursos deportivos en estas zonas. Asimismo, se sugiere una mejora en la organización y una comunicación más assertiva. También se propone que se realice un análisis exhaustivo en lo que respecta a los juegos institucionales, en especial en cuanto a los operadores de servicios.

En respuesta a la pregunta sobre qué aspectos podría mejorar Indeportes Antioquia, las entidades deportivas municipales han presentado diferentes opiniones, algunos consideran que no hay nada que mejorar, mientras que otros sugieren que la proyección hacia municipios menos favorecidos podría ser más efectiva. También se menciona la necesidad de una mejor organización y comunicación assertiva, especialmente en lo que respecta a los juegos institucionales. Por último, se plantea la importancia de analizar la gestión de los operadores de los servicios deportivos.

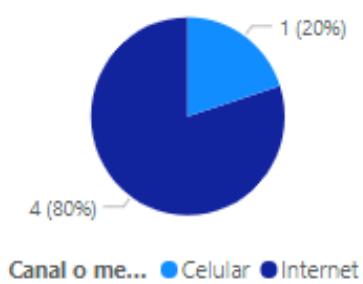
Entidades gubernamentales

Para la identificación de este grupo de valor se destacaron las respuestas del genero masculino, mayores de 41 años, pertenecientes a los estratos 2 y 3, en su mayoría con grado de escolaridad Postgrado, el 0.91% pertenece a las zonas urbanas del departamento



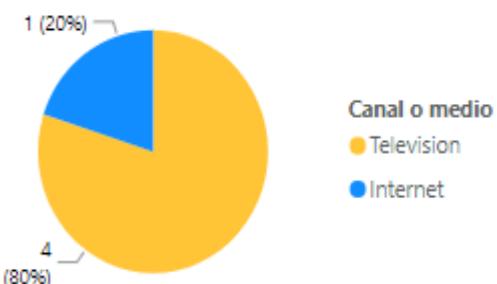
Los medios de comunicación y canales que más utilizan está el Internet y el celular como medio principal, para quienes dieron diferentes respuestas se categoriza según el número de respuestas.

¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio principal



Canal o me... ● Celular ● Internet

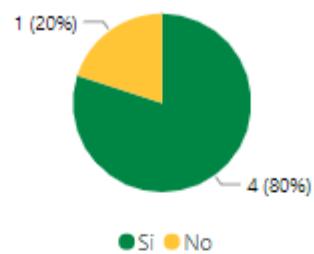
¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio secundario



● Television
● Internet

El 80% de este grupo poblacional indica que tiene computador, el 100% utiliza redes sociales y conocen las de Indeportes Antioquia, sostienen algún tipo de intercambio con la entidad de forma frecuente y un 80% indica conocer el servicio de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del Instituto. Todos calificaron la gestión de la entidad como *Buena*

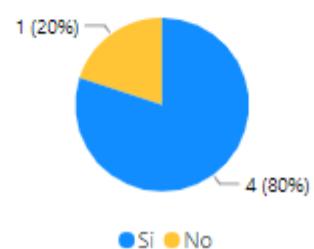
¿Tiene computador?



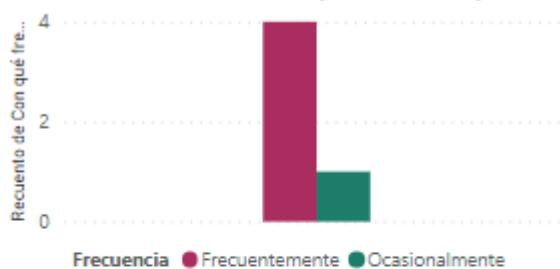
¿Conoce las redes sociales de Indeportes Antioquia?



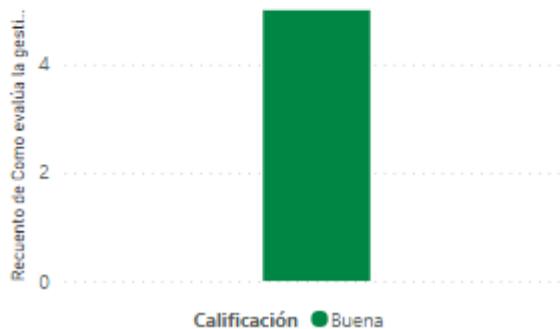
Conoce el servicio de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de Indeportes Antioquia



Con qué frecuencia sostiene algún tipo de intercambio con Indeportes Antioquia

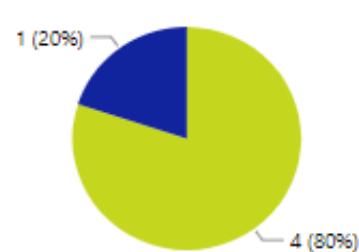


Cómo evalúa la gestión realizada por Indeportes Antioquia



Las principales redes sociales que utiliza este grupo de valor son Facebook con 80% y Twitter 20%, como redes secundarias, Instagram seguida de Twitter.

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red principal



Redes Soc. ● Facebook ● Twitter

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red secundaria

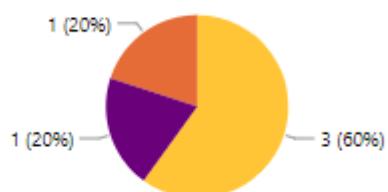


Redes Soc. ● Instagram ● Twitter

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red cuaternaria

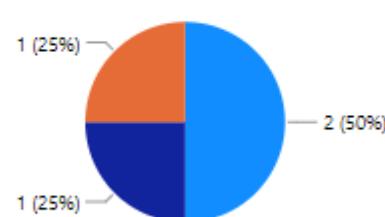
Las entidades gubernamentales consideran de gran utilidad encontrar en la página web información respecto a, Cronogramas de eventos y actividades 60%, información de cara al ciudadano 20%, informes de auditorías y entes de control 20%. Esto como información principal; para conocer las demás remitirse al enlace al final del informe.

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info principal



Información ● Cronograma ● Información ● Informes ...

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info secundaria



Qué inform... ● Historia de ... ● Mecanismos ... ● Proyectos...

En cuanto a las necesidades que expresan, en primer lugar, destacan la necesidad de contar con un enfoque social y humano, que permita el desarrollo de programas y proyectos deportivos que beneficien a la población más vulnerable. Esto implica una mayor inversión en programas de becas estudiantiles y una gestión eficiente para garantizar el acceso de los ciudadanos a los escenarios deportivos, recreativos y de actividad física.

Por otro lado, los ciudadanos también sugieren la necesidad de un mayor apoyo al deporte asociado del nivel municipal, que permita el fortalecimiento de la infraestructura deportiva y la organización de eventos deportivos a nivel local. Esto es fundamental para garantizar la práctica del deporte y la actividad física en las comunidades, así como para fomentar la competitividad deportiva a nivel regional y nacional.

Las Entidades Gubernamentales esperan de Indeportes Antioquia una respuesta oportuna a las solicitudes realizadas, así como servicios pertinentes a la educación física, recreación, deporte y actividad física que se requiere en los 125 municipios. Además, esperan que los servicios ofrecidos por la institución tengan un impacto real en las comunidades, es decir, que se enfoquen en atender las necesidades específicas de cada población y que se promueva un desarrollo integral de la misma.

Las Entidades gubernamentales han ofrecido diversas recomendaciones y sugerencias con respecto a la gestión de Indeportes Antioquia. En primer lugar, se sugiere mejorar la asignación de recursos económicos al sector de la actividad física, una mayor inversión en infraestructura deportiva y programas de fomento deportivo. Además, se recomienda incluir la educación física y la discapacidad en la propuesta de intervención municipal, con el fin de promover la inclusión y el acceso a la actividad física para todas las personas. También se propone mejorar el perfil de los directivos que tengan relación con el sector deporte, lo que permitiría contar con personas con mayor conocimiento y capacidad de gestión en el ámbito deportivo. Finalmente, se sugiere que se puedan aprovechar mejor los recursos disponibles, lo que permitiría una mayor eficiencia en la gestión de los recursos y una mejor oferta de servicios deportivos para la población.

Los representantes de las Entidades gubernamentales sugieren que Indeportes Antioquia debe recuperar el liderazgo del sector a nivel nacional e internacional, y ser un ente descentralizado que se caracterice por su experticia técnica en deporte, recreación, deporte y educación física. Para ello, consideran que Indeportes Antioquia debe tener una mayor presencia en el territorio, lo que implica una mayor proyección a los municipios menos favorecidos con las políticas de cofinanciación, mejorar la organización y la



Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

comunicación asertiva y analizar todo lo referente a los juegos institucionales y a los operadores de los servicios.



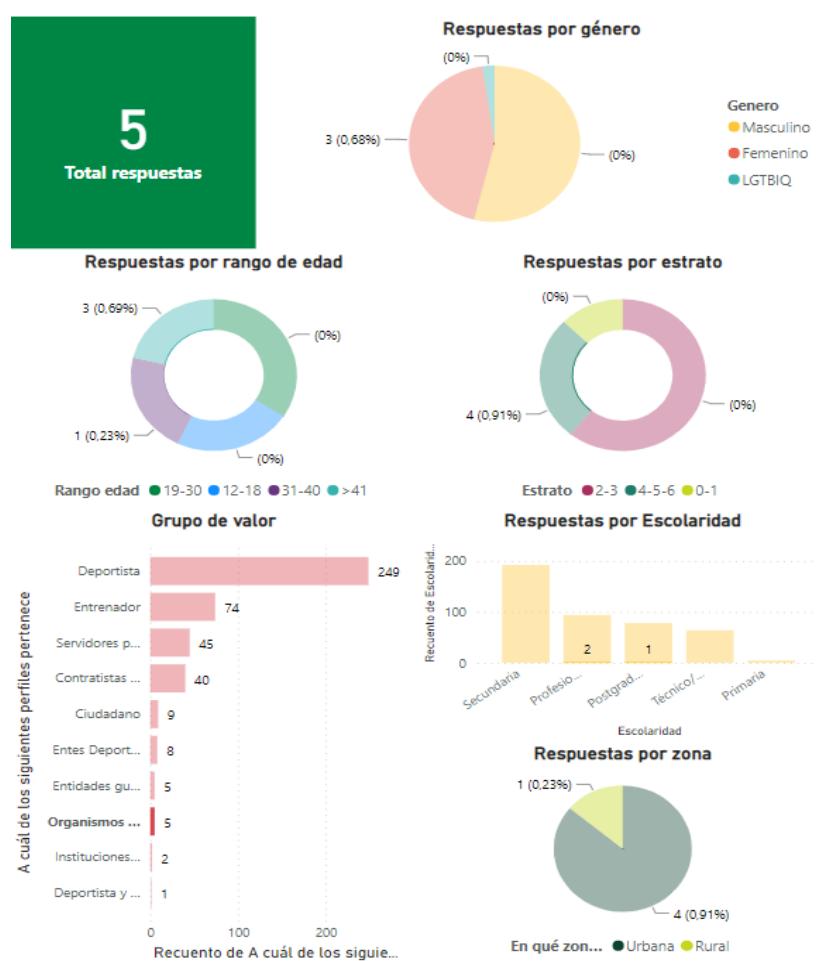
CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Organismos deportivos

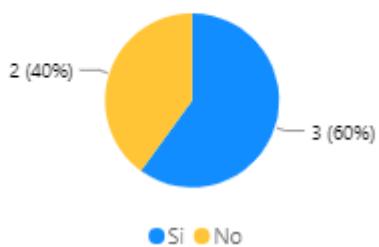
Este grupo de valor fue identificado con la información que se recolectó de los diferentes organismos deportivos, en su mayoría fue diligenciado por el género femenino, mayores de 41 años, que habitan en estratos 4,5 y 6, profesionales y pertenecientes a la zona urbana del departamento.

Dentro de este grupo de valor, los canales y medios de comunicación a los que se hace referencia, indica que todos tienen internet y televisión, además que el celular es más utilizado que el teléfono fijo, el 100% cuenta con computador, todos indican usar redes sociales y conocer las de la entidad, sostienen intercambios con Indeportes Antioquia de forma frecuente, el 60% conoce el servicio de PQRSDF y un 40% no lo conoce, califican la gestión de la entidad como *Buena*.

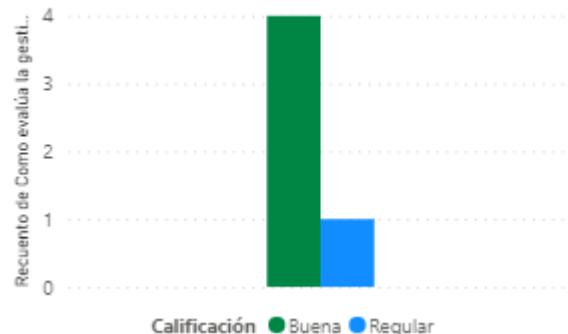


Las redes principales que utiliza este grupo de valor, son Facebook y posteriormente Twitter, en cuanto a las redes secundarias, o las personas que seleccionaron más de dos respuestas, están Instagram con un 60%, Twitter con el 40%, para las demás redes, terciaria, y otras ver el enlace al final del informe con dicha información.

Conoce el servicio de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de Indeportes Antioquia

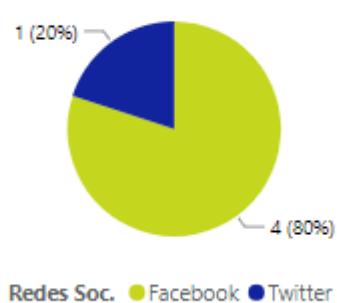


Cómo evalúa la gestión realizada por Indeportes Antioquia



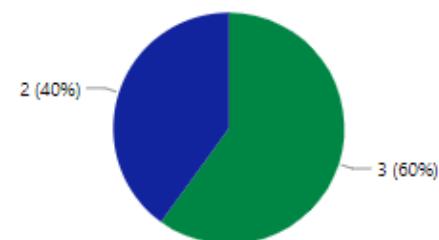
Los organismos deportivos mencionan la información que consideran más útil para ellos y esperarían encontrar en la página web, como información principal serían cronogramas y eventos de actividades e informes de auditoría y control.

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red principal



Redes Soc. ● Facebook ● Twitter

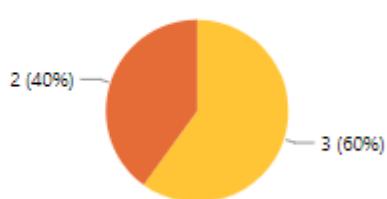
¿Cuáles redes sociales utiliza? Red secundaria



Redes Soc. ● Instagram ● Twitter

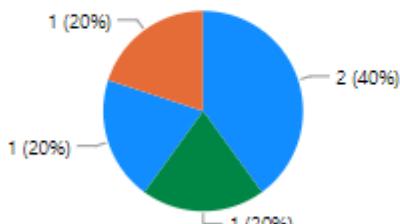
Quienes dieron más de una respuesta, en este orden esperan conocer, cronogramas de actividades y eventos, competencias de deportistas antioqueños, historia de atletas y para atletas, y proyectos cofinanciados.

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info principal



Información ● Cronogramas de Eve... ● Informes de A...

¿Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de Indeportes Antioquia? Info secundaria



Qué inform... ● Cronogra... ● Compet... ● Historia ... ➔

Los organismos deportivos reconocen la labor excelente que Indeportes Antioquia ha realizado en el apoyo a los deportistas con discapacidad, lo que ha sido fundamental para garantizar su motivación y continuidad en las ligas.

Además, la Liga de Ciclismo de Antioquia presenta programas y proyectos para generar alianzas estratégicas y fomentar el uso de la bicicleta en el departamento. Los organismos deportivos esperan de Indeportes Antioquia una atención receptiva y un servicio que permita cumplir las metas en conjunto durante el año. Además, solicitan



Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

mejoras en los servicios de medicina deportiva y en los procesos de desarrollo, enfocados especialmente en el alto rendimiento. También destacan la necesidad de mejorar y reponer la parte deportiva, y de invertir más recursos en el alto rendimiento.

Este grupo de valor sugiere que Indeportes Antioquia traiga entrenadores especializados como Jaime Cuartas para la Liga de Ajedrez, y garantice la presencia de intérpretes de lengua de señas en consultas médicas u otras interacciones con los deportistas. También recomiendan que se realice un seguimiento psicológico a los casos especiales reportados por las ligas, y que se considere a las ligas deportivas como aliados estratégicos para cumplir los objetivos trazados en conjunto. Por último, se sugiere una mayor inversión en el desarrollo del deporte, enfocado en el alto rendimiento, para mejorar el nivel de los atletas antioqueños y aumentar su representación en eventos nacionales e internacionales.

Los organismos deportivos han reconocido la labor realizada por Indeportes Antioquia, sin embargo, sugieren mejoras en su estructura administrativa para fortalecer aún más su desempeño. Es necesario que se realicen ajustes en sus procesos internos, con el fin de optimizar la gestión y aumentar la eficiencia en la toma de decisiones. De esta forma, se podrán obtener mejores resultados y ofrecer una atención más eficaz a los deportistas de la región.



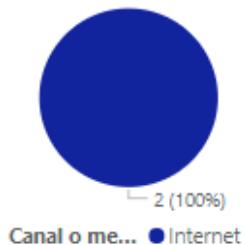
CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

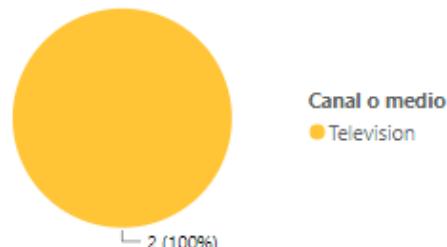
Instituciones Educativas

Las respuestas recibidas por este grupo de valor, aunque fueron pocas se tendrán en cuenta dado que es una de las partes interesadas de la entidad, en el segundo ejercicio que se realice de caracterización se deberá tener en cuenta para generar una mayor divulgación en estas instituciones y así mismo en los demás que se hayan obtenido pocas respuestas.

¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio principal



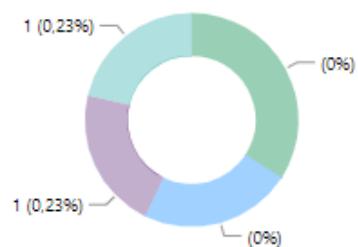
¿A qué canales y medios de comunicación tiene acceso? Medio secundario



En este caso, se resume este grupo de valor en personas entre los 31 y 40 años, de los estratos 2 y 3, pertenecientes a la zona urbana del departamento; todos mencionan tienen computador, usan redes sociales, conocen las de Indeportes Antioquia, y también conocen el servicio de PQRSDF.

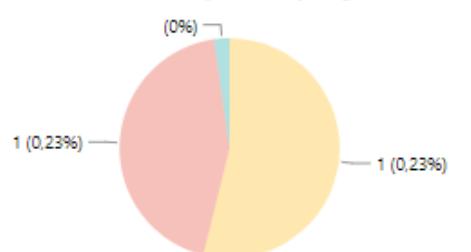


Respuestas por rango de edad



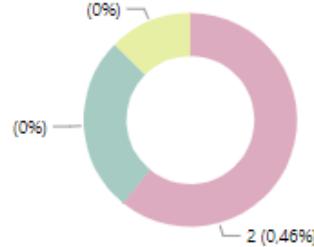
Rango edad ● 19-30 ● 12-18 ● 31-40 ● >41

Respuestas por género

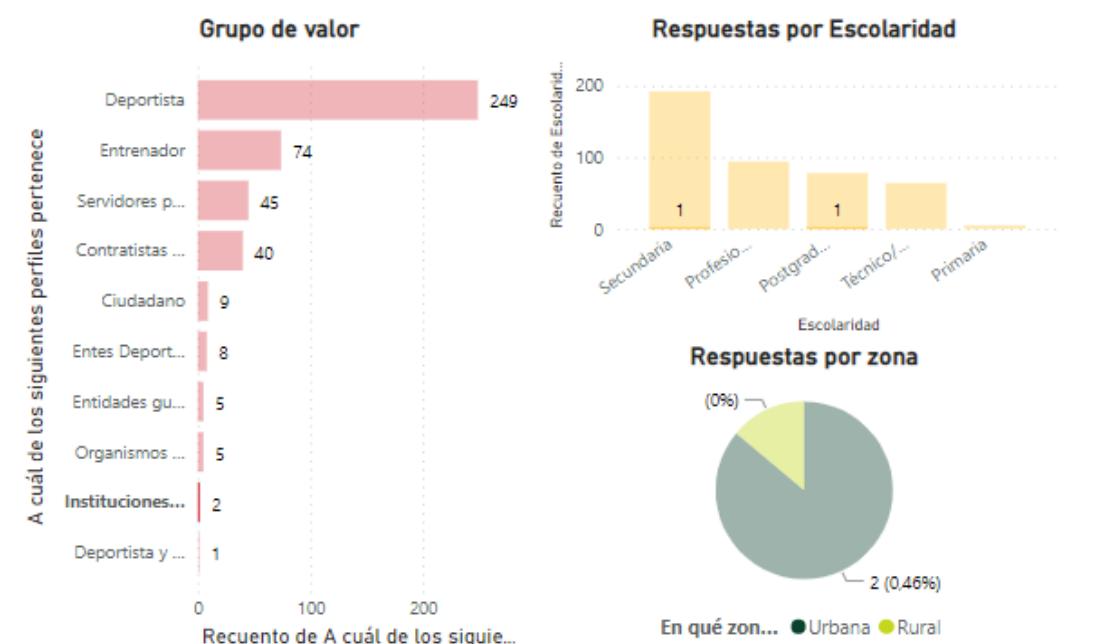


Genero
● Masculino
● Femenino
● LGTBIQ

Respuestas por estrato

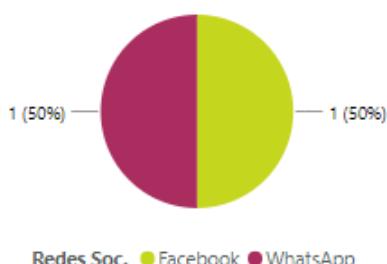


Estrato ● 2-3 ● 4-5-6 ● 0-1



Como red social principal se menciona Facebook y WhatsApp, la información que consideran de utilidad para encontrar en la pagina web son cronogramas de eventos y actividades, y como información secundaria indican en este grupo de valor, las competencias de deportistas antioqueños y la historia de los atletas

¿Cuáles redes sociales utiliza? Red principal



Redes Soc. ● Facebook ● WhatsApp

En cuanto a las necesidades de las Instituciones Educativas para presentar a Indeportes Antioquia, se destaca la promoción del ajedrez y la oferta de capacitaciones a los docentes de Medellín. Es importante fomentar el ajedrez como una actividad que no solo ayuda a desarrollar habilidades cognitivas, sino que también promueve valores como la concentración, la paciencia y el trabajo en equipo. Por otro lado, ofrecer capacitaciones a los docentes permitiría fortalecer las habilidades y conocimientos en torno a la enseñanza del deporte y su inclusión en la educación integral de los estudiantes. Así, se puede asegurar una mejor calidad en la formación deportiva de los jóvenes y un mayor compromiso por parte de las instituciones educativas en la promoción del deporte como un factor clave para el desarrollo de habilidades y valores en los jóvenes.

Dos instituciones educativas respondieron a la pregunta que indica las expectativas que tienen con Indeportes, de ellas sugiere que Indeportes Antioquia amplíe el campo de capacitaciones a los educadores físicos que no son entrenadores, lo que sugiere una necesidad de capacitación y desarrollo profesional en el área. La otra institución educativa se enfoca en los entrenadores de ajedrez, lo que sugiere una necesidad



CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

específica de capacitación y apoyo en esta disciplina deportiva en particular. Ambas sugerencias apuntan a la importancia de la capacitación y el desarrollo profesional para mejorar la calidad del deporte en Antioquia.



CO-SC5133-1

Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CONCLUSIONES

Se logran identificar y caracterizar los grupos de valor de Indeportes Antioquia, recolectando información que permite conocer sus expectativas y necesidades.

Los grupos de valor utilizan de forma constante y común el canal virtual del Instituto por medio de la pagina web, se generan oportunidades de mejora para los demás canales oficiales de la entidad.

Los resultados obtenidos brindan información para analizar posibles adecuaciones de la oferta institucional de Indeportes Antioquia según las necesidades que la población ha manifestado, realizando propuestas de información que pueden ser gran insumo para las áreas involucradas en dicha gestión.

Con los resultados presentados se crea la posibilidad de analizar estrategias para llegar a grupos de valor que posiblemente no sean identificados en el área metropolitana y demás municipios del departamento.

En futuros ejercicios de caracterización es importante mejorar la participación de posibles grupos de valor que no brindaron respuestas a la encuesta realizada, además de generar las opciones de diligenciamiento tanto presencial como telefónica.

Los grupos de valor consideran importante establecer una estrategia integral que contemple tanto la dimensión social como la deportiva, con el objetivo de garantizar el acceso y la práctica del deporte para todos los ciudadanos, así como el fortalecimiento del deporte asociado del nivel municipal.

Es importante continuar con los esfuerzos articulados por las partes interesadas para mejorar la inversión en el deporte, promover la inclusión, mejorar la capacidad de gestión y optimizar los recursos disponibles en beneficio del desarrollo deportivo en Antioquia.

Enlace analítica encuesta de caracterización de grupos de valor.

<https://tinyurl.com/2mryv9ua>

Elaborado por:

OFICINA DE SISTEMAS
Liliana María Marulanda Pabón

OFICINA ASESORA DE PLANEACION
Andrés Mauricio Valencia



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1