



Deporte



Informe de Percepción de la Calidad del Servicio

**Encuesta Interna Segundo Semestre
2025**
GIT Comunicaciones

Servicio Integral al Ciudadano

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

Del 14 de noviembre al 5 de diciembre del 2025.

Lugar

Virtual- Ministerio del Deporte.

Organizador

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones

Ministerio del Deporte- MINDEPORTE

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Del 14 de noviembre al 5 de diciembre del 2025.

2025

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	6
CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPANTES.....	7
DIFUSIÓN.....	11
CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	13
ANEXOS	16
COMPARACIÓN	20

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

Gráfica 1. Distribución de Participantes por Rol

Gráfica 2. Comparación Anual

4

Lista de tablas

Tabla 1. Distribución por Grupo Interno de Trabajo/Oficina

Tabla 2. Distribución Canales de Comunicación

Tabla 3. Respuestas Pregunta de Satifacción en el Servicio

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión

Tabla 5. Evaluación Satisfacción

Tabla 6. Evaluación Cuantitativa del Compomente Prestación del Servicio

Tabla 7. Respuestas abiertas I

Tabla 8. Respuestas abiertas II

INTRODUCCIÓN

La opinión de la ciudadanía es crucial para identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del Ministerio del Deporte, especialmente en lo que respecta al servicio que este ofrece. Para lograrlo, es fundamental medir de manera constante las percepciones y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y a responder de manera efectiva a sus necesidades.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) establece que las entidades públicas deben implementar procesos continuos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión. Además, es necesario monitorear la percepción ciudadana sobre el cumplimiento de sus funciones. En este contexto, resulta esencial disponer de herramientas prácticas que orienten la medición de la percepción ciudadana y la implementación de metodologías adecuadas para estos procesos.

Con este objetivo, **la Política Institucional de Servicio al Ciudadano** del Ministerio del Deporte incorporó una línea estratégica centrada en fortalecer los procesos de percepción ciudadana, titulada: "*Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad*". Esta línea estratégica busca no solo identificar oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el servicio, sino también promover una cultura de calidad en los diversos servicios y productos ofrecidos por la entidad.

Para materializar este objetivo, se incluyeron actividades en la **Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025**, cuyo propósito fue desarrollar ejercicios de medición de la percepción de calidad en los diferentes momentos de interacción con los grupos de valor, en coordinación con las distintas dependencias del Ministerio.

Este documento presenta la ejecución de una de las actividades de medición de la experiencia ciudadana realizadas durante el año 2025. Asimismo, se detallan los datos, cifras y estadísticas del ejercicio, se identifican los aspectos a mejorar, y se destacan las buenas prácticas en medición de percepción ciudadana.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

6

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

94%

Promedio Difusión:

90%

Promedio Calidad del Servicio:

98%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El presente análisis corresponde al estudio de percepción sobre la calidad de los servicios y herramientas tecnológicas ofrecidas por el Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones. Su propósito principal es evaluar la satisfacción de los funcionarios y contratistas de la Entidad frente a los servicios brindados por dicho grupo.

La Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, lideró el desarrollo del estudio, en el cual se establecieron conclusiones específicas para cada componente evaluado.

Para su ejecución, se convocó a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, obteniendo un total de 53 respuestas al cuestionario aplicado.

CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPANTES

Con el fin de contextualizar los resultados del estudio, a continuación, se presenta la caracterización de los participantes, considerando tanto el área o dependencia a la cual están adscritos dentro del Ministerio del Deporte, como su rol en la Entidad, ya sea en calidad de funcionario de planta o contratista. Esta información permite comprender mejor la diversidad de perspectivas que nutren el análisis y otorgan validez a las conclusiones obtenidas.

Del total de 53 participantes, se observa una amplia representación de diferentes áreas y grupos internos de trabajo de la Entidad (*Tabla 1*), lo que garantiza diversidad de perspectivas en el estudio.

Tabla 1. Distribución por Grupo Interno de Trabajo/Oficina

Grupo Interno de Trabajo/ Oficina	Conteo	Porcentaje
Oficina Asesora de Planeación	3	6%
GIT Tic's	3	6%
Control Interno Disciplinario	4	8%
GIT Servicio Integral al Ciudadano	2	4%
Despacho de la Ministra	1	2%
GIT Centro de Ciencias del Deporte-CCD	1	2%
GIT Talento y Reserva Deportiva	1	2%
Despacho del Viceministro	1	2%
Dirección de Fomento y Desarrollo	2	4%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	1	2%
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	2	4%
GIT de Comunicaciones	2	4%
GIT de Seguimiento	1	2%
GIT Deporte Aficionado	2	4%
Dirección de Recursos y Herramientas	2	4%
GIT Deporte Social Comunitario	2	4%
GIT Gestión Administrativa	2	4%
GIT Gestión Contable	2	4%
GIT Infraestructura	2	4%
GIT Laboratorio Control al Dopaje	1	2%
GIT Talento Humano	5	9%
GIT Actividad Física	2	4%
GIT Actuaciones Administrativas	1	2%
GIT Contratación	1	2%
GIT Tesorería	1	2%
GIT Deporte Escolar	1	2%
GIT Deporte Profesional	3	6%
GIT Planeación y Gestión	1	2%
GIT Recreación	1	2%
Total	53	100%

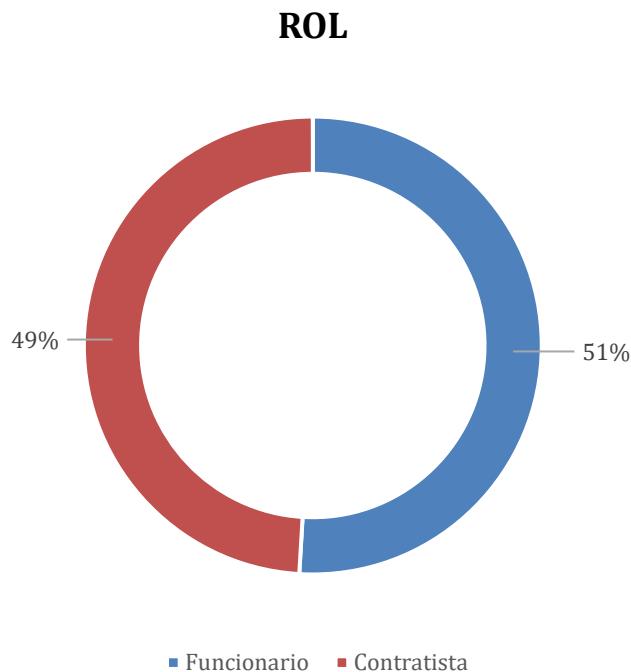
A partir de la distribución de respuestas por dependencias, se observa una participación amplia y diversa dentro del Ministerio del Deporte, lo cual aporta representatividad al análisis de percepción sobre los procesos del GIT Comunicaciones. Aunque todas las áreas aportaron respuestas, destacan por su mayor contribución GIT Talento Humano (9%), seguido de Control Interno Disciplinario (8%) y grupos como Planeación, TIC's y Deporte Profesional (6% cada uno). Esta concentración sugiere que estas dependencias tienen un mayor involucramiento o interés en los procesos comunicacionales, posiblemente por su interacción frecuente con el GIT o por la naturaleza transversal de sus funciones.

El resto de las dependencias reporta participaciones entre el 2% y el 4%, lo cual indica una cobertura institucional equilibrada, aunque con menor peso relativo. La presencia de áreas misionales, técnicas y de apoyo administrativo evidencia que la percepción sobre los procesos del GIT Comunicaciones no se limita a un solo rol organizacional, sino que refleja

una visión global del funcionamiento comunicacional dentro de la entidad. Esta diversidad es clave para identificar necesidades diferenciadas y oportunidades de mejora que respondan a las dinámicas y requerimientos de cada dependencia.

Gráfica 1. Distribución de Participantes por Rol

9



Los resultados muestran una participación equilibrada entre funcionarios (51%) y contratistas (49%), lo que garantiza que la percepción recogida refleja de manera proporcional las experiencias de ambos tipos de vinculación. Esta cercanía porcentual es positiva, ya que reduce sesgos y permite analizar con mayor precisión cómo se están viviendo los procesos del GIT Comunicaciones desde dos perspectivas laborales que, aunque comparten entorno institucional, suelen tener dinámicas y necesidades distintas.

La distribución también sugiere un interés homogéneo en aportar a la evaluación de los procesos comunicacionales, evidenciando que tanto funcionarios como contratistas consideran relevante el rol del GIT Comunicaciones en su trabajo diario. Este balance permite que el análisis posterior identifique posibles diferencias o coincidencias en la percepción

entre ambos grupos, fortaleciendo la capacidad del informe para orientar mejoras adaptadas a la realidad institucional.

Los resultados evidencian que los canales de comunicación con mayor alcance e impacto dentro de la entidad son Redes Sociales (28 menciones), el Boletín Mindepórtate Informa (26) y la actualización de noticias en la Intranet (24). Esto sugiere que los colaboradores prefieren canales digitales de consulta frecuente y con información inmediata, lo cual indica que las estrategias del GIT Comunicaciones se están consolidando en espacios donde la audiencia interna interactúa de manera natural y cotidiana. Asimismo, el canal *Entérate* (19 menciones) y las campañas internas (16) muestran un nivel medio de visibilidad, reflejando que estas herramientas siguen siendo relevantes, aunque podrían fortalecerse para incrementar su recordación y uso.

10

Tabla 2. Distribución Canales de Comunicación

Canales de Comunicación	Conteo
Boletín en Casa	8
Boletín Mindepórtate Informa	26
Entérate	19
Actualización de noticias en INTRANET	24
Campañas de comunicación internas	16
Campañas de comunicación externas	2
Redes Sociales	28
Medios de Comunicación masivos	5
Información en la página Web	10
Pantalla digital (TV)	7

En contraste, los canales con menor referencia fueron las campañas externas (2), los medios masivos (5) y la pantalla digital (7), lo que indica que la comunicación interna depende menos de estos soportes, ya sea por baja exposición, pertinencia limitada al trabajo diario o menor frecuencia de actualización. Este comportamiento sugiere la necesidad de revisar la estrategia de difusión de información en estos canales, especialmente aquellos instalados en espacios físicos como la pantalla digital, para potenciar su alcance. En conjunto, los datos muestran una preferencia marcada por canales digitales directos, lo que orienta al GIT Comunicaciones hacia el fortalecimiento de estas plataformas para optimizar la efectividad de su comunicación interna.

DIFUSIÓN

La evaluación del proceso de difusión y accesibilidad busca conocer la percepción de los funcionarios y contratistas respecto a las etapas previas a la prestación del servicio, con énfasis en el cumplimiento de una comunicación bidireccional que garantice la transparencia y el acceso oportuno a los servicios ofrecidos. A continuación, se presentan los componentes evaluados en este aspecto:

A la pregunta “¿Califique de 1 a 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho? La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos:” (Ver *tabla 3*), Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva frente a la difusión de información a través de los distintos canales internos y externos del GIT Comunicaciones. En la mayoría de los canales, las valoraciones de satisfacción (opciones 3 y 4) se ubican entre el 83% y el 96%, evidenciando un alto nivel de conformidad institucional con la oportunidad, claridad y frecuencia de la información difundida. Destacan especialmente Redes Sociales (96% positivo), Intranet (94%), así como Entérate y las campañas internas/externas (92%), lo cual confirma que los canales digitales y los productos periódicos mantienen una alta credibilidad y eficacia en la comunicación con los colaboradores.

tabla 3. Respuestas Pregunta de Satisfacción en el servicio

Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Boletín en casa	1	2	4%	15%
	2	6	11%	
	3	17	32%	85%
	4	28	53%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
MindeporTe Informa	1	1	2%	9%
	2	4	8%	
	3	12	23%	91%
	4	36	68%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Entérate	1	1	2%	8%
	2	3	6%	

	3	16	30%	92%
	4	33	62%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Intranet	1	1	2%	6%
	2	2	4%	
	3	18	34%	94%
	4	32	60%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Campañas de comunicación internas y externas	1	2	4%	8%
	2	2	4%	
	3	20	38%	92%
	4	29	55%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Información en la página web	1	2	4%	8%
	2	2	4%	
	3	20	38%	92%
	4	29	55%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Redes Sociales	1	0	0%	4%
	2	2	4%	
	3	19	36%	96%
	4	32	60%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Medios de comunicación masivos	1	4	8%	17%
	2	5	9%	
	3	20	38%	83%
	4	24	45%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Boletines de prensa	1	2	4%	15%
	2	6	11%	
	3	21	40%	85%
	4	24	45%	

Los niveles de insatisfacción (opciones 1 y 2) son bajos en todos los canales, oscilando entre **4% y 17%**, siendo los **medios masivos y boletines en casa** los que registran los porcentajes negativos más altos (17% y 15% respectivamente). Esto puede estar relacionado con menores niveles de acceso, pertinencia o periodicidad percibida en estos canales. En general, los resultados reflejan que la estrategia comunicacional del GIT es sólida y bien valorada por la mayoría de los colaboradores, aunque también señalan oportunidades de mejora en canales tradicionales o de menor interacción directa, donde podría fortalecerse la actualización, difusión o segmentación de contenidos para aumentar su nivel de satisfacción.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **90%**.

Evaluación cuantitativa del componente “Difusión”

PROMEDIO **90 %**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La calidad del servicio constituye el momento de verdad de la gestión, ya que es allí donde se configura la experiencia de los funcionarios y contratistas y se refleja la efectividad de los procesos de planeación y comunicación desarrollados. En este apartado se evalúan los aspectos generales relacionados con la prestación y calidad del servicio ofrecido por el GIT comunicaciones:

A la pregunta “¿Califique de 1 a 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho: La oportunidad y la calidad de los servicios en la prestación de los servicios de comunicaciones en cuanto...” (Tabla 5), Los resultados evidencian una percepción altamente positiva sobre la oportunidad y calidad de los servicios prestados por el GIT Comunicaciones, con valoraciones de satisfacción (3 y 4) que alcanzan el 100% en casi todos los servicios evaluados. Destacan particularmente la Intranet y la página web, que obtienen un 100% de calificaciones en nivel 4, lo que refleja un

reconocimiento pleno a su funcionalidad, actualización y utilidad para los colaboradores. Servicios como boletines internos, campañas de comunicación, piezas gráficas, videos y cubrimiento de eventos también muestran niveles sobresalientes de favorabilidad, con porcentajes positivos entre el 82% y el 100%, reforzando la percepción de eficiencia y calidad técnica en la producción de contenidos y apoyo comunicacional.

Tabla 5. Evaluación Satisfacción

Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
Boletines Interno	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	2	12%	100%
	4	15	88%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
Intranet	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	0	0%	100%
	4	13	100%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
Campañas de comunicación internas y externas	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	2	11%	100%
	4	17	89%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
La página web	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	0	0%	100%
	4	23	100%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
piezas gráficas, uniformes, cartillas, manuales, presentaciones, etc	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	3	13%	100%
	4	20	87%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo



videos o servicios de fotografía	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	1	7%	100%
	4	14	93%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
cubrimiento de eventos	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	2	18%	100%
	4	9	82%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
boletines de prensa	1	0	0%	14%
	2	1	14%	
	3	1	14%	86%
	4	5	71%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
el servicio de corrección de estilo	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	2	18%	100%
	4	9	82%	

Sin embargo, el servicio de **boletines de prensa** presenta el nivel más bajo de satisfacción relativa, con un **14% de percepciones negativas** y un 86% positivo, lo que sugiere oportunidades de mejora en aspectos como oportunidad de publicación, alcance o pertinencia de la información difundida hacia audiencias externas. Aun así, el desempeño general demuestra que el GIT Comunicaciones mantiene estándares altos de servicio, con una **confianza consolidada por parte de funcionarios y contratistas**, lo cual fortalece la imagen institucional y la efectividad de la comunicación interna y externa.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **98%**.

Evaluación cuantitativa del componente “Calidad del Servicio”

PROMEDIO **98 %**

16

Tabla 6. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio

ANEXOS

Además de la valoración cuantitativa realizada sobre los diferentes servicios del GIT Comunicaciones, se incluyó una pregunta abierta con el fin de identificar, desde la voz directa de los funcionarios y contratistas, aquellos aspectos que consideran susceptibles de mejora. Las respuestas obtenidas permiten complementar el análisis estadístico con percepciones cualitativas, aportando insumos valiosos para orientar acciones de fortalecimiento en la gestión comunicativa. A continuación, se presentan las principales observaciones recogidas:

Tabla 7. Respuestas abiertas I

Según su percepción: ¿Qué se debe mejorar en el servicio que presta el equipo de comunicaciones?
Ajustar estrategias según las necesidades detectadas.
Apoyar más en la ejecución de eventos, de un evento salió publicada tan solo una pieza.
aumento del recurso humano
Circulación continua de información al interior de los GIT
Considero que el GIT de Comunicaciones presta muy buen servicio.
Considero que se debe estandarizar la solicitud de requerimientos para el diseño de material gráfico y apoyo audiovisual, con el ánimo de tener claridad los requisitos y tiempos de entrega y de esa manera incluir esta información en la planeación de los eventos.
Desde mi percepción, el servicio prestado por el equipo de comunicaciones es satisfactorio. No tengo observaciones adicionales, ya que su acompañamiento y gestión han sido oportunos y eficientes.
Difusión de los servicios al interior de la entidad.
El equipo de comunicaciones presta un servicio valioso. No tengo por ahora alguna observación
El servicio prestado ha sido excelente, sin recomendaciones.
En general funciona muy bien, salvo excepciones de disponibilidad que ya son producto de la organización del despacho y prioridades que uno debe entender.

En los periodos que se tienen cubrimiento de varios eventos externos en la entidad se puede presentar aumento en los tiempos de respuesta a los usuarios internos sugiero reforzar el equipo que presta atención interna
En todos los eventos que he estado presente han estado muy activos cubriendo las diferentes actividades
Es necesario optimizar la eficiencia y la efectividad del equipo de comunicaciones, mejorando la rapidez de respuesta, la claridad de los mensajes y la coordinación interna para brindar un servicio más ágil y preciso."
Estoy muy agradecida excelente y rápida respuesta, un gran trabajo terminado, no tengo ninguna sugerencia de mejora.
Excelente labor
Excelente servicio
Hasta el momento considero que el papel que ha desempeñado comunicaciones en el Ministerio es bueno.
Hay muy pocos colaboradores y a veces tardan un poco, algo entendible por el volumen de trabajo
Los servicios brindados han de calidad
Los tiempos de respuesta
Más participación de los funcionarios
mas personal
Mas personal para que puedan tener más rapidez en las respuestas
Mas presencia en los eventos del ministerio del deporte para que la ciudadanía conozca la participación gestión y cofinanciación de la entidad.
Mayor difusión en medios de comunicación.
Mayor intensidad y storytelling
Mayor presencia en los GIT
Mayor rapidez al dar al conocer el producto (información).
Mi percepción es de mejora continua y los servicios solicitados por esta oficina son atendidos con calidad y eficiencia
Muy Profesionales en lo que hacen
n.a
N/A
Na
Nada, el equipo de comunicaciones siempre ha estado atento a colaborar en los requerimientos del GIT Talento Humano.
Ninguna
No he solicitado servicios recientemente, pero destaco la adherencia y unicidad del estilo institucional en los mensajes y campañas desarrollados.
No tengo inquietudes
Poder tener equipos de fotografía suficiente para poder suministrar a los diferentes colaboradores que cubren eventos.
Por el momento, no tengo recomendaciones para dar, ha sido una atención oportuna y buena

Relacionamiento directo con medios y priorizar la información dependiendo de la importancia, en regiones y de interés general.

TECNOLOGIA

Todo está perfecto

Todo esta perfecto

todo muy bien

Con el propósito de identificar nuevas oportunidades de fortalecimiento en la gestión comunicativa, se consultó a los participantes sobre los contenidos y elementos que les gustaría encontrar en los canales de difusión del Ministerio del Deporte. Esta pregunta abierta busca recoger expectativas, intereses y necesidades informativas de los colaboradores, permitiendo orientar de manera más precisa la planeación estratégica del GIT Comunicaciones. A continuación, se presentan las respuestas más relevantes consignadas por los encuestados:

Tabla 8. Respuestas abiertas II

Según su percepción: ¿Qué le gustaría encontrar en los canales de difusión de Mindeporte?
"Información actualizada, relevante y de fácil acceso sobre eventos, programas y oportunidades, presentada de manera clara y atractiva."
a la fecha todo ok
Accesos a material de archivo
Actualidad de los deportistas y los diferentes planes, programas y proyectos que se ejecutan con apoyo de Ministerio.
Avances de deportistas en el País.
Como vamos en las áreas
Considero que el trabajo realizado por el equipo de comunicaciones ha sido muy creativo y han innovado en la manera de presentar la información.
CONVOCATORIAS DEPORTIVAS
Creo que la información difundida es pertinente.
Desde mi perspectiva, los contenidos y la información difundida en los canales de Mindeporte están bien. Considero que cumplen adecuadamente con su propósito y no identifico necesidades adicionales.
Difundir un poco más las fechas representativas para la entidad, y que sea divulgada de alguna manera todo lo que se hace, teniendo en cuenta el potencial con el que contamos.
Espacio para consultar las actividades de bienestar de la entidad
Fortalecer la oferta institucional del Ministerio
Han sido acertados con el material que publican.
Información actualizada

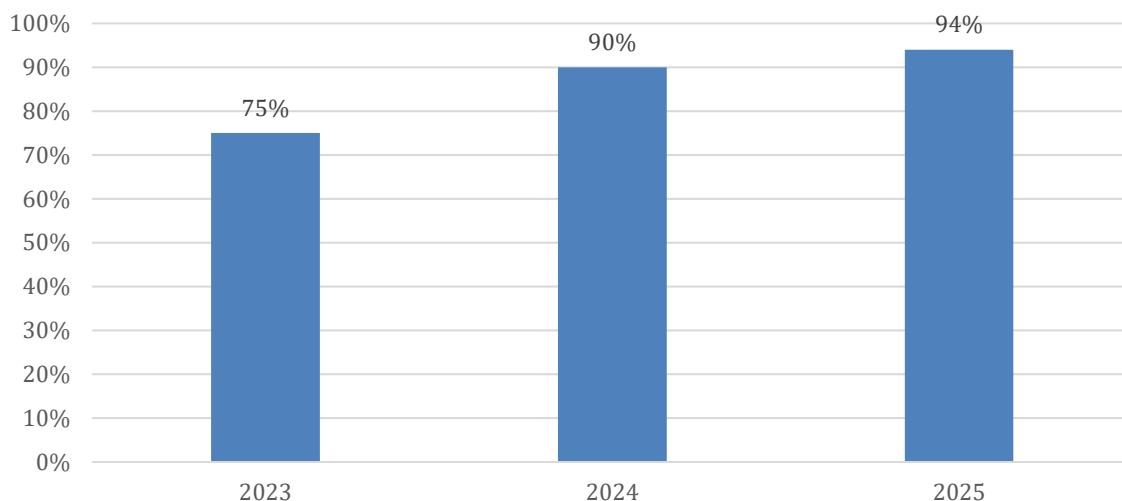
Información clara sobre programas y beneficios.
Detalles de convocatorias, becas, apoyos a deportistas y proyectos comunitarios y Guías sobre cómo acceder a estos beneficios.
información interna de las dependencias
Informes de los eventos
La información publicada es la necesaria.
La información que he encontrado considero que ha cubierto las acciones que se realizan en la entidad y el sector.
la participación del ministerio en diferentes eventos
Logros del GIT Infraestructura
Más difusión de los cursos ofertados por la escuela virtual del deporte.
Mas entrevistas a los funcionarios encargados de las actividades.
más información del día a día
más información relacionada con metas del PND
Mas noticias.
Mayor visibilizarían de los ámbitos de cotidianidad de usuarios y funcionarios
Me parece que se cubre todo el tema deportivo externo e interno que interesa conocer y mantener actualizado
Mostrar los resultados del ministerio en las cadenas de T.V
n.a
N/A
Na
nada adicional.
Ninguna
No tengo observaciones
Noticias regionales
Novedades de incidencias en los servicios tecnológicos cuando se presenten.
Para el uso que tengo la información publicada para mi es suficiente.
por ahora no tengo observación
Promover mensajes de seguridad de la Información
Publicar todos los eventos realizados en las regiones del país por los diferentes programas del Ministerio, con el fin de visibilizar ante la comunidad el trabajo y los logros obtenidos, en beneficio de toda la población colombiana.
que sean más llamativos y capten la atención de los lectores
Sin observación
Socialización de más eventos
temas variados pertinentes a cada una de las dependencias del Ministerio
Todas las competencias, con resultados y el apoyo del Ministerio a ellas, de forma discriminada.
Una campaña que no acerque más a los atletas

COMPARACIÓN

Al realizar la comparación de los resultados obtenidos en los segundos semestres de los años 2023, 2024 y 2025, se observa una tendencia de recuperación significativa en la percepción y experiencia ciudadana frente a los servicios del GIT Comunicaciones. En el año 2023 se alcanzó un nivel de satisfacción del 75%, lo que representó un punto de referencia medio en términos de calidad percibida. Sin embargo, en 2024 los resultados ascendieron de manera considerable hasta ubicarse en el 90%, evidenciando un periodo de fortalecimiento en la percepción de los colaboradores respecto a la gestión comunicativa. (Gráfica 2)

Gráfica 2. Comparación Anual

Comparación Anual



Para el segundo semestre de 2025, la satisfacción volvió a incrementarse de forma notable, llegando al 94%. Este comportamiento refleja los esfuerzos realizados por el GIT Comunicaciones en materia de fortalecimiento de canales, calidad de los servicios prestados y pertinencia de los productos comunicativos, los cuales permitieron recuperar la confianza y la valoración positiva de los usuarios internos.

La comparación anual evidencia, por tanto, que, aunque en 2023 se presentó una disminución significativa en la percepción de la calidad, las acciones de mejora implementadas en 2024 tuvieron un impacto efectivo,

demostrando capacidad de respuesta y adaptación a las necesidades de los funcionarios y contratistas. Estos resultados constituyen una base sólida para continuar con la consolidación de estrategias de comunicación que garanticen la sostenibilidad de los altos niveles de satisfacción alcanzados.

21

CONCLUSIONES GENERALES

la encuesta de percepción y experiencia ciudadana aplicada a funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte evidencia que el GIT Comunicaciones ha consolidado un papel estratégico dentro de la entidad, garantizando la difusión efectiva de información y la prestación de servicios de alta calidad que impactan transversalmente en las diferentes dependencias.

En la caracterización de los participantes se destacó la amplia diversidad de áreas representadas y la participación equilibrada entre contratistas y funcionarios, lo que otorga legitimidad y solidez a los hallazgos. Asimismo, la consulta sobre canales de comunicación mostró una clara preferencia por medios digitales e institucionales, como redes sociales, intranet y boletines, los cuales se positionan como herramientas ágiles y pertinentes para mantener informada a la comunidad interna.

Los resultados en materia de calidad de los servicios revelaron un alto nivel de satisfacción, especialmente en productos como la corrección de estilo, las piezas gráficas, el cubrimiento de eventos y los contenidos audiovisuales, que alcanzaron valoraciones sobresalientes. Aunque se identifican algunos canales con menor impacto —como los boletines en casa o los medios masivos—, la tendencia general confirma la confianza depositada por los usuarios internos en la gestión comunicativa.

Las respuestas abiertas aportaron insumos cualitativos que complementan la visión cuantitativa, destacando la necesidad de fortalecer ciertos aspectos, diversificar los contenidos y ajustar los canales a las expectativas e intereses de los colaboradores. Estos elementos constituyen oportunidades de mejora para avanzar hacia una comunicación más participativa, dinámica y cercana.

Finalmente, la comparación anual de los segundos semestres mostró una recuperación destacada en 2025, alcanzando niveles muy cercanos al

100%. Este repunte confirma la capacidad del GIT Comunicaciones para responder a los retos, implementar acciones correctivas y recuperar la confianza institucional, lo que representa un aprendizaje clave para sostener altos niveles de satisfacción en el futuro.

En conjunto, los resultados demuestran que el GIT Comunicaciones ha logrado consolidar una gestión efectiva, reconocida y valorada por los colaboradores, al tiempo que se abren oportunidades para innovar, diversificar los canales y continuar fortaleciendo la estrategia integral de comunicación interna y externa del Ministerio del Deporte.