

Medición de percepción y experiencias ciudadanas

Evento: Audiencia Pública
Participativa de Rendición de
Cuentas 2024-2025



GIT Servicio Integral al Ciudadano



INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

29 de octubre de 2025

Lugar

Virtual – Transmisión por TV y plataformas digitales YouTube @MindeporteCol y Facebook @MindeporteCol

Organizador

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 29 de octubre al 26 de noviembre

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
CONVOCATORIA.....	7
DESARROLLO DEL EVENTO.....	11
COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO.....	13
CONTENIDOS DEL EVENTO	14
CONCLUSIONES GENERALES.....	18
RECOMENDACIONES CIUDADANAS.....	18

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿La convocatoria para participar en la audiencia pública fue oportuna y se presentó por diversos medios de comunicación?

Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿El informe de gestión se publicó oportunamente y por diversos medios?

Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Se generaron espacios de participación ciudadana para la definición de los temas de la audiencia?

Gráfica 4. Resultados Pregunta: ¿Las herramientas tecnológicas fueron adecuadas para el desarrollo de las actividades de la audiencia?

Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿Se realizaron todas las intervenciones propuestas y comenzaron con puntualidad y de acuerdo con el cronograma presentado?

Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿Durante la Audiencia Pública se garantizó la participación sin discriminar a ninguna persona?

Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿La información se presentó de manera organizada y se utilizó lenguaje claro?

Gráfica 8. Resultados Pregunta: ¿La información y contenidos presentados responden a los objetivos y alcance de la audiencia?

Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿Se habilitaron espacios para la participación ciudadana y la respuesta de preguntas?

Lista de tablas

Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Componente convocatoria

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente desarrollo del evento

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente comprometidos con el buen trato

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

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:

77%

Promedio Convocatoria:

76%

Promedio Desarrollo del evento:

78%

Promedio Comprometidos con el buen trato:

78%

Promedio Contenidos del evento:

77%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del evento: *"Audencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2024-2025"* que se llevó a cabo por parte del Ministerio del Deporte. Este tipo de evento tiene como objetivo: Evaluar y dialogar con la ciudadanía y los grupos de valor la gestión del Ministerio del Deporte en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados durante el 2024-2025. El estudio estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

En el marco del evento se convocó a toda la ciudadanía a nivel nacional. Se debe mencionar que el estudio cuenta con un nivel de confianza del 99% con un error estimado del 5% y se realizó de manera anonimizada con muestra aleatoria simple.

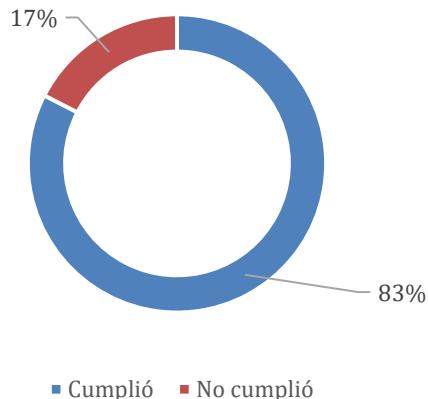
CONVOCATORIA

La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

¿La convocatoria para participar en la audiencia pública fue oportuna y se presentó por diversos medios de comunicación?

8



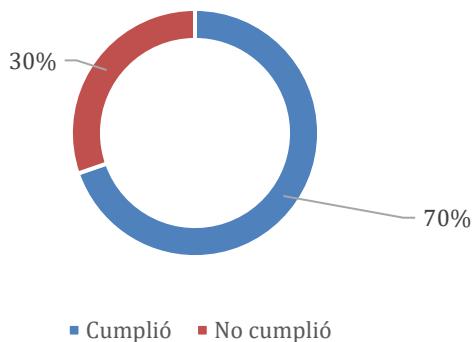
Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿La convocatoria para participar en la audiencia pública fue oportuna y se presentó por diversos medios de comunicación?

Los resultados muestran que el **83%** de los participantes (52 personas) considera que la convocatoria para la Audiencia Pública Participativa fue oportuna y divulgada a través de diversos medios de comunicación. Solo el **17%** (11 personas) manifestó que la convocatoria no cumplió con estos criterios, evidenciando una percepción mayoritariamente positiva respecto a la difusión del evento.

Este comportamiento sugiere que las estrategias de comunicación implementadas lograron un alcance adecuado y generaron un nivel de satisfacción significativo entre los participantes. No obstante, el 17% que expresó inconformidad indica que aún existen oportunidades para ampliar los canales de difusión, mejorar la claridad de la información y garantizar que todos los grupos de interés reciban la convocatoria con suficiente anticipación.

¿El informe de gestión se publicó oportunamente y por diversos medios?

9

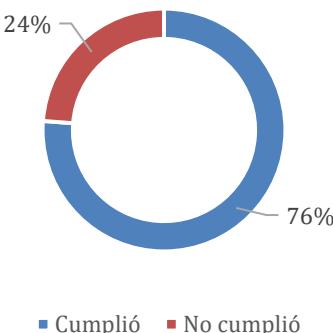


Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿El informe de gestión se publicó oportunamente y por diversos medios?

Los resultados indican que el **70%** de los participantes considera que el informe de gestión fue publicado de manera oportuna y mediante diversos medios, lo cual refleja una percepción mayoritariamente favorable sobre la divulgación de este insumo clave para la rendición de cuentas. Este nivel de cumplimiento sugiere que las acciones comunicativas implementadas lograron acercar la información a una parte significativa de la ciudadanía interesada.

Sin embargo, el **30%** que manifestó que la publicación no cumplió evidencia que aún persisten brechas en términos de oportunidad, accesibilidad o diversificación de canales. Este hallazgo resalta la importancia de fortalecer la estrategia de difusión, especialmente en lo relacionado con la claridad de los medios utilizados, la anticipación en la entrega del informe y la garantía de que toda la ciudadanía pueda acceder a la información de forma fácil y oportuna.

¿Se generaron espacios de participación ciudadana para la definición de los temas de la audiencia?



Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Se generaron espacios de participación ciudadana para la definición de los temas de la audiencia?

Los resultados muestran que el **76%** de los participantes (49 personas) percibió que sí se generaron espacios de participación ciudadana para la definición de los temas de la audiencia, indicando que la mayoría de los ciudadanos se sintió incluida en la construcción del contenido y los asuntos a tratar. Este dato evidencia un esfuerzo institucional por promover la interacción activa y la co-creación de la agenda de la audiencia pública.

No obstante, el **24%** (14 personas) que consideró que no se generaron estos espacios señala que aún existen oportunidades para ampliar la participación, garantizando que distintos grupos de interés tengan voz y representación. Esto sugiere la necesidad de mejorar la comunicación sobre estos espacios y fortalecer los mecanismos de inclusión para asegurar que todos los actores puedan influir en la definición de los temas de interés.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **76%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
“Convocatoria”**
PROMEDIO 76 %

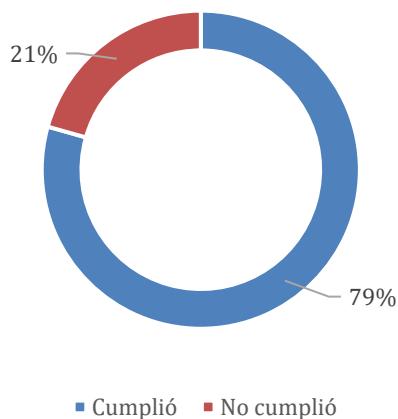
Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Componente convocatoria

DESARROLLO DEL EVENTO

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento:

¿Las herramientas tecnológicas fueron adecuadas para el desarrollo de las actividades de la audiencia?



Gráfica 4. Resultados Pregunta: ¿Las herramientas tecnológicas fueron adecuadas para el desarrollo de las actividades de la audiencia?

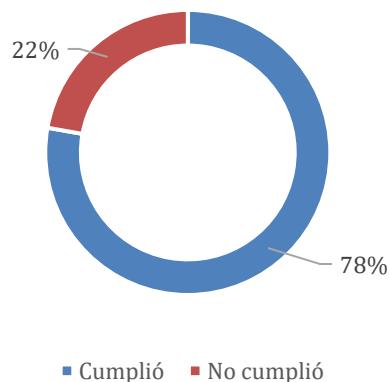
Los resultados muestran que el **79%** de los participantes (48 personas) consideró que las herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de las actividades de la audiencia, lo que refleja una valoración positiva sobre la infraestructura digital y los recursos empleados para garantizar la interacción y el acceso a la información durante el evento. Este nivel de aprobación indica que, en términos generales, los medios tecnológicos cumplieron con las expectativas de los ciudadanos.

Sin embargo, el **21%** (15 personas) que percibió inadecuación sugiere que aún existen oportunidades para mejorar la experiencia tecnológica.

Esto puede implicar ajustes en la accesibilidad de las plataformas, soporte técnico, capacitación para los participantes o diversificación de herramientas para asegurar que todos los asistentes puedan participar de manera fluida y efectiva.

12

¿Se realizaron todas las intervenciones propuestas y comenzaron con puntualidad y de acuerdo con cronograma presentado?



Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿Se realizaron todas las intervenciones propuestas y comenzaron con puntualidad y de acuerdo con el cronograma presentado?

Los resultados muestran que el **78%** de los participantes consideró que todas las intervenciones se realizaron según lo propuesto, comenzando con puntualidad y siguiendo el cronograma presentado, lo que evidencia una gestión organizada y un cumplimiento efectivo de la programación de la audiencia. Esta percepción refleja positivamente la capacidad del Ministerio del Deporte para coordinar las actividades y mantener el orden durante el evento.

No obstante, el **22%** que indicó que no se cumplió con estos aspectos señala la necesidad de reforzar la puntualidad y la coordinación logística, asegurando que todas las intervenciones se desarrollen exactamente según lo planeado y que los ajustes necesarios se comuniquen

oportunamente para minimizar afectaciones a la experiencia de los participantes.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **78%**.

13

Evaluación cuantitativa del componente “Desarrollo del evento”

PROMEDIO **78%**

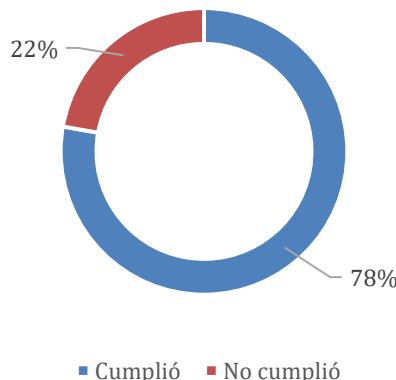
Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente desarrollo del evento

COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

El buen trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con el Ministerio del Deporte, es el camino elegido para garantizarles a los ciudadanos el efectivo ejercicio de sus derechos con enfoque humano.

A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada:

¿Durante la Audiencia Pública se garantizó la participación sin discriminar a ninguna persona?



Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿Durante la Audiencia Pública se garantizó la participación sin discriminar a ninguna persona?

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

Los resultados muestran que el **78%** de los participantes (49 personas) percibió que durante la Audiencia Pública se garantizó la participación sin discriminación, lo que indica un nivel alto de inclusión y respeto por la diversidad de los asistentes. Este resultado evidencia que las acciones implementadas por el Ministerio del Deporte contribuyeron a un espacio participativo equitativo y accesible para la ciudadanía.

Por otro lado, el **22%** (14 personas) que manifestó que no se cumplió con este principio sugiere que aún existen áreas de mejora para asegurar la plena inclusión. Esto resalta la importancia de continuar fortaleciendo las prácticas de accesibilidad, atención a la diversidad y mecanismos de participación que permitan que todos los grupos, sin excepción, puedan intervenir y ser escuchados de manera efectiva.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **78%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
“Comprometidos con el buen trato”**

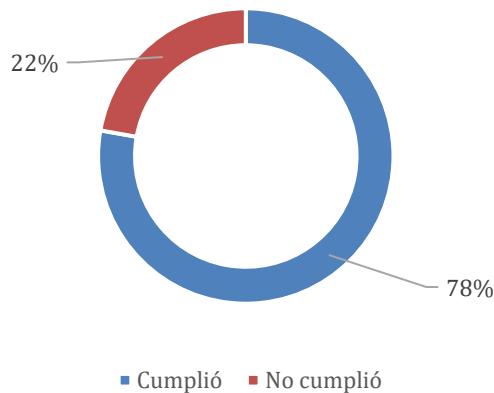
PROMEDIO **78%**

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente comprometidos con el buen trato

CONTENIDOS DEL EVENTO

El cumplimiento de las reglas de juego, el conocimiento y dominio del tema, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales, el talento humano dispuesto para el evento es uno de los elementos centrales en la evaluación para la percepción de calidad, ya que brinda elementos de análisis a los organizadores sobre el cumplimiento de los estándares en términos organizativos, logísticos y deportivos, y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del evento.

¿La información se presentó de manera organizada y se utilizó lenguaje claro?

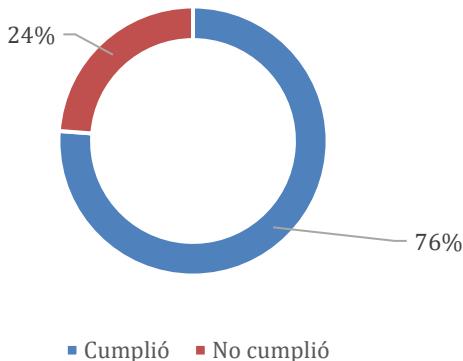


Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿La información se presentó de manera organizada y se utilizó lenguaje claro?

Los resultados muestran que el **78%** de los participantes consideró que la información durante la Audiencia Pública se presentó de manera organizada y con un lenguaje claro, lo que refleja una percepción positiva sobre la calidad comunicativa del evento. Este nivel de aprobación evidencia que las presentaciones y exposiciones facilitaron la comprensión de los contenidos y permitieron que la ciudadanía accediera a la información de manera efectiva.

Sin embargo, el **22%** que indicó que no se cumplió con estos criterios sugiere que todavía existen oportunidades para mejorar la claridad y la estructuración de la información, asegurando que todos los asistentes puedan seguir el desarrollo de la audiencia sin dificultades y comprender los temas tratados de forma completa y accesible.

¿La información y contenidos presentados responden a los objetivos y alcance de la audiencia?



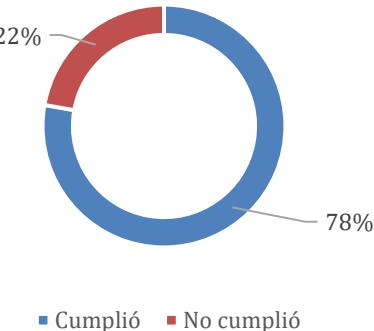
16

Gráfica 8. Resultados Pregunta: ¿La información y contenidos presentados responden a los objetivos y alcance de la audiencia?

Los resultados indican que el **76%** de los participantes (48 personas) percibió que la información y los contenidos presentados durante la Audiencia Pública respondieron a los objetivos y al alcance definidos, lo que evidencia que la planificación y el enfoque temático del evento fueron adecuados para cumplir con las expectativas ciudadanas. Este nivel de cumplimiento refleja que los contenidos lograron ser pertinentes y coherentes con los propósitos de la audiencia.

No obstante, el **24%** (15 personas) que manifestó que la información no respondió a los objetivos señala oportunidades de mejora, especialmente en la alineación de los contenidos con las metas planteadas y la claridad en la presentación de los temas. Esto sugiere la necesidad de revisar y fortalecer la estructura de los materiales y la guía de la audiencia para asegurar que todos los asistentes perciban de manera completa el alcance y propósito del evento.

¿Se habilitaron espacios para la participación ciudadana y la respuesta de preguntas?



Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿Se habilitaron espacios para la participación ciudadana y la respuesta de preguntas?

Los resultados muestran que el **78%** de los participantes consideró que se habilitaron adecuadamente espacios para la participación ciudadana y la respuesta de preguntas, lo que refleja un nivel positivo de interacción y de atención a las inquietudes de los asistentes durante la Audiencia Pública. Esto evidencia que se fomentó la participación activa y se generaron oportunidades para que la ciudadanía expresara sus opiniones y consultas.

Sin embargo, el **22%** que manifestó que no se cumplió con esta dinámica señala la necesidad de fortalecer estos espacios, garantizando mayor tiempo, claridad en los mecanismos de intervención y asegurando que todos los participantes tengan la oportunidad de formular sus preguntas y recibir respuestas completas, de manera que la experiencia participativa sea inclusiva y efectiva.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **77%**.

Evaluación cuantitativa del componente “Contenidos del evento”

PROMEDIO **77%**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

CONCLUSIONES GENERALES

Con base en los resultados obtenidos en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana de la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Ministerio del Deporte, se evidencia que la mayoría de los participantes percibió de manera positiva los diferentes aspectos del evento. Los porcentajes de cumplimiento oscilaron entre el **70% y el 83%** en preguntas relacionadas con la convocatoria, la publicación del informe de gestión, la generación de espacios de participación, la adecuación de herramientas tecnológicas, la puntualidad de las intervenciones, la inclusión, la claridad de la información y la pertinencia de los contenidos, lo que indica un nivel general de satisfacción y eficacia en la organización y desarrollo de la audiencia.

No obstante, los resultados también muestran que entre el **17% y 30% de los participantes** identificó oportunidades de mejora en aspectos como la difusión de la convocatoria, la alineación de los contenidos con los objetivos, la disponibilidad de espacios de participación y la claridad de la información. Estos hallazgos sugieren la necesidad de continuar fortaleciendo la comunicación, la inclusión, la organización logística y la accesibilidad de los recursos, con el fin de garantizar que futuras audiencias públicas logren un alcance más amplio y una experiencia más completa para toda la ciudadanía.

RECOMENDACIONES CIUDADANAS

Durante el desarrollo del ejercicio de percepción y experiencia ciudadana se habilitó un espacio para que las personas pudieran escribir sus recomendaciones y comentarios sobre el evento. A continuación, se enlistan cada uno de ellos:

Recomendaciones Ciudadanas
Que el deporte en esta administración no hay cumplido con nada
Reunir a todos los deportistas de alto rendimiento en estas rendiciones
Siempre estado muy pendiente del ministerio, pero no me tienen en cuenta para los programas que llega a ca a Buenaventura valle soy profesional en Deportes y actividades físicas

Seguir fomentando estás clases de evento para que los jóvenes, adultos, adultos mayores y niños puedan seguir disfrutando de la misma y muchas gracias por tener en cuenta a la ciudadanía.

Deberían organizar mesas sectoriales de participación con veedurías ciudadanas, la participación ciudadana no es sólo hablar, se tienen que escuchar y tener una metodología para poder solucionar y/o hacer seguimiento

Cordial Saludo Somos www.noticierocolombiano.com el medio de comunicación nacional de los colombianos, En Relación Con la masificación de información en todas las regiones es de gran importancia tener en cuenta a los medios digitales que segmentamos y sectorizamos En Todas las regiones a la difusión de información importante Del gobierno nacional a todos los proyectos de desarrollo así mismo presentamos nuestro interesa al ser Aliado Comercial del Ministerio De educación

MAYOR DIBULGACION DE LA INFORMACION Y PARTICIPACION CON LA CIUDADANIA

Estuvo muy bien

Con suficiente anticipación se encuesta la gente. No a quemarropa. para poder evaluar bien.

Tener en cuenta los deportes alternativos

. Objetivo en propuesta de alcance con finalidades claras.

misión visión

Fundamentos técnicos

Ventajas

Desventajas

Metodología en educación eficiencia oportuna en claridad

Y alcance

Gestión subjetiva objetiva

En esta región del país (Medellín) la gestión del gobierno nacional no se evidencia, es a través del INDER e indeportes que veo gestiones relacionadas, la población no es culpable de las diferencias políticas, el deporte tampoco y se ven perjudicados los deportistas y las instalaciones, mantener y fortalecer los medios de comunicación con la población de todo el país sería lo adecuado, gracias por su atención @periodicodigitalsantamariabledo

con mucha claridad todo lo que se expresó

tenemos un gimnasio nuevo en la sede industria Sena Neiva sin actividad porque no lo acondicionan es un proceso misional también elevado al sistema de rehabilitación física SGSS el colmo

invitar a las personas beneficiadas para que cuente su historia, su proceso de aprendizaje y sus beneficios para el futura

Mejorar virtualidad

Excelente

Falta un poco más en la generación de más espacios de participación ciudadana para tener más oportunidad de intervención y propuestas. Faltan también más espacios en los que la ciudadanía pueda intervenir y participar en la ciudad de Villavicencio

trabajar más por los pueblos marginados de Colombia especialmente por los pueblos del Pacífico colombiano