

info



Deporte



Medición de percepción y experiencias ciudadanas

Transparencia y Acceso a la información Pública
Segundo semestre del 2025

2025

Grupo Interno de Trabajo Servicio



INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Contenido

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	2
INTRODUCCIÓN.....	3
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA	5
EFECTIVIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	6
TRANSPARENCIA ACTIVA	13
TRANSPARENCIA PASIVA	16
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD.....	21
CONCLUSIONES GENERALES	24

INTRODUCCIÓN

La valoración que realiza la ciudadanía constituye un insumo fundamental para evaluar el desempeño del Ministerio del Deporte y reconocer oportunidades de mejora en la prestación de sus servicios. En este sentido, resulta indispensable adelantar mediciones periódicas que permitan conocer de manera objetiva las percepciones, expectativas y niveles de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor. Este ejercicio facilita la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo y a una atención más efectiva de sus necesidades.

De acuerdo con lo dispuesto en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009, las entidades públicas deben desarrollar procesos sistemáticos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión, los cuales incluyen el monitoreo permanente de la percepción ciudadana frente al cumplimiento de sus funciones. En este marco normativo, se hace necesario contar con instrumentos y metodologías que orienten de manera práctica la medición de dicha percepción y respalden la gestión institucional.

En concordancia con lo anterior, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte incorporó una línea estratégica orientada al fortalecimiento de los procesos de medición de la percepción ciudadana, denominada: *"Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad"*. Esta línea estratégica tiene como finalidad identificar oportunidades de mejora, recoger retroalimentación sobre la calidad del servicio y fomentar una cultura institucional enfocada en la excelencia de los servicios y productos ofrecidos.

Para la implementación de esta línea estratégica, se definieron actividades específicas en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025, orientadas a desarrollar ejercicios de medición de la percepción de calidad en los distintos momentos de interacción con los grupos de valor, en articulación con las diferentes dependencias del Ministerio.

En este contexto, el presente documento expone la ejecución de una de las actividades de medición de la experiencia ciudadana realizadas durante la vigencia 2025, enfocada específicamente en evaluar la



percepción de la ciudadanía frente a la transparencia institucional y el acceso a la información pública del Ministerio del Deporte.

El ejercicio de medición se orientó a analizar la experiencia de los ciudadanos en el uso y acceso a los diferentes canales de transparencia activa y pasiva, así como la usabilidad, claridad, oportunidad y facilidad de acceso a la información publicada por la entidad. A partir de los resultados obtenidos, se presentan los datos, cifras y análisis correspondientes, se identifican los principales aspectos susceptibles de mejora y se destacan las buenas prácticas relacionadas con la gestión de la percepción ciudadana en materia de transparencia y acceso a la información pública.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

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

68%



**Efectividad en el Acceso a la
Información Pública:**

67%

Transparencia Activa:

84%

Transparencia Pasiva:

75%

**Criterio Diferencial de
Accesibilidad**

47%

El presente informe analiza los resultados consolidados de la encuesta de percepción aplicada a la ciudadanía perteneciente a los grupos de valor del Ministerio del Deporte durante el periodo comprendido entre mayo y diciembre de 2025. Este ejercicio de medición tuvo como propósito evaluar la percepción de la calidad en materia de transparencia y acceso a la información pública en la entidad.

El estudio fue desarrollado por la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y hace parte de la Estrategia de fortalecimiento de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014. A partir de los resultados obtenidos, se formulan conclusiones específicas para cada uno de los componentes evaluados.

La medición consolidó los resultados obtenidos a lo largo de toda la vigencia 2025, evidenciándose una mayor participación ciudadana durante el primer semestre del año. En este periodo se recopilaron 201 encuestas, mientras que en el segundo semestre se registró una participación menor, con un total de 9 encuestas adicionales, para un acumulado anual de 210 encuestas válidas.

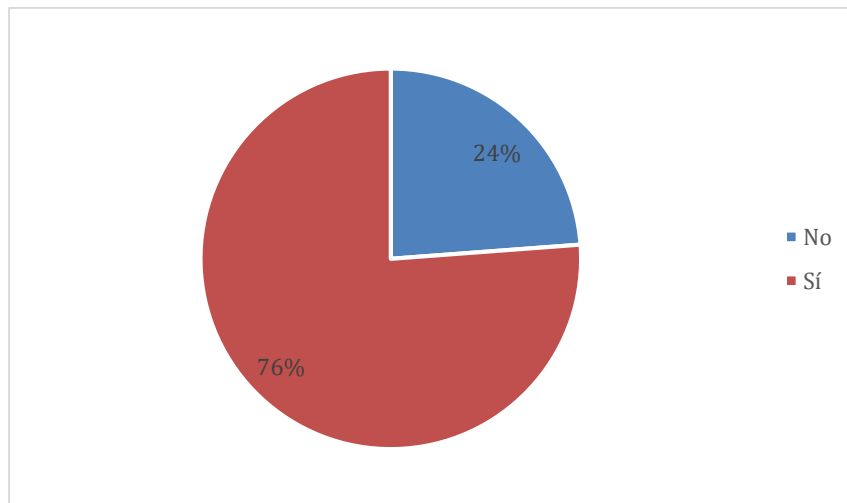
La encuesta fue aplicada a ciudadanos que han interactuado con la página web institucional y con los diferentes canales de atención del Ministerio del Deporte. El estudio se realizó de manera anonimizada, bajo un muestreo aleatorio simple, garantizando la confidencialidad de la información y la objetividad en el análisis de los resultados.

A continuación, se presentan los resultados para cada componente evaluado

EFFECTIVIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La evaluación de la efectividad en el acceso a la información pública tiene como objetivo, evaluar la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de la información proporcionada a través de los distintos canales del Ministerio del Deporte (Página web, archivo general y dependencias de la entidad). El enfoque está en asegurar un proceso de comunicación bidireccional, esencial para garantizar la transparencia, el acceso efectivo a la información y la participación ciudadana, como pilares fundamentales.

¿Usted conoce o ha visitado el portal web del Ministerio del Deporte?



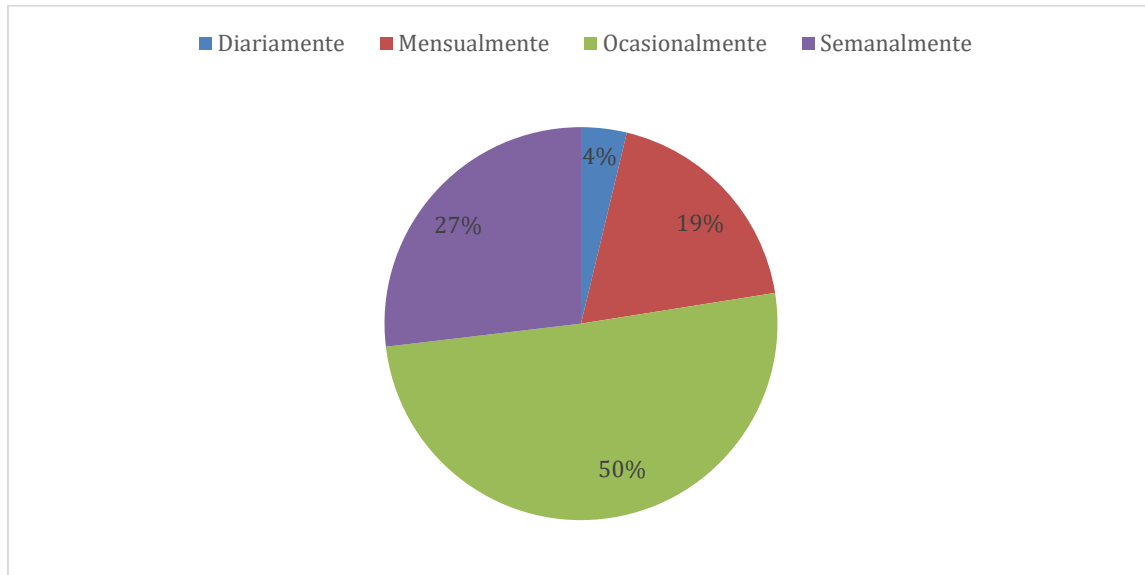
Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿Usted conoce o ha visitado el portal web del Ministerio del Deporte?

Del total de 210 encuestas aplicadas, 160 personas, equivalentes al 76,2 %, manifestaron que sí conocen o han visitado el portal web del Ministerio del Deporte. Por su parte, 50 ciudadanos, correspondientes al 23,8 %, indicaron que no conocen o no han accedido al sitio web institucional.

Estos resultados permiten identificar que el portal web constituye un canal de consulta relevante y ampliamente utilizado por los grupos de valor que interactúan con la entidad, lo cual es positivo en términos de transparencia activa y acceso a la información pública. No obstante, el porcentaje de ciudadanos que manifiesta no conocer o no haber visitado el portal evidencia una oportunidad de mejora en la estrategia de divulgación y promoción de los contenidos institucionales, así como en el fortalecimiento de acciones que incentiven el uso del sitio web como canal principal de información.

En este sentido, se resalta la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación y apropiación ciudadana del portal web

¿Con qué regularidad visita el sitio web del Ministerio del Deporte?



Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿Con qué regularidad visita el sitio web del Ministerio del Deporte?

Con relación a la pregunta "*¿Con qué regularidad visita el sitio web del Ministerio del Deporte?*", respondida por los 160 ciudadanos que manifestaron conocer o haber visitado el portal web institucional, los resultados evidencian distintos niveles de frecuencia en el uso de este canal.

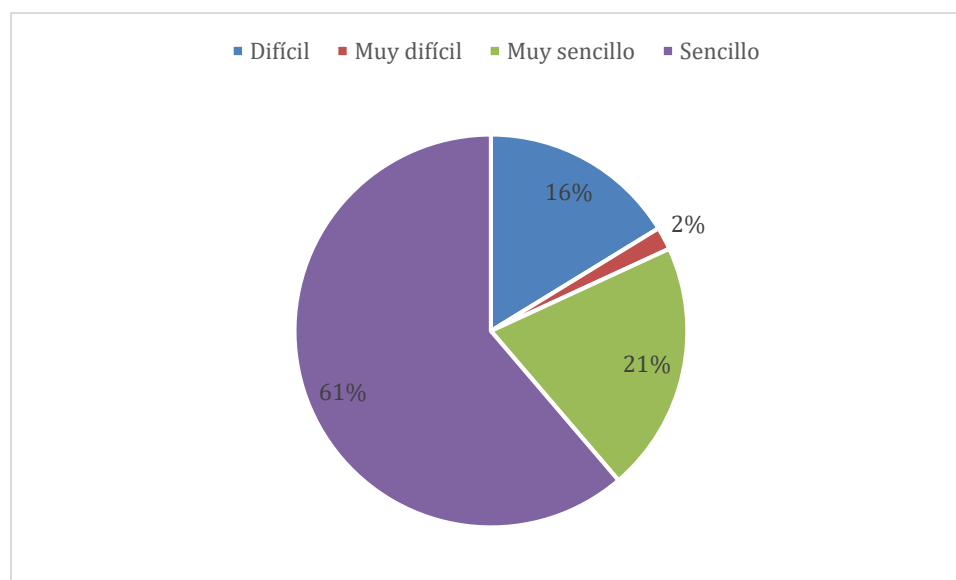
Del total de respuestas, 81 ciudadanos, equivalentes al 50,6 %, indicaron que visitan el portal web de manera ocasional, lo que sugiere que el sitio es consultado principalmente cuando existe una necesidad puntual de información. Por su parte, 43 encuestados, correspondientes al 26,9 %, señalaron que lo visitan semanalmente, lo cual refleja un grupo significativo de usuarios recurrentes que utilizan el portal como fuente habitual de consulta.

Asimismo, 30 ciudadanos (18,8 %) manifestaron acceder al sitio web de forma mensual, mientras que solo 6 personas, equivalentes al 3,7 %, indicaron que lo visitan diariamente.

Estos resultados permiten concluir que, si bien el portal web del Ministerio del Deporte es un canal ampliamente reconocido, su uso se concentra principalmente en accesos ocasionales, lo que evidencia una oportunidad de mejora para fortalecer la actualización, visibilidad y promoción de los contenidos, de manera que se incentive un uso más frecuente del sitio web como herramienta permanente de acceso a la información pública y transparencia activa.

Este comportamiento de visita ocasional puede estar asociado a que los ciudadanos recurren al sitio web principalmente cuando requieren información específica o para la realización de trámites puntuales, y no necesariamente como un canal de consulta permanente.

¿Qué tan sencillo le resultó buscar información en el sitio web del Ministerio del Deporte?



Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Qué tan sencillo le resultó buscar información en el sitio web del Ministerio del Deporte?

Los resultados obtenidos reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la facilidad de uso del portal web institucional.

De los 160 ciudadanos encuestados, 98 personas, equivalentes al 61,3 %, manifestaron que la búsqueda de información les resultó sencilla, mientras que 33 ciudadanos (20,6 %) indicaron que fue muy sencilla. En

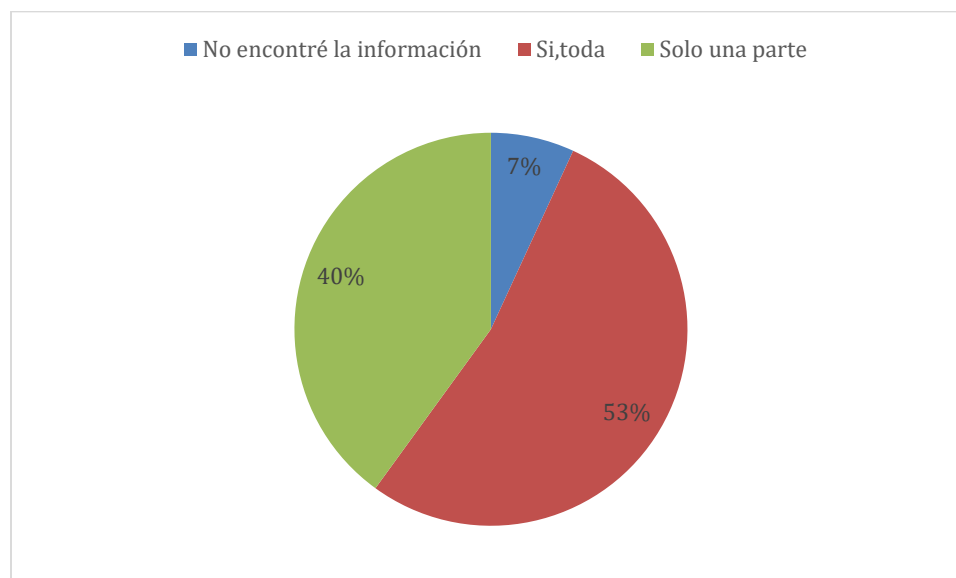
conjunto, el 81,9 % de los participantes percibe el portal web como un sitio que facilita el acceso a la información.

No obstante, 26 ciudadanos (16,3 %) señalaron que la búsqueda de información les resultó difícil, y 3 personas (1,9 %) la calificaron como muy difícil, lo que representa un 18,2 % de respuestas con percepción negativa frente a la usabilidad del sitio web.

Estos resultados evidencian que, si bien el portal web del Ministerio del Deporte cumple de manera general con criterios de facilidad de acceso a la información, persisten **oportunidades de mejora** relacionadas con la organización de los contenidos, la claridad en la estructura del sitio, la navegación y la localización rápida de la información. En este sentido, se resalta la importancia de continuar fortaleciendo la experiencia de usuario, con el fin de garantizar un acceso más ágil, claro y efectivo a la información pública, en concordancia con los principios de transparencia activa establecidos en la Ley 1712 de 2014.

Adicionalmente, resulta pertinente realizar una nueva medición en la siguiente vigencia, teniendo en cuenta que, hacia el cierre del año, se encuentran en curso actualizaciones al portal web institucional, las cuales se espera redunden en una mejora significativa en la usabilidad, el acceso a la información y la percepción ciudadana frente a este canal.

¿Encontró la información que buscaba?



Gráfica 4. Resultados Pregunta: ¿Encontró la información que buscaba?



Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable respecto a la disponibilidad de la información en el portal web del Ministerio del Deporte, aunque con aspectos susceptibles de mejora.

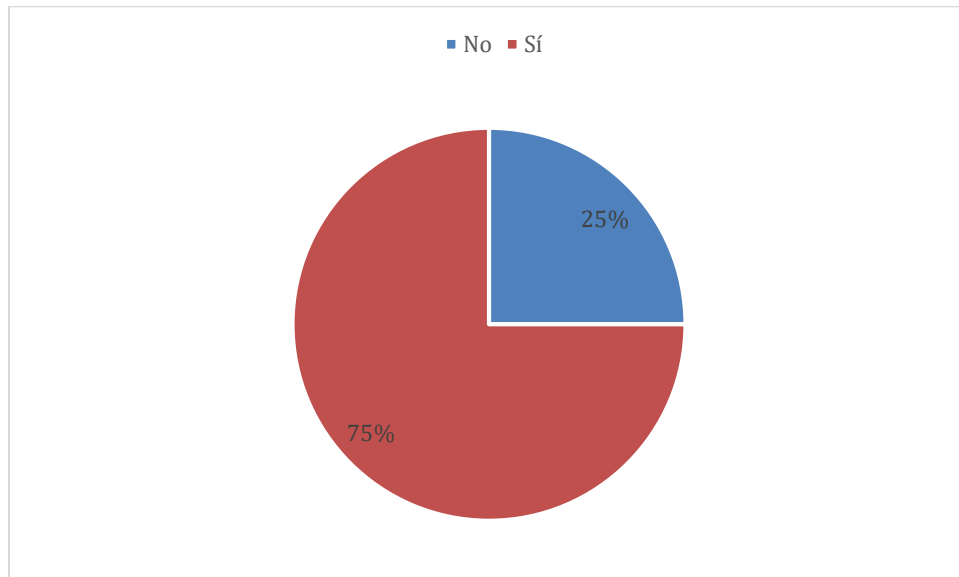
Si bien más de la mitad de los encuestados logró acceder de manera completa a la información de su interés, el porcentaje de ciudadanos que encontró la información de forma parcial o no la encontró pone de manifiesto una oportunidad de mejora relacionada con la completitud, actualización y ubicación de los contenidos, así como con la claridad en los enlaces y secciones del portal web.

En este sentido, se resalta la importancia de continuar fortaleciendo la gestión de la información publicada en el sitio web institucional, asegurando que esta sea completa, clara, actualizada y de fácil localización, de conformidad con los lineamientos de transparencia activa y acceso a la información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014.

En este contexto, cobra especial relevancia la actualización permanente de los contenidos por parte de los productores de la información, así como la disposición de responsables encargados de la revisión periódica, verificación y mejora continua de la información publicada en el portal web institucional. De igual manera, resulta fundamental fortalecer la inclusión de aquellos contenidos que son más frecuentemente requeridos por la ciudadanía, con el fin de responder de manera oportuna a sus necesidades de información.

Desde el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, en articulación con el Grupo de Comunicaciones, se continuará promoviendo el fortalecimiento de estas acciones, orientadas a mejorar la disponibilidad, claridad y actualización de la información, y a optimizar la experiencia de los ciudadanos en el acceso a la información pública, en concordancia con los principios de transparencia y mejora continua.

¿La información de nuestra página web le permite conocer de manera oportuna los temas de actualidad en deporte, recreación y actividad física?



Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿La información de nuestra página web le permite conocer de manera oportuna los temas de actualidad en deporte, recreación y actividad física?

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable frente a la oportunidad de la información publicada por el Ministerio del Deporte.

De los 160 ciudadanos encuestados, 120 personas, equivalentes al 75,0 %, manifestaron que sí consideran que la información disponible en la página web les permite conocer oportunamente los temas de actualidad. Por su parte, 40 ciudadanos (25,0 %) señalaron que no, lo que evidencia la existencia de un grupo de usuarios para quienes la información no resulta suficiente o no se percibe como actualizada en el momento requerido.

Este resultado indica que el portal web cumple, en términos generales, con su función de difusión oportuna de información relevante, asociada a la transparencia activa y a la divulgación de la gestión institucional. No obstante, el porcentaje de respuestas negativas pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la actualización permanente de los contenidos, la priorización de temas de interés ciudadano y la visibilidad de la

información relacionada con la actualidad del sector deporte, recreación y actividad física.

De acuerdo con los resultados obtenidos en los diferentes componentes evaluados para la Efectividad en el acceso a la información pública — conocimiento del portal web, frecuencia de uso, facilidad de búsqueda de información, disponibilidad de los contenidos y oportunidad de la información publicada—, y considerando como positivas ¹ aquellas respuestas que reflejan una percepción favorable frente al acceso a la información pública y la transparencia institucional, se obtiene un promedio general de percepción positiva del **67,1 %**.

Este resultado evidencia una valoración favorable del portal web del Ministerio del Deporte, sin perjuicio de las oportunidades de mejora identificadas, particularmente en el fortalecimiento del uso recurrente del sitio, la actualización permanente de los contenidos y la divulgación de información de interés ciudadano.

TRANSPARENCIA ACTIVA

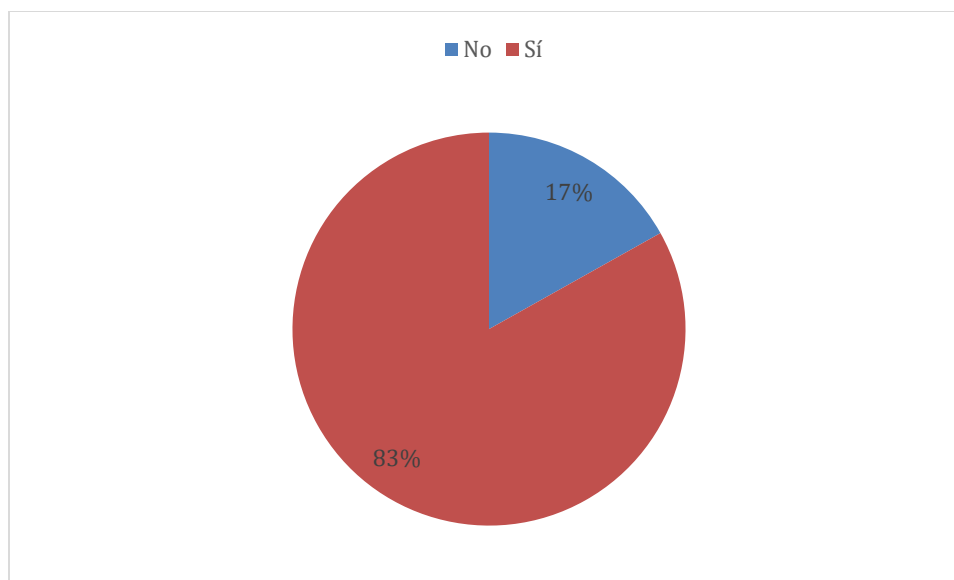
La transparencia activa es la obligación que tienen los organismos públicos de divulgar de manera proactiva, regular, y accesible, información relevante y actualizada sobre su gestión. Esto incluye, pero no se limita a, la organización de sus contratos, procesos de contratación, y otros mecanismos de interacción con la ciudadanía, como las transferencias de recursos, los beneficios sociales y los mecanismos de participación ciudadana. Esta práctica busca garantizar que toda la información pueda ser de interés público esté disponible sin necesidad de una solicitud previa, promoviendo así una cultura de transparencia y rendición de cuentas dentro de las instituciones públicas. La divulgación debe realizarse a través de medios accesibles, siguiendo los principios de claridad, oportunidad, veracidad y accesibilidad, tal como lo establece la Ley 1712 de 2014 y otras normativas relacionadas.

¹ Se consideran respuestas **positivas** las siguientes:

1. **Conoce o ha visitado el portal web** 76,2 %;
2. **Frecuencia de uso recurrente del portal**
(Diaria, semanal y mensual) 49,4 %
3. **Facilidad para buscar información** (Sencillo + Muy sencillo) 81,9 %
4. **Encuentra toda la información que busca** 53,1 %
5. **La información es oportuna y actual** 75,0 %

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre la Transparencia Activa:

¿Le genera confianza y credibilidad la información publicada en la web del Ministerio?



Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿Le genera confianza y credibilidad la información publicada en la web del Ministerio?

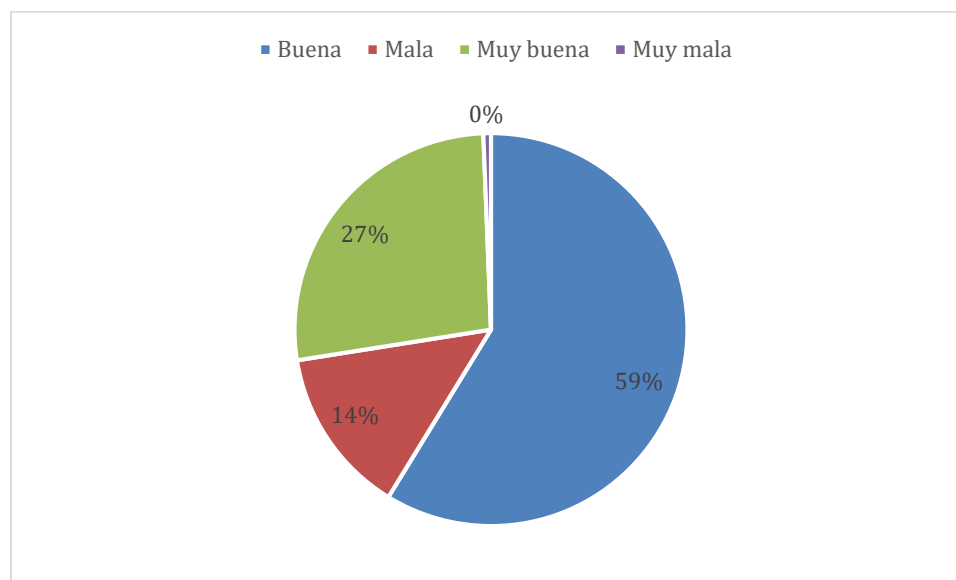
Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable por parte de la ciudadanía respecto a la información divulgada por la entidad a través de su portal web institucional.

Este resultado refleja que la información difundida por el Ministerio del Deporte es percibida, en términos generales, como confiable, veraz y creíble, lo cual posiciona a la entidad como un referente institucional para la ciudadanía en materia de información relacionada con el sector deporte, recreación y actividad física. Esta percepción favorable evidencia que los contenidos publicados cumplen con los principios de transparencia, en particular los de veracidad, confiabilidad, claridad y oportunidad, fortaleciendo la legitimidad institucional y la confianza ciudadana.

No obstante, el porcentaje de respuestas negativas pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos como la claridad, consistencia, actualización y respaldo de la información publicada, así

como la identificación de las fuentes y responsables de los contenidos, con el fin de consolidar y mantener los estándares de transparencia activa y asegurar que la información divulgada continúe siendo percibida como un insumo confiable para la toma de decisiones por parte de la ciudadanía.

¿Cómo considera la calidad y claridad de la información que consulta en nuestro sitio web?



Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿Cómo considera la calidad y claridad de la información que consulta en nuestro sitio web?

Teniendo en cuenta las respuestas “muy buena” y “buena” se tiene una valoración en conjunto, del 85,7 % de percepción positiva.

Estos resultados evidencian que la información publicada en el portal web del Ministerio del Deporte es percibida, en términos generales, como clara, comprensible y de calidad, lo cual contribuye al cumplimiento de los principios de transparencia, accesibilidad y comprensibilidad de la información pública. No obstante, las respuestas negativas identifican una oportunidad de mejora para continuar fortaleciendo la redacción, estructura y presentación de los contenidos.

En este sentido, resulta fundamental reforzar la implementación de lineamientos de lenguaje claro, así como el fortalecimiento de capacidades de los responsables de la producción de la información, con el fin de garantizar que los contenidos institucionales sean cada vez más

sencillos, comprensibles y accesibles para la ciudadanía, independientemente de su nivel de conocimiento técnico. Estas acciones permitirán consolidar una comunicación más efectiva.

Con base en los resultados obtenidos en las preguntas asociadas al componente de Transparencia Activa, y considerando como positivas² aquellas respuestas que reflejan confianza, credibilidad, calidad y claridad de la información publicada en el portal web institucional, se obtiene un promedio de percepción positiva del 84,4 %.

Este resultado evidencia una valoración altamente favorable de la ciudadanía frente a la información divulgada por el Ministerio del Deporte, lo cual reafirma el cumplimiento de los principios de veracidad, claridad, accesibilidad y confiabilidad que orientan la transparencia activa. No obstante, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer el uso de lenguaje claro y el rol de los responsables de la producción de la información, con el fin de consolidar y mantener estos niveles de percepción positiva.

TRANSPARENCIA PASIVA

La transparencia pasiva es la responsabilidad que tienen todas las entidades que administran recursos públicos de responder de manera eficiente, clara y oportuna a las solicitudes de información y demás requerimientos presentados por la ciudadanía. Esta obligación abarca la atención y respuesta a peticiones, quejar, reclamos, denuncias y trámites, asegurando que cada interacción se maneje con la máxima calidad y en conformidad con los principios de transparencia y accesibilidad establecidos por la Ley 1712 de 2014.

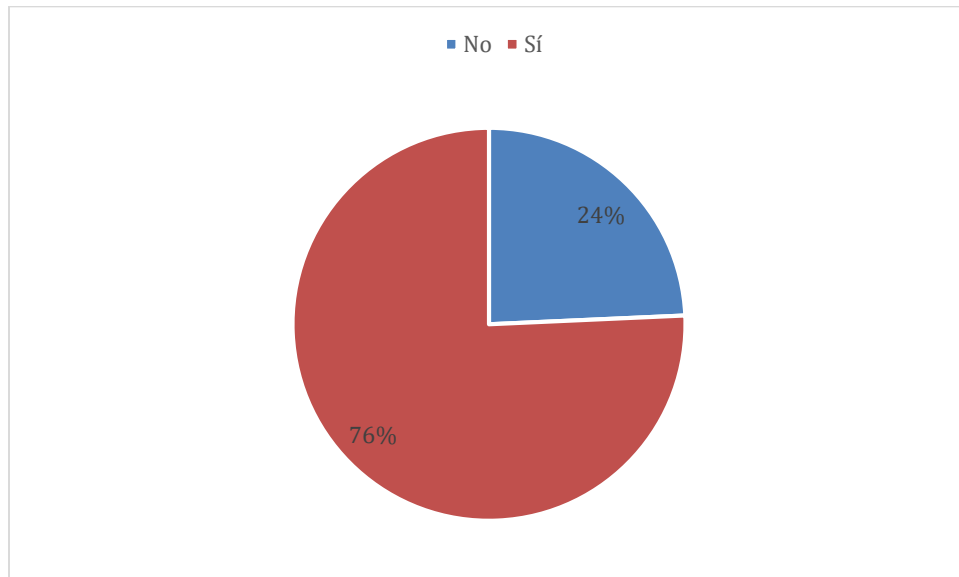
A continuación, se presentan los resultados sobre transparencia pasiva:

² Se consideran **respuestas positivas** aquellas que reflejan una valoración favorable frente a la información publicada en el portal web institucional:

1. Confianza y credibilidad de la información publicada Respuesta positiva: *Sí* **83,1%**

2. Calidad y claridad de la información consultada Respuestas positivas: *Buena y Muy buena* **85,7 %**

¿Los canales habilitados para la atención al ciudadano (Presencial, telefónico, chat, página web, citas virtuales) están disponibles, son confiables, de fácil uso y acceso y funcionan correctamente?



Gráfica 8. Resultados Pregunta: ¿Los canales habilitados para la atención al ciudadano (Presencial, telefónico, chat, página web, citas virtuales) están disponibles, son confiables, de fácil uso y acceso y funcionan correctamente?

Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable por parte de la ciudadanía frente a los canales de atención dispuestos por el Ministerio del Deporte.

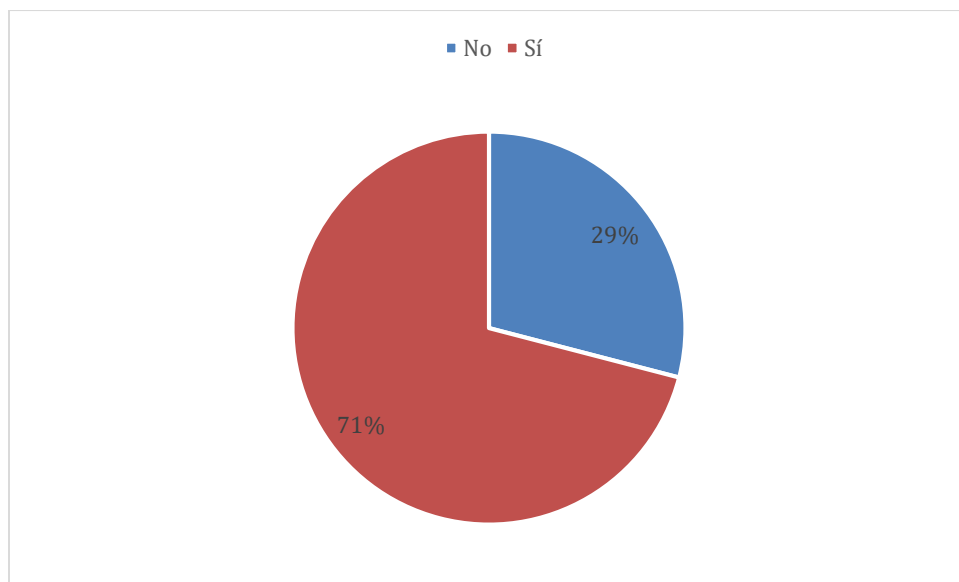
El 75,7 %, manifestaron que sí consideran que los canales de atención cumplen con las condiciones de disponibilidad, confiabilidad, facilidad de uso, accesibilidad y correcto funcionamiento. Por su parte 24,3 % respondieron no, lo cual representa un porcentaje relevante que debe ser tenido en cuenta en el análisis institucional.

Este resultado indica que, en términos generales, los canales de atención al ciudadano del Ministerio del Deporte son percibidos como funcionales y accesibles, lo cual contribuye al cumplimiento de los principios de transparencia pasiva, en tanto facilitan el acceso de la ciudadanía a la información pública y a los servicios de la entidad. No obstante, el porcentaje de respuestas negativas evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la

operatividad de los canales, la articulación entre los distintos medios de contacto y la difusión de la oferta de canales disponibles.

En este sentido, los resultados sugieren la importancia de revisar de manera continua el desempeño de cada canal de atención, identificar posibles puntos críticos que dificulten la interacción ciudadana, tales como demoras en la atención, fallas tecnológicas o dificultades de navegación, y adoptar acciones de mejora que permitan garantizar que los ciudadanos reciban una atención oportuna, clara y eficiente, a través del canal de su preferencia.

¿Las respuestas emitidas por la entidad son claras y demuestran conocimiento por parte del funcionario?



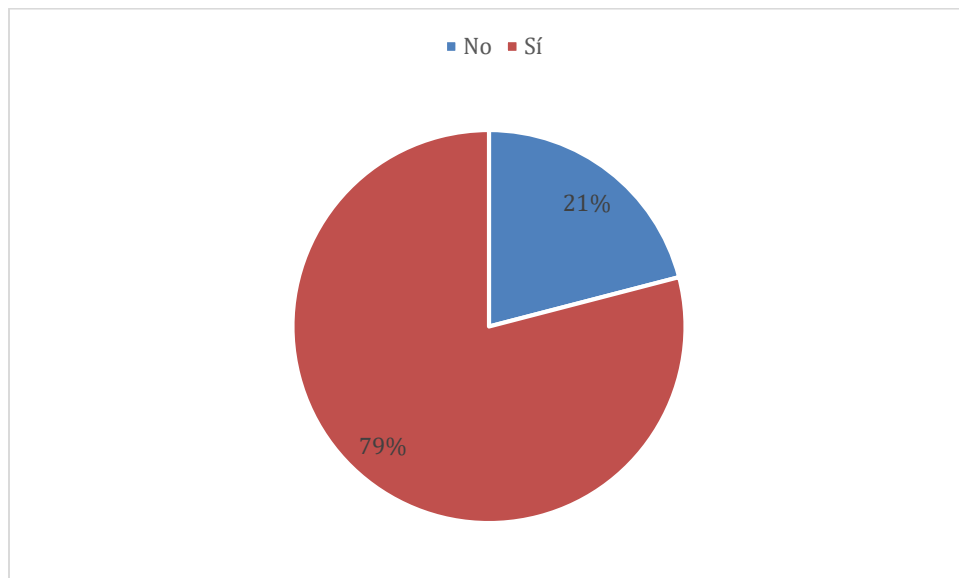
Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿Las respuestas emitidas por la entidad son claras y demuestran conocimiento por parte del funcionario?

El 71,0 %, manifestaron que sí consideran que las respuestas recibidas son claras y reflejan conocimiento por parte del funcionario. Por su parte, 61 ciudadanos (29,0 %) respondieron no, lo que representa un porcentaje significativo que debe ser analizado con especial atención.

Este resultado indica que, en términos generales, la entidad brinda respuestas que son percibidas como claras y técnicamente fundamentadas, lo cual fortalece la transparencia pasiva y la confianza

ciudadana en los procesos de atención. No obstante, el porcentaje de respuestas negativas pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo las competencias técnicas y comunicativas del talento humano, así como la estandarización de respuestas, el uso de lenguaje claro y el acceso oportuno a información actualizada, con el fin de garantizar una atención consistente, precisa y comprensible para la ciudadanía en todos los canales de atención.

¿Se responden las peticiones de forma oportuna teniendo en cuenta lo establecido por la ley?



Gráfica 10. Resultados Pregunta: ¿Se responden las peticiones de forma oportuna teniendo en cuenta lo establecido por la ley?

Este resultado evidencia que, en términos generales, la entidad cumple con los principios de oportunidad y eficacia en la atención de las peticiones ciudadanas, lo cual constituye un elemento fundamental de la transparencia pasiva y del derecho de acceso a la información pública. No obstante, el porcentaje de respuestas negativas (21,0 %) resulta significativo y requiere un análisis detallado por parte de la entidad.

En este sentido, es importante contrastar esta percepción ciudadana con los análisis internos de tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que una percepción negativa no necesariamente implica, de manera automática, un incumplimiento de los plazos legales establecidos. En algunos casos, dicha percepción puede estar asociada a la respuesta emitida en el límite

del término legal, lo cual, si bien no configura un incumplimiento normativo, puede generar en el ciudadano la sensación de demora en la atención.

Sin embargo, el hecho de que una quinta parte de los encuestados perciba las respuestas como no oportunas constituye una alerta relevante para la gestión institucional, dado que, de corresponder a incumplimientos efectivos, se estaría frente a una situación de alto riesgo normativo y reputacional. Por ello, independientemente del resultado del contraste técnico, se hace necesario fortalecer la celeridad en la gestión de las peticiones, promover una cultura institucional orientada a la atención oportuna y reforzar el compromiso de las dependencias responsables de no agotar los plazos máximos para emitir respuesta, garantizando así una atención más ágil y una mejor percepción por parte de la ciudadanía.

Con base en los resultados obtenidos en las preguntas asociadas al componente de Transparencia Pasiva, y considerando como positivas³ aquellas respuestas que reflejan disponibilidad y adecuado funcionamiento de los canales de atención, claridad y conocimiento en las respuestas, así como oportunidad en la atención de las peticiones ciudadanas, se obtiene un promedio general de percepción positiva del 75,2 %.

Este resultado evidencia una valoración favorable de la ciudadanía frente a la gestión del Ministerio del Deporte en materia de atención al ciudadano y acceso a la información pública. No obstante, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la celeridad en la respuesta, la consistencia en la atención brindada por los diferentes canales y el compromiso institucional de atender las solicitudes en tiempos inferiores a los máximos establecidos por la normatividad vigente, con el fin de mejorar la experiencia ciudadana y reducir percepciones negativas.

³ Se consideran **respuestas positivas** aquellas que reflejan una percepción favorable frente al acceso a la información y la atención al ciudadano:

1. Disponibilidad, funcionamiento y accesibilidad de los canales de atención Respuesta positiva:

Sí 75,7 %

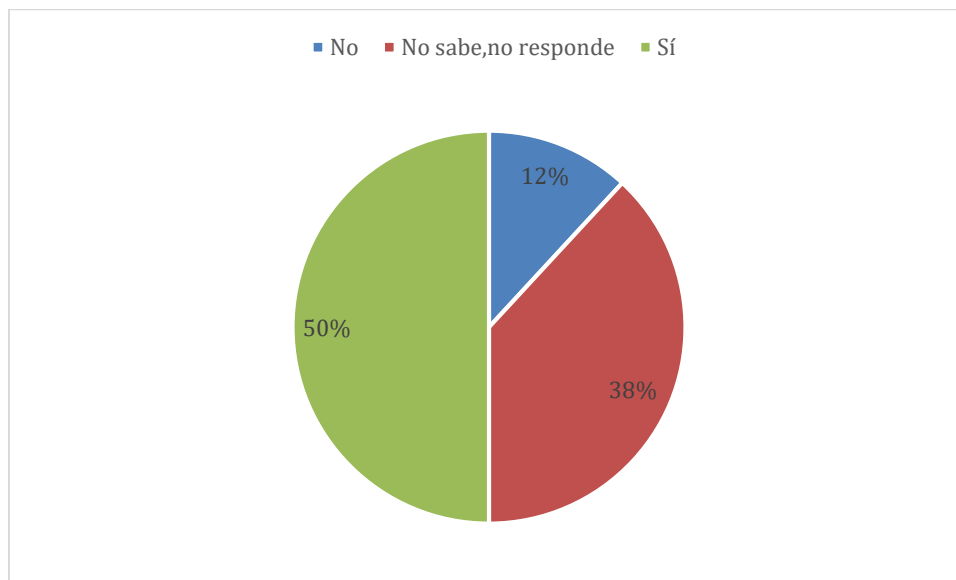
2. Claridad y conocimiento en las respuestas emitidas por la entidad Respuesta positiva: *Sí 71,0%*

3. Oportunidad en la respuesta a las peticiones conforme a la ley Respuesta positiva: *Sí 79,0 %*

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Este componente establece los estándares que deben seguir las entidades para asegurar que toda la información pública sea accesible para personas con discapacidad y grupos étnicos. Esto incluye la adaptación de canales, idiomas, lenguas y medios, garantizando que cada ciudadano/a, sin importar sus condiciones físicas o culturales, pueda acceder a la información de manera efectiva y equitativa. El cumplimiento de este criterio no solo es una obligación legal, sino un compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades en el acceso a la información pública.

¿La entidad cuenta con recursos en su página web que permitan el uso y acceso a la información a las personas con discapacidad? (ejemplo: Videos, lengua de señas, subtítulos CC)



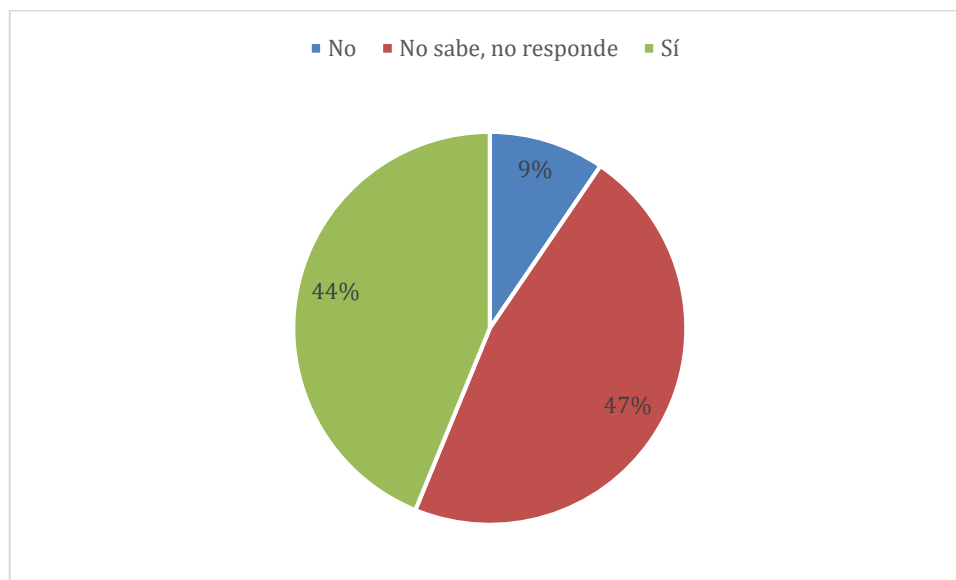
Gráfica 11. Resultados Pregunta: ¿La entidad cuenta con recursos en su página web que permitan el uso y acceso a la información a las personas con discapacidad? (ejemplo: Videos, lengua de señas, subtítulos CC)

Estos resultados permiten identificar que, si bien la entidad cuenta con algunos recursos orientados a facilitar el acceso a la información para personas con discapacidad, una proporción importante desconoce su existencia o no logra identificarlos claramente en el portal web. Esta situación puede estar asociada a factores como la visibilidad de los

recursos, su ubicación dentro del sitio, la divulgación insuficiente o el alcance limitado de las herramientas disponibles.

En este sentido, es necesario fortalecer la implementación y divulgación de recursos de accesibilidad digital, en coherencia con el enfoque diferencial, el principio de igualdad de acceso a la información pública y los lineamientos de accesibilidad web, con el fin de garantizar que todas las personas, en especial aquellas con discapacidad, puedan ejercer plenamente su derecho de acceso a la información.

¿Los espacios físicos de la organización se han adecuado para que sean accesibles para personas en condición de discapacidad?



Gráfica 12. Resultados Pregunta: ¿Los espacios físicos de la organización se han adecuado para que sean accesibles para personas en condición de discapacidad?

El 43,8 %, manifestaron que sí consideran que los espacios físicos del Ministerio del Deporte cuentan con adecuaciones para personas con discapacidad. Por su parte, el 9,5 % indicaron que no, mientras que 46,7 % respondieron “no sabe / no responde”, lo cual representa el porcentaje más alto de las respuestas.

Estos resultados evidencian que, si bien una parte significativa de los encuestados reconoce la existencia de adecuaciones en los espacios físicos,

persiste un alto nivel de desconocimiento frente a las condiciones de accesibilidad de la infraestructura institucional. Esta situación puede estar asociada a la limitada interacción presencial de algunos ciudadanos con las sedes de la entidad, así como a la insuficiente divulgación de la información relacionada con las adecuaciones existentes. También puede estar asociado a que algunos ciudadanos no identifican con claridad cuáles son las condiciones técnicas y normativas requeridas para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad, lo que limita su capacidad para valorar adecuadamente este aspecto.

De igual manera, resulta importante considerar que las respuestas negativas pueden provenir de ciudadanos que sí conocen las condiciones necesarias de accesibilidad y que, a partir de su experiencia, identifican falencias en la infraestructura existente. En este sentido, cobra especial relevancia garantizar de manera efectiva las condiciones de accesibilidad, teniendo en cuenta que las personas con discapacidad suelen ser quienes reconocen con mayor precisión las barreras físicas, en la medida en que las enfrentan de manera directa en su interacción con los espacios institucionales.

Por lo anterior, se hace necesario fortalecer no solo la adecuación física de los espacios, sino también la divulgación de los criterios de accesibilidad, la sensibilización del personal y la verificación permanente del cumplimiento de las condiciones requeridas, en coherencia con el enfoque diferencial, los principios de inclusión y el derecho a la igualdad de acceso a los servicios y a la información pública.

Con base en los resultados obtenidos en las preguntas asociadas al Criterio Diferencial de Accesibilidad, y considerando como positivas⁴ aquellas respuestas que reconocen la existencia de recursos de accesibilidad digital y adecuaciones en los espacios físicos para personas con discapacidad, se obtiene un promedio general de percepción positiva del 46,9 %.

⁴ Se consideran **respuestas positivas** aquellas que evidencian reconocimiento de condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad:

1. Recursos de accesibilidad en la página web (lengua de señas, subtítulos, videos, etc.) Respuesta positiva: *Sí* 50,0 %

2. Adecuación de los espacios físicos para personas con discapacidad Respuesta positiva: *Sí* 43,8 %

Este resultado evidencia que, si bien la entidad ha avanzado en la implementación de algunas condiciones de accesibilidad, persisten importantes oportunidades de mejora, particularmente en la visibilidad, divulgación y fortalecimiento de los recursos de accesibilidad, así como en la garantía efectiva de condiciones físicas accesibles. El alto porcentaje de respuestas asociadas al desconocimiento refuerza la necesidad de fortalecer el enfoque diferencial, la comunicación de las condiciones existentes y la verificación permanente del cumplimiento de los estándares de accesibilidad, con el fin de asegurar el ejercicio pleno del derecho de acceso a la información y a los servicios por parte de las personas con discapacidad.

CONCLUSIONES GENERALES

A partir del análisis de los resultados consolidados de la medición de percepción ciudadana realizada durante la vigencia 2025, se obtiene un promedio general de percepción positiva del 68 %, lo cual evidencia una valoración favorable de la gestión del Ministerio del Deporte en materia de transparencia, acceso a la información pública y atención al ciudadano.

Los resultados reflejan fortalezas significativas en los componentes de transparencia activa y transparencia pasiva, particularmente en la confianza, credibilidad, claridad de la información y oportunidad en la atención de las peticiones. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relevantes en el uso recurrente del portal web y, de manera prioritaria, en la implementación y visibilidad del criterio diferencial de accesibilidad, tanto en el entorno digital como en los espacios físicos.

En este sentido, la percepción ciudadana constituye un insumo estratégico para orientar acciones de mejora continua, fortalecer la experiencia del ciudadano y consolidar una gestión institucional alineada con los principios de transparencia, inclusión y enfoque de derechos.

De manera resumida, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. **Fortalecer la actualización permanente de los contenidos** del portal web, promoviendo el compromiso de los productores de la

información y evitando concentrar las respuestas y publicaciones en los plazos máximos legales.

2. **Impulsar el uso de lenguaje claro** y fortalecer las capacidades comunicativas y técnicas de los responsables de la atención al ciudadano y de la producción de información.
3. **Mejorar la visibilidad, usabilidad y promoción del portal web**, incentivando su uso recurrente como principal canal de acceso a la información pública.
4. **Revisar de manera continua el desempeño de los canales de atención**, identificando puntos críticos y garantizando una atención oportuna, clara y eficiente por el canal elegido por la ciudadanía.
5. **Contrastar periódicamente la percepción ciudadana con indicadores objetivos**, especialmente en tiempos de respuesta a peticiones, con el fin de prevenir riesgos normativos y reputacionales.
6. **Priorizar el fortalecimiento del criterio diferencial de accesibilidad**, garantizando condiciones efectivas para personas con discapacidad, aumentando la divulgación de los recursos disponibles y verificando el cumplimiento de los estándares de accesibilidad física y digital.
7. **Realizar nuevas mediciones en la siguiente vigencia**, con el fin de evaluar el impacto de las mejoras implementadas y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.