



Deporte



2026

Medición de percepción y experiencias ciudadanas

Ejercicio Participativo: Encuentro virtual de rendición de cuentas de los Juegos Intercolegiados Nacionales

Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

13 de marzo 2026.

Lugar

Virtual.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo Deporte Escolar

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 13 de marzo al 6 de abril.

2026

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	9
COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO	13
CONTENIDOS DEL EVENTO	14
CONCLUSIONES GENERALES	19

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

- Gráfica 1.** Resultados Pregunta: Previo al evento: ¿Se dieron a conocer oportunamente la información sobre el objetivo y temas a tratar en el encuentro?
- Gráfica 2.** Resultados Pregunta: ¿Cómo calificaría el encuentro
- Gráfica 3.** Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?
- Gráfica 4.** Resultados Pregunta: ¿Qué tan adecuado fue el audio y el video durante el evento?
- Gráfica 5.** Resultados Pregunta: ¿Qué tan adecuada fue la duración del evento?
- Gráfica 6.** Resultados Pregunta: ¿Siente que se abordaron las inquietudes y solicitudes previas enviadas por la comunidad?
- Gráfica 7.** Resultados Pregunta: ¿La información dada sobre las fases del programa JIN fue clara?
- Gráfica 8.** Resultados Pregunta: ¿La información sobre la inversión presupuestal durante el 2025 para el programa JIN fue clara?
- Gráfica 9.** Resultados Pregunta: ¿La información sobre los incentivos del programa JIN fue clara?
- Gráfica 10.** Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue interactivo?

Lista de tablas

- Tabla 1.** Evaluación Cuantitativa del Compomente convocatoria
- Tabla 2.** Evaluación Cuantitativa del Compomente desarrollo del evento
- Tabla 3.** Evaluación Cuantitativa del Compomente comprometidos con el buen trato
- Tabla 4.** Evaluación Cuantitativa del Compomente contenidos del evento
- Tabla 5.** Respuestas pregunta abierta

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.

5

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 2026**, 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 2026. 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

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

99%



Promedio Convocatoria:

100%

Promedio Desarrollo del evento:

100%

Promedio Comprometidos con el buen trato:

100%

Promedio Contenidos del evento:

97%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



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

El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso “Encuentro virtual de rendición de cuentas-Juegos Intercolegiados Nacionales” que se llevó a cabo por parte del Grupo Interno de Trabajo Deporte Escolar. Este tipo de evento tenía como objetivo: Socializar de manera clara, transparente y accesible los resultados del proceso deportivo, a través de un encuentro de rendición de cuentas virtual que tiene en cuenta los intereses reportados por los grupos de valor.

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.

El evento contó con la participación de 200 asistentes y, conforme a los criterios metodológicos institucionales, el tamaño mínimo de muestra esperado correspondía a 132 encuestas. No obstante, se recibieron 9 respuestas efectivas, equivalentes al 4,5% del total de participantes.

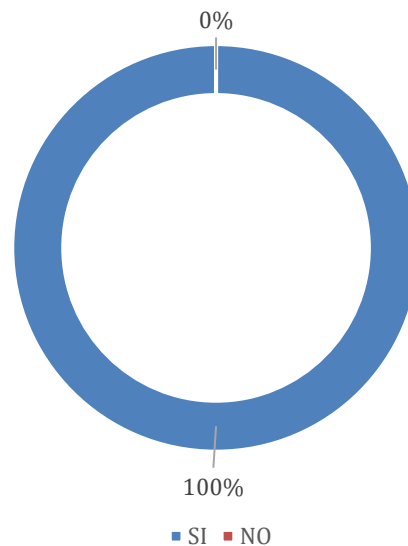
En consecuencia, los resultados expuestos corresponden exclusivamente a la percepción de las personas que diligenciaron el instrumento y deben interpretarse como un análisis descriptivo de carácter referencial, sin representatividad estadística sobre la totalidad de asistentes al evento.

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:

Previo al evento: ¿Se dieron a conocer oportunamente la información sobre el objetivo y temas a tratar en el encuentro?



Gráfica 1. Resultados Pregunta: Previo al evento: ¿Se dieron a conocer oportunamente la información sobre el objetivo y temas a tratar en el encuentro?

El 100% de las personas encuestadas indicó que sí se dio a conocer oportunamente la información relacionada con el objetivo y los temas a tratar durante el “Encuentro virtual de Rendición de Cuentas – Juegos Intercolegiados Nacionales”. Este resultado evidencia una percepción favorable frente a las acciones de divulgación y socialización previas al desarrollo del espacio virtual.

Las respuestas obtenidas permiten identificar que, para las personas participantes que diligenciaron la encuesta, la convocatoria y comunicación del evento fueron claras y oportunas, contribuyendo al fortalecimiento del acceso a la información y al cumplimiento del objetivo del encuentro orientado a socializar de manera transparente y accesible los resultados del proceso deportivo. No obstante, los resultados corresponden únicamente a las 9 respuestas efectivas recolectadas, por lo que su interpretación es de carácter descriptivo y referencial.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **100%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
"Convocatoria"**

PROMEDIO **100 %**

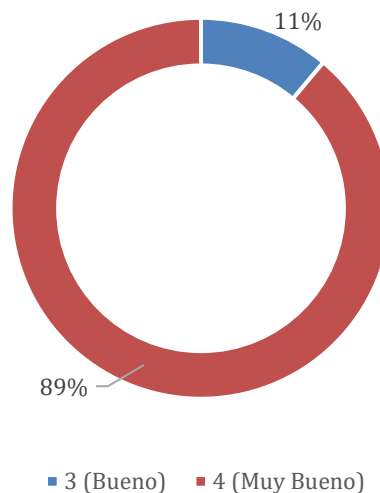
Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Compomente convocatoria

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:

¿Cómo calificaría el encuentro?



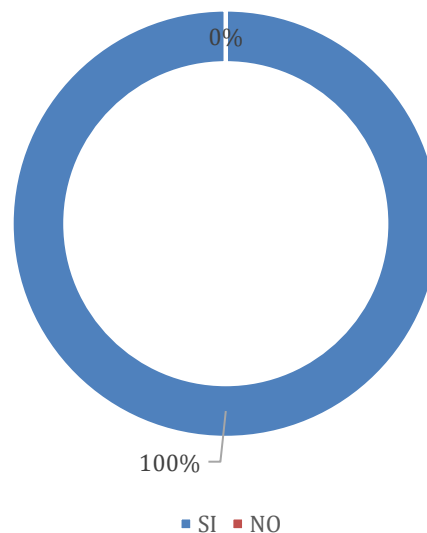
Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿Cómo calificaría el encuentro?

El 89% de las personas encuestadas calificó el encuentro como "Muy bueno", mientras que el 11% restante lo calificó como "Bueno", evidenciando una percepción ampliamente positiva frente al desarrollo general del espacio de rendición de cuentas. Los resultados reflejan un

alto nivel de satisfacción entre quienes participaron en la medición, sin registrarse valoraciones negativas o regulares.

La tendencia positiva en las calificaciones permite inferir que el encuentro cumplió favorablemente con las expectativas de las personas participantes en aspectos relacionados con la organización, desarrollo y presentación de la información. Asimismo, estos resultados se alinean con el objetivo del evento de socializar de manera clara, transparente y accesible los resultados del proceso deportivo. No obstante, debido al número de respuestas obtenidas, los hallazgos deben interpretarse como un análisis descriptivo y referencial de la percepción de las personas encuestadas.

¿El evento comenzó de forma puntual?



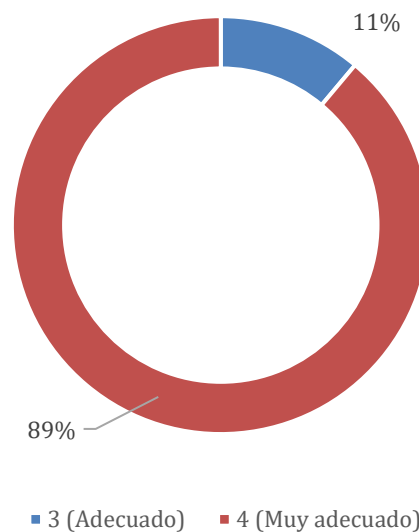
Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

El 100% de las personas encuestadas manifestó que el evento inició de forma puntual, evidenciando una percepción positiva frente al cumplimiento de los tiempos establecidos para el desarrollo del “Encuentro virtual de Rendición de Cuentas – Juegos Intercolegiados Nacionales”.

Este resultado refleja una adecuada organización logística y planeación del espacio virtual, aspecto que contribuye a fortalecer la experiencia de

las personas participantes y favorece el desarrollo ordenado de la jornada. Asimismo, la puntualidad en el inicio del evento aporta al cumplimiento del objetivo institucional de garantizar espacios accesibles, transparentes y orientados al diálogo con los grupos de valor. Los resultados corresponden exclusivamente a las respuestas efectivas recolectadas en la encuesta aplicada.

¿Qué tan adecuado fue el audio y el video durante el evento?



Gráfica 4. Resultados Pregunta: ¿Qué tan adecuado fue el audio y el video durante el evento?

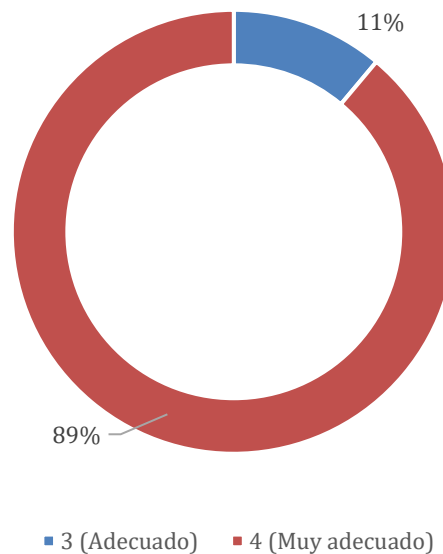
El 89% de las personas encuestadas calificó el audio y el video del evento como “Muy adecuado”, mientras que el 11% lo consideró “Adecuado”, evidenciando una percepción favorable frente a las condiciones técnicas y de conectividad presentadas durante el desarrollo del encuentro virtual.

Los resultados obtenidos permiten identificar que, para las personas participantes que diligenciaron la encuesta, las herramientas audiovisuales facilitaron el acceso y seguimiento de la información socializada, contribuyendo al cumplimiento del objetivo del evento relacionado con la divulgación clara y accesible de los resultados del proceso deportivo. Asimismo, no se registraron valoraciones negativas asociadas a dificultades técnicas en la transmisión. Los hallazgos

corresponden a un análisis descriptivo derivado de las respuestas efectivamente obtenidas.

¿Qué tan adecuada fue la duración del evento?

12



Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿Qué tan adecuada fue la duración del evento?

El 89% de las personas encuestadas consideró que la duración del evento fue "Muy adecuada", mientras que el 11% la calificó como "Adecuada", reflejando una percepción positiva frente al tiempo destinado para el desarrollo del "Encuentro virtual de Rendición de Cuentas – Juegos Intercolegiados Nacionales".

Estos resultados evidencian que, para las personas participantes que respondieron la encuesta, el espacio contó con una duración pertinente para la socialización de la información y el desarrollo de los temas abordados, permitiendo mantener el interés y seguimiento de la jornada. Asimismo, la valoración favorable sugiere un adecuado equilibrio entre el contenido presentado y el tiempo programado para el encuentro. Los resultados deben interpretarse de manera descriptiva y referencial, teniendo en cuenta el número de respuestas efectivamente recolectadas.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **100%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Desarrollo del evento"

PROMEDIO **100 %**

13

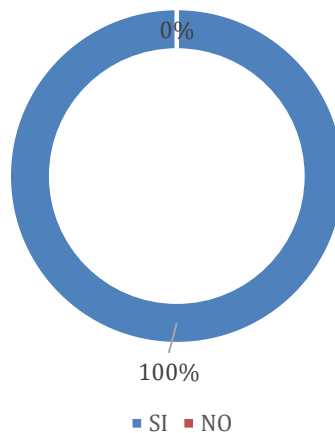
Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente desarrollo del evento

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:

¿Siente que se abordaron las inquietudes y solicitudes previas enviadas por la comunidad?



Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿Siente que se abordaron las inquietudes y solicitudes previas enviadas por la comunidad?

El 100% de las personas encuestadas manifestó que durante el desarrollo del encuentro sí se abordaron las inquietudes y solicitudes previamente enviadas por la comunidad, evidenciando una percepción positiva frente

a la capacidad del espacio para atender los intereses y necesidades de información de los grupos de valor.

Este resultado permite identificar que, para las personas participantes que diligenciaron la encuesta, el ejercicio de rendición de cuentas promovió un escenario de diálogo y respuesta a los temas de interés ciudadano, fortaleciendo los principios de transparencia, participación y acceso a la información. Asimismo, la percepción favorable obtenida se encuentra alineada con el objetivo del evento de socializar los resultados del proceso deportivo teniendo en cuenta los intereses reportados por la ciudadanía. Los hallazgos corresponden exclusivamente a las respuestas efectivamente recolectadas durante la medición

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **100%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
"Comprometidos con el buen trato"**

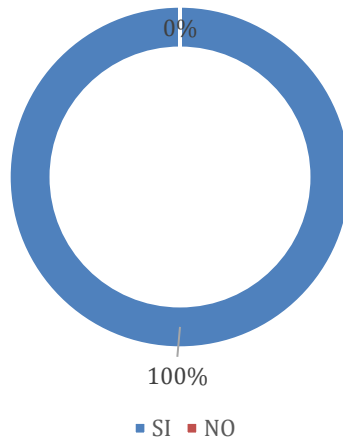
PROMEDIO **100 %**

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Compomente 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 dada sobre las fases del programa JIN fue clara?

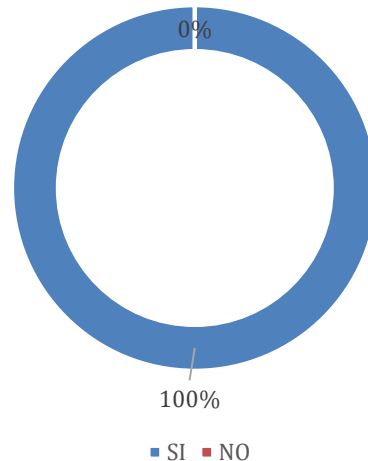


Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿La información dada sobre las fases del programa JIN fue clara?

El 100% de las personas encuestadas consideró que la información socializada sobre las fases del programa Juegos Intercolegiados Nacionales fue clara, evidenciando una percepción favorable frente a la comprensión y presentación de los contenidos desarrollados durante el encuentro virtual.

Los resultados obtenidos permiten identificar que, para las personas participantes que respondieron la encuesta, la información fue comunicada de manera comprensible y accesible, facilitando el entendimiento de los aspectos relacionados con el desarrollo del programa deportivo. Esta percepción positiva contribuye al cumplimiento del objetivo del espacio de rendición de cuentas, orientado a garantizar procesos de socialización transparentes y claros para los grupos de valor. Los resultados corresponden a un análisis descriptivo derivado de las respuestas efectivamente obtenidas.

¿La información sobre la inversión presupuestal durante el 2025 para el programa JIN fue clara?

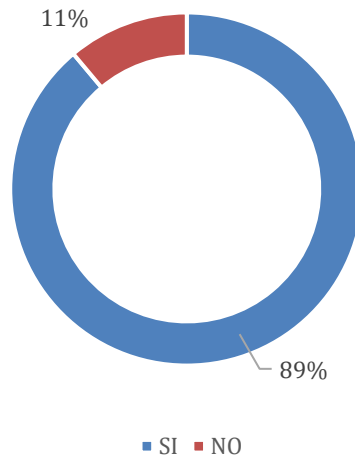


Gráfica 8. Resultados Pregunta: ¿La información sobre la inversión presupuestal durante el 2025 para el programa JIN fue clara?

El 100% de las personas encuestadas manifestó que la información relacionada con la inversión presupuestal del programa Juegos Intercolegiados Nacionales durante la vigencia 2025 fue clara, evidenciando una percepción positiva frente a la socialización de los aspectos financieros presentados en el encuentro virtual.

Este resultado refleja que, para las personas participantes que diligenciaron la encuesta, la información presupuestal fue comunicada de manera comprensible y transparente, facilitando el acceso a datos relevantes sobre la ejecución y destinación de recursos del programa. Asimismo, esta percepción favorable fortalece el propósito del ejercicio de rendición de cuentas, orientado a promover el acceso a información clara y accesible para los grupos de valor. Los hallazgos corresponden exclusivamente a las respuestas efectivamente recolectadas durante la medición.

¿La información sobre los incentivos del programa JIN fue clara?

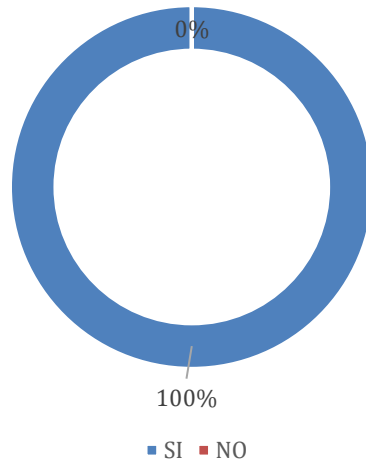


Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿La información sobre los incentivos del programa JIN fue clara?

El 89% de las personas encuestadas consideró que la información socializada sobre los incentivos del programa Juegos Intercolegiados Nacionales fue clara, mientras que el 11% manifestó que no lo fue. Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva frente a la comprensión de la información presentada durante el encuentro virtual.

No obstante, la existencia de una valoración negativa sugiere la oportunidad de fortalecer las estrategias de comunicación y profundización de los contenidos relacionados con los incentivos del programa, con el fin de garantizar una mayor comprensión por parte de todos los grupos de valor participantes. En términos generales, las respuestas obtenidas reflejan una percepción favorable frente al ejercicio de socialización desarrollado durante el espacio de rendición de cuentas. Los resultados corresponden exclusivamente a las respuestas efectivamente recolectadas en la encuesta aplicada.

¿Los expositores demostraron conocimiento y dominio sobre el Sistema Nacional del Deporte y el programa?



Gráfica 10. Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue interactivo?

El 100% de las personas encuestadas manifestó que los expositores demostraron conocimiento y dominio sobre el Sistema Nacional del Deporte y el programa Juegos Intercolegiados Nacionales, evidenciando una percepción altamente favorable frente al manejo temático y técnico de los contenidos socializados durante el encuentro virtual.

Este resultado refleja que, para las personas participantes que diligenciaron la encuesta, las intervenciones realizadas brindaron confianza y claridad sobre la información presentada, fortaleciendo la credibilidad del ejercicio de rendición de cuentas y facilitando la comprensión de los temas abordados. Asimismo, la valoración positiva contribuye al cumplimiento del objetivo del evento orientado a garantizar una socialización clara, transparente y accesible para los grupos de valor. Los hallazgos corresponden a un análisis descriptivo derivado de las respuestas efectivamente obtenidas.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **97%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Contenidos del evento"

PROMEDIO **97%**

19

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

Con el propósito de identificar los temas de mayor interés y relevancia para las personas participantes, se formuló la pregunta abierta: "¿Qué tema o información le resultó más valiosa durante la rendición de cuentas?". A continuación, se presentan las respuestas y apreciaciones registradas por las personas que diligenciaron la encuesta de percepción y experiencia ciudadana.

¿Qué tema o información le resultó más valiosa durante la rendición de cuentas?
Toda la información es importante, importante dar claridad por algunos deportes no están en el 2026? Ej. La Lucha olímpica.
Todos fueron de vital importancia
Todo en general
Las eliminaciones de la competición de deportes como Beisbol, por falta de deportistas
Todo lo relacionado con los juegos para el 2026
Todo
Sobre los Juegos Intercolegiados 2026 y su cronograma, además de las inquietudes resueltas
todos los temas fueron fundamentales ya que estoy iniciando en la coordinación de deportes municipal

Tabla 5. Respuestas pregunta abierta

CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados obtenidos en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana evidencian una percepción ampliamente positiva frente al desarrollo del "Encuentro virtual de Rendición de Cuentas – Juegos Intercolegiados Nacionales". En términos generales, las personas encuestadas destacaron favorablemente aspectos relacionados con la claridad de la información socializada, la puntualidad del evento, la calidad técnica de la transmisión, el dominio temático de los expositores y la

atención a las inquietudes previamente presentadas por la comunidad. De manera global, la percepción positiva del evento alcanzó un **99%**.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, el ejercicio de rendición de cuentas permitió avanzar en el cumplimiento de su objetivo orientado a socializar de manera clara, transparente y accesible los resultados del proceso deportivo, teniendo en cuenta los intereses reportados por los grupos de valor. Asimismo, las valoraciones favorables reflejan que las personas participantes que diligenciaron la encuesta percibieron el encuentro como un espacio adecuado para el acceso a la información y el fortalecimiento del diálogo con la ciudadanía.

No obstante, desde el componente metodológico se identificó una limitación asociada al número de encuestas efectivamente recolectadas. Aunque el evento contó con aproximadamente 200 asistentes y el tamaño de muestra esperado correspondía a 132 respuestas, únicamente se obtuvieron 9 encuestas diligenciadas, por lo que los resultados presentados deben interpretarse como un análisis descriptivo y referencial de la percepción de las personas participantes que respondieron el instrumento, sin representatividad estadística sobre la totalidad de asistentes.

En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias de promoción y diligenciamiento de las encuestas de percepción durante el desarrollo y cierre de los encuentros virtuales, mediante acciones como recordatorios en tiempo real, ampliación de los tiempos de respuesta y socialización permanente de la importancia de estos ejercicios, con el fin de incrementar la participación y obtener resultados con mayor nivel de representatividad en futuras mediciones.