



Deporte



2026

Medición de percepción y experiencias ciudadanas

Ejercicio Participativo: Consulta pública proyecto de resolución criterios de evaluación para la participación de los deportes y Para deportes en los Juegos Intercolegiados Nacionales.

Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

Del 2 de febrero al 23 de febrero de 2026.

Lugar

Virtual- Página Web.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

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 6 de abril al 10 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	11
CONTENIDOS DEL EVENTO	13
CONCLUSIONES GENERALES	16

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿En qué medida considera que la información del ejercicio de participación ciudadana fue clara y fácil de comprender?

Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿En qué medida considera que el ejercicio de participación ciudadana fue accesible para su participación (convocatoria, canales, horarios y medios)?

Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Considera que sus comentarios y sugerencias fueron tenidos en cuenta en los resultados del ejercicio de participación ciudadana?

Gráfica 4. Resultados Pregunta: Con base en sus aportes y sugerencias, ¿ha observado cambios o acciones de mejora en la gestión de la entidad?

Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿Ha recibido alguna retroalimentación por parte de la Entidad?

Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿Considera que la información sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue entregada a tiempo?

Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿Considera que la información recibida sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue clara?

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

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:

51%



Promedio Convocatoria:

60%

Promedio Desarrollo del evento:

54%

Promedio Comprometidos con el buen trato:

40%

Promedio Contenidos del evento:

51%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de Consulta Pública: Criterios de evaluación participación de deportes y para-deportes Juegos Intercolegiados Nacionales que se llevó a cabo por parte del Grupo Interno de Trabajo de Deporte Escolar. Este tipo de ejercicio participativo tiene como objetivo: Promover la participación de los diferentes actores del Sistema Nacional del Deporte, establecimientos educativos y comunidad en general en la construcción de los criterios de evaluación para la inclusión de los deportes y Para deportes en el programa Juegos Intercolegiados Nacionales.

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 1.666 asistentes y, conforme a los criterios metodológicos institucionales, el tamaño mínimo de muestra esperado correspondía a 312 encuestas. No obstante, se recibieron 75 respuestas efectivas, equivalentes al 4,5% del total de participantes.

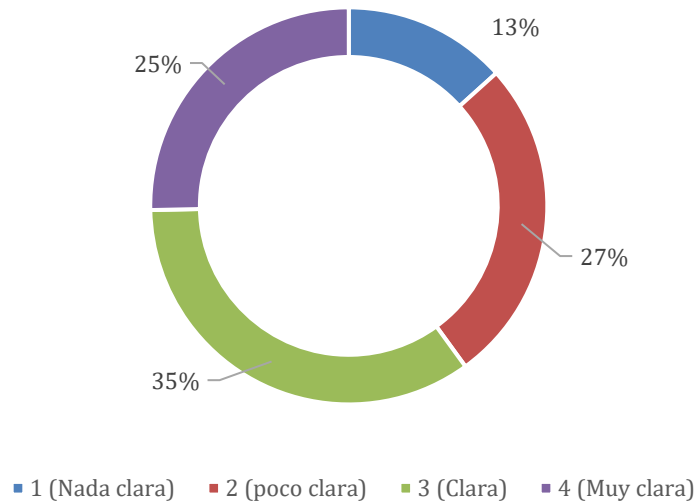
En consecuencia, los resultados expuestos corresponden exclusivamente a la percepción de las personas que diligenciaron el instrumento y deben interpretarse como un análisis descriptivo de carácter referencial, sin representatividad estadística sobre la totalidad de asistentes al evento.

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:

¿En qué medida considera que la información del ejercicio de participación ciudadana fue clara y fácil de comprender?



Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿En qué medida considera que la información del ejercicio de participación ciudadana fue clara y fácil de comprender?

El 35% de las personas encuestadas calificó la información socializada como "Clara" y el 25% como "Muy clara", consolidando un 60% de percepción favorable frente a la comprensión de los contenidos abordados durante el ejercicio de participación ciudadana. Por su parte, el 27% consideró que la información fue "Poco clara" y el 13% "Nada clara", evidenciando la existencia de oportunidades de mejora en la forma en que fueron presentados o explicados algunos aspectos del proceso.

Los resultados permiten identificar que, aunque la mayoría de las personas participantes percibió positivamente la claridad de la información, una proporción significativa manifestó dificultades de comprensión, situación que sugiere fortalecer las estrategias pedagógicas, el lenguaje utilizado y los mecanismos de socialización implementados durante este tipo de ejercicios participativos. Lo anterior resulta relevante teniendo en cuenta que el objetivo de la consulta pública estaba orientado a promover una participación amplia e informada de los diferentes actores vinculados al Sistema Nacional del Deporte y la comunidad en general.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **60%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
"Convocatoria"
PROMEDIO 60 %**

9

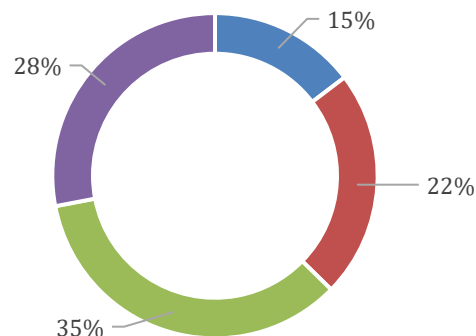
Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Compomente convocatoria

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:

¿En qué medida considera que el ejercicio de participación ciudadana fue accesible para su participación (convocatoria, canales, horarios y medios)?



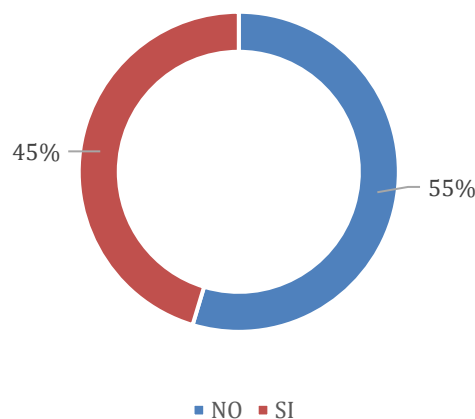
■ 1 (Nada accesible) ■ 2 (Poco accesible) ■ 3 (Bastante accesible) ■ 4 (Muy accesible)

Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿En qué medida considera que el ejercicio de participación ciudadana fue accesible para su participación (convocatoria, canales, horarios y medios)?

El 35% de las personas encuestadas consideró que el ejercicio de participación ciudadana fue “Bastante accesible” y el 28% lo calificó como “Muy accesible”, consolidando un 63% de percepción positiva frente a las condiciones de acceso relacionadas con la convocatoria, canales, horarios y medios dispuestos para la participación. Sin embargo, el 23% manifestó que el ejercicio fue “Poco accesible” y el 15% “Nada accesible”, evidenciando percepciones diferenciadas respecto a las facilidades brindadas para participar en la consulta pública.

Los resultados permiten identificar que, aunque la mayoría de las personas participantes valoró favorablemente la accesibilidad del ejercicio, persisten oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la cobertura, divulgación y disponibilidad de los mecanismos de participación ciudadana. En este sentido, resulta pertinente continuar implementando estrategias que favorezcan una participación más incluyente y efectiva de los diferentes actores del Sistema Nacional del Deporte, establecimientos educativos y comunidad en general, en concordancia con el objetivo del ejercicio desarrollado.

¿Considera que sus comentarios y sugerencias fueron tenidos en cuenta en los resultados del ejercicio de participación ciudadana?



Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Considera que sus comentarios y sugerencias fueron tenidos en cuenta en los resultados del ejercicio de participación ciudadana?

El 55% de las personas encuestadas manifestó que sus comentarios y sugerencias no fueron tenidos en cuenta en los resultados del ejercicio de participación ciudadana, mientras que el 45% consideró que sí fueron

incorporados. Estos resultados evidencian una percepción dividida frente al nivel de incidencia y retroalimentación generado durante el desarrollo de la consulta pública.

La tendencia identificada sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de respuesta, trazabilidad y socialización de los aportes ciudadanos, de manera que las personas participantes puedan reconocer cómo sus observaciones contribuyen a la construcción de los resultados finales del ejercicio. Lo anterior cobra especial relevancia teniendo en cuenta que el objetivo de la consulta pública estaba orientado a promover la participación activa de los diferentes actores vinculados al Sistema Nacional del Deporte y la comunidad en general en la definición de criterios para la inclusión de deportes y para-deportes en el programa Juegos Intercolegiados Nacionales.

11

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **54%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Desarrollo del evento"

PROMEDIO **54 %**

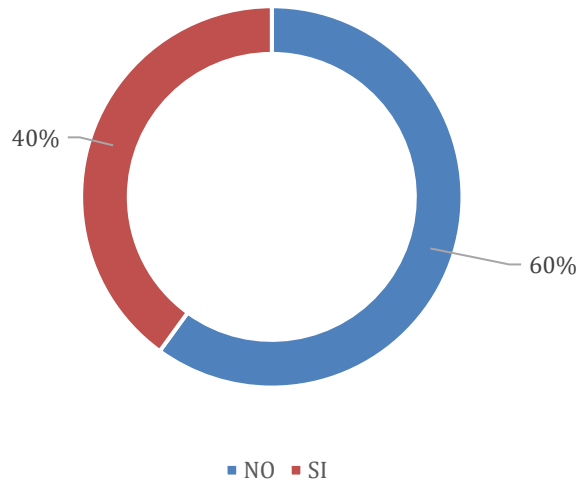
Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente desarrollo del evento

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:

Con base en sus aportes y sugerencias, ¿ha observado cambios o acciones de mejora en la gestión de la entidad?



Gráfica 4. Resultados Pregunta: Con base en sus aportes y sugerencias, ¿ha observado cambios o acciones de mejora en la gestión de la entidad?

El 60% de las personas encuestadas manifestó no haber observado cambios o acciones de mejora en la gestión de la entidad derivados de sus aportes y sugerencias, mientras que el 40% indicó que sí ha evidenciado avances o transformaciones relacionadas con su participación en el ejercicio ciudadano.

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente desfavorable frente a la visibilidad e impacto de las acciones institucionales derivadas de la participación ciudadana, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de retroalimentación y comunicación de resultados hacia los grupos de valor. En este sentido, resulta importante implementar estrategias que permitan socializar de manera más clara las decisiones, ajustes o mejoras generadas a partir de los aportes ciudadanos, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza, la transparencia y la participación incidente dentro de los ejercicios desarrollados por la entidad.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **40%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Comprometidos con el buen trato"

PROMEDIO 40 %

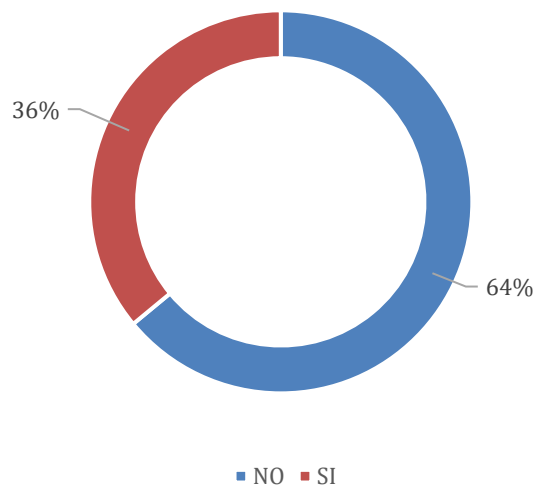
13

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.

Conforme a sus aportes y sugerencias realizadas durante los ejercicios de participación en la gestión, ¿Ha recibido alguna retroalimentación por parte de la Entidad?

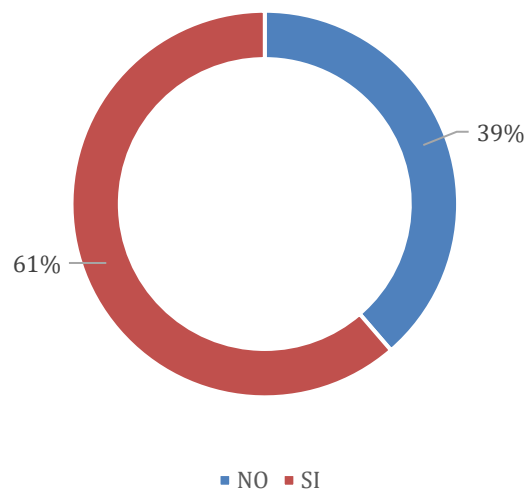


Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿Ha recibido alguna retroalimentación por parte de la Entidad?

El 64% de las personas encuestadas manifestó no haber recibido retroalimentación por parte de la Entidad respecto a sus aportes o participación en el ejercicio ciudadano, mientras que el 36% indicó que sí recibió algún tipo de respuesta o comunicación institucional posterior a su participación.

Los resultados evidencian oportunidades de mejora en los procesos de seguimiento y retroalimentación dirigidos a los grupos de valor que participan en este tipo de ejercicios de participación ciudadana. En este sentido, se identifica la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación institucional que permitan informar de manera clara y oportuna cómo fueron analizados los aportes ciudadanos y cuáles fueron los resultados o acciones derivadas de estos, contribuyendo así al fortalecimiento de la participación incidente, la transparencia y la confianza en los procesos liderados por la Entidad.

¿Considera que la información sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue entregada a tiempo?



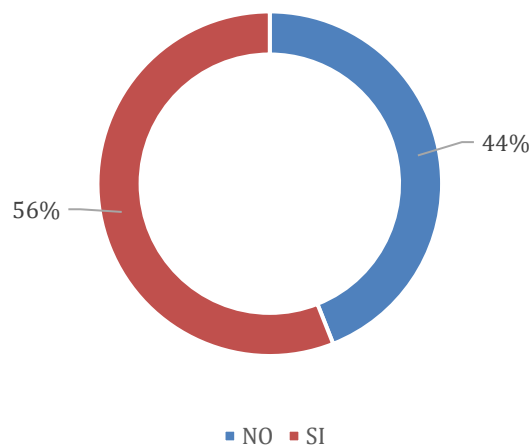
Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿Considera que la información sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue entregada a tiempo?

El 61% de las personas encuestadas consideró que la información relacionada con los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue entregada oportunamente, mientras que el 39% manifestó que no recibió

la información en los tiempos esperados. Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable frente a la oportunidad en la socialización de los resultados del ejercicio.

No obstante, el porcentaje de respuestas negativas refleja la existencia de oportunidades de mejora en los procesos de comunicación y divulgación de resultados hacia los grupos de valor participantes. En este sentido, resulta pertinente fortalecer las estrategias de seguimiento y socialización oportuna de la información derivada de los ejercicios de participación ciudadana, con el fin de garantizar mayores niveles de transparencia, acceso a la información y confianza institucional.

¿Considera que la información recibida sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue clara?



Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿Considera que la información recibida sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue clara?

El 56% de las personas encuestadas consideró que la información recibida sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue clara, mientras que el 44% manifestó que esta no fue suficientemente comprensible. Los resultados evidencian una percepción ligeramente favorable frente a la claridad en la socialización de los resultados derivados de la consulta pública.

Sin embargo, el porcentaje significativo de respuestas negativas permite identificar oportunidades de mejora en la forma en que se comunican y presentan los resultados de los ejercicios participativos. En este sentido,

se recomienda fortalecer las estrategias de divulgación mediante el uso de lenguaje claro, herramientas pedagógicas y mecanismos de comunicación más accesibles, que faciliten la comprensión de la información por parte de los diferentes actores del Sistema Nacional del Deporte, establecimientos educativos y comunidad en general.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **51%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Contenidos del evento"

PROMEDIO **51%**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados de la encuesta de percepción y experiencia ciudadana evidencian una percepción general moderadamente favorable frente al desarrollo de la "Consulta Pública Criterios de evaluación participación de deportes y para-deportes Juegos Intercolegiados Nacionales", alcanzando un 51% de percepción positiva. Las respuestas obtenidas reflejan valoraciones favorables principalmente en aspectos relacionados con la claridad de algunos contenidos y la accesibilidad del ejercicio de participación ciudadana; sin embargo, también se identificaron oportunidades de mejora asociadas a la retroalimentación institucional, la incidencia de los aportes ciudadanos y la socialización de resultados.

De acuerdo con el análisis realizado, el ejercicio permitió generar espacios de participación dirigidos a los diferentes actores del Sistema Nacional del Deporte, establecimientos educativos y comunidad en general, en concordancia con el objetivo planteado para la consulta pública. No obstante, las respuestas evidencian que una parte importante de las personas participantes no percibió plenamente que sus comentarios y sugerencias fueran tenidos en cuenta o que estos generaran cambios visibles en la gestión institucional, situación que puede afectar la

percepción de incidencia y confianza en este tipo de ejercicios participativos.

Asimismo, los resultados muestran la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación, seguimiento y retroalimentación hacia la ciudadanía, especialmente en lo relacionado con la socialización clara y oportuna de los resultados y decisiones derivadas de la participación ciudadana. La implementación de estrategias pedagógicas, lenguaje claro y mecanismos de trazabilidad de aportes podría contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la apropiación de estos espacios por parte de los grupos de valor.

Finalmente, desde el componente metodológico, se debe señalar que aunque el tamaño de muestra esperado para el ejercicio correspondía a 312 encuestas, únicamente se obtuvieron 75 respuestas efectivas. En consecuencia, los resultados presentados deben interpretarse como un análisis descriptivo y referencial de la percepción de las personas participantes que diligenciaron el instrumento, sin representatividad estadística sobre la totalidad de asistentes vinculados al ejercicio de participación ciudadana.