



Deporte

Medición de percepción y experiencia del servicio

Medición de percepción ambiental
institucional 2026

GIT Servicio Integral al Ciudadano

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

2

Fecha de realización del evento

Del 20 de mayo al 15 de junio del 2026.

Lugar

Virtual- Ministerio del Deporte.

Organizador

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo Gestión Administrativa

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 20 de mayo al 15 de junio del 2026.

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	6
DIFUSIÓN:.....	7
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD	15
PROMEDIO DE GESTIÓN	17
TEMAS A FORTALECER.....	18
CONCLUSIONES GENERALES	20

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

- Gráfica 1.** Respuestas Pregunta Conocimiento de Política Ambiental
- Gráfica 2.** Respuestas Pregunta Acciones de Gestión Ambiental
- Gráfica 3.** Respuestas Pregunta acciones e implementación Ambiental
- Gráfica 4.** Respuestas Pregunta medios de información Ambiental
- Gráfica 5.** Respuestas Pregunta promoción ambiental
- Gráfica 6.** Respuestas Pregunta prácticas ambientales
- Gráfica 7.** Respuestas Pregunta jornada de sensibilización
- Gráfica 8.** Respuestas Pregunta gestión de residuos
- Gráfica 9.** Respuestas Pregunta fortalecimiento de la gestión ambiental
- Gráfica 10.** Comparativo I semestre

Lista de tablas

- Tabla 1.** Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión
- Tabla 2.** Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio
- Tabla 3.** Evaluación Cuantitativa del Componente comprometidos con la sostenibilidad
- Tabla 4.** Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos de evaluación de Gestión

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 Relacionamento 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 percepción 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 interna.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

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

74%



6

**Promedio
Difusión:**

70%

**Promedio Prestación
del Servicio:**

76%

**Promedio
Comprometidos con
la Sostenibilidad:**

75%

Promedio de Gestión:

75%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El presente análisis corresponde al estudio de percepción sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa. Su propósito principal es evaluar la satisfacción de los funcionarios y contratistas de la Entidad frente a los servicios brindados en la gestión ambiental. Evaluar la percepción, nivel de conocimiento y apropiación de las prácticas ambientales por parte de funcionarios y contratistas del Ministerio, incluyendo tanto quienes participan como quienes no participan en las estrategias ambientales.

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

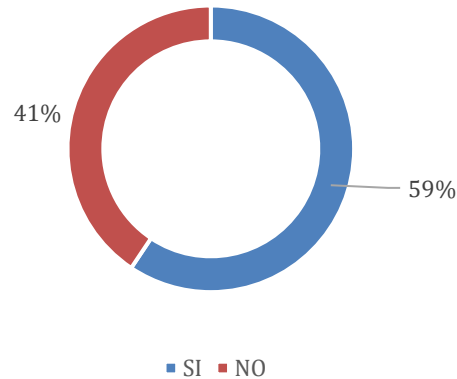
Para su ejecución, se convocó a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, obteniendo un total de 32 respuestas al cuestionario aplicado.

DIFUSIÓN:

Este componente evalúa la percepción de los funcionarios y contratistas frente a las estrategias de comunicación implementadas por la entidad para divulgar información relacionada con la gestión ambiental. Su propósito es medir el nivel de conocimiento, acceso, oportunidad y claridad de la información que se transmite a través de los diferentes canales institucionales, permitiendo identificar qué tan efectivas son las acciones de sensibilización y divulgación de las iniciativas, campañas y lineamientos ambientales desarrollados por el Ministerio del Deporte. A continuación, se presentan los componentes evaluados en este aspecto:

Gráfica 1. Respuestas Pregunta Conocimiento de Política Ambiental

¿Conoce usted la Política de Gestión Ambiental del Ministerio del Deporte?



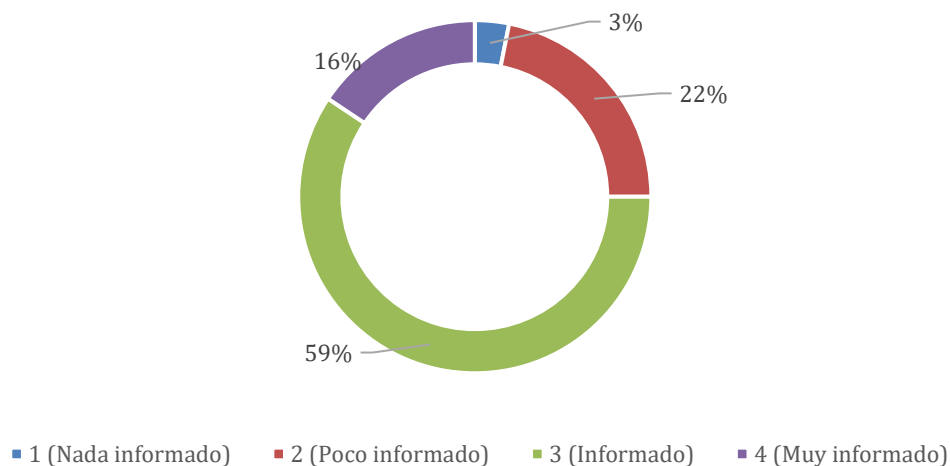
Los resultados evidencian que el 59% de los funcionarios y contratistas (19 personas) manifiestan conocer la Política de Gestión Ambiental del Ministerio del Deporte, mientras que el 41% (13 personas) indican no conocerla. Si bien la mayoría de los participantes afirma tener conocimiento de este instrumento institucional, la diferencia entre ambas categorías no es amplia, lo que refleja que el nivel de apropiación de la política aún no es homogéneo entre la población encuestada.

Desde una perspectiva estadística, el hecho de que cerca de cuatro de cada diez participantes desconozcan la Política de Gestión Ambiental representa una oportunidad de mejora para fortalecer las estrategias de difusión y sensibilización institucional. Este resultado sugiere la necesidad de incrementar las acciones de comunicación, socialización y capacitación sobre la política ambiental, con el fin de ampliar su alcance y favorecer una mayor apropiación por parte de los funcionarios y contratistas, aspecto fundamental para promover una cultura organizacional orientada hacia la sostenibilidad.

Gráfica 2. Respuestas Pregunta Acciones de Gestión Ambiental

¿Qué tan informado(a) se siente sobre las acciones de Gestión Ambiental del Ministerio del Deporte?

9



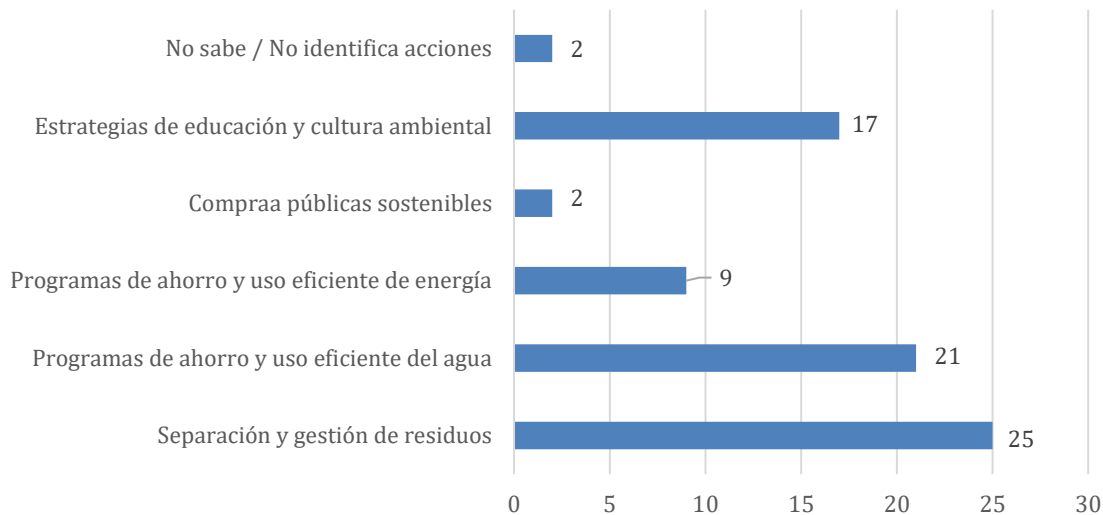
La distribución de las respuestas muestra una percepción mayoritariamente favorable frente al nivel de información recibido sobre las acciones de Gestión Ambiental del Ministerio del Deporte. El 75% de los participantes se ubica en las categorías 3 (Informado) y 4 (Muy informado), destacándose la categoría "Informado" con el 59% de las respuestas. En contraste, el 25% manifiesta sentirse poco o nada informado, siendo la categoría "Poco informado" la de mayor representación dentro de este grupo con un 22%, mientras que únicamente el 3% indica no sentirse informado.

Estos resultados evidencian que las estrategias de difusión implementadas por la entidad han permitido que la mayoría de los funcionarios y contratistas conozcan las acciones de gestión ambiental. No obstante, la concentración de respuestas en la categoría "Informado" frente a una menor proporción en "Muy informado" (16%) sugiere una oportunidad para fortalecer la profundidad y frecuencia de las acciones de comunicación, promoviendo una mayor apropiación de las iniciativas ambientales y elevando el nivel de conocimiento entre toda la población institucional.

Gráfica 3. Respuestas Pregunta acciones e implementación Ambiental

¿Cuáles de las siguientes acciones ambientales identifica que implementa el Ministerio del Deporte?

10

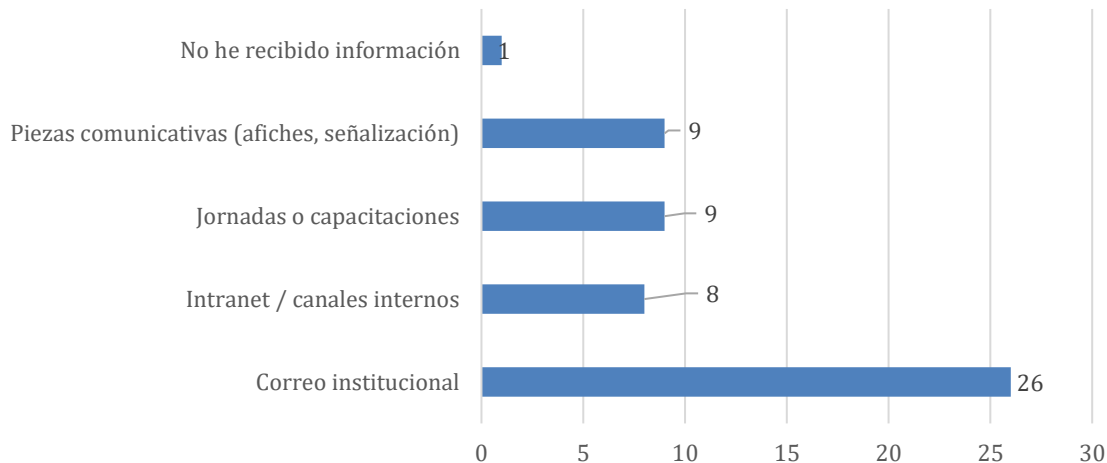


La acción con mayor nivel de identificación corresponde a la separación y gestión de residuos, seleccionada por 25 participantes, seguida por los programas de ahorro y uso eficiente del agua con 21 respuestas y las estrategias de educación y cultura ambiental con 17. En contraste, los programas de ahorro y uso eficiente de energía presentan un menor nivel de reconocimiento (9 respuestas), mientras que las compras públicas sostenibles registran la menor identificación (2 respuestas). Asimismo, únicamente 2 participantes indicaron no conocer o no identificar ninguna acción ambiental.

Desde una perspectiva analítica, los resultados evidencian que las acciones relacionadas con la gestión de residuos y el uso eficiente del agua cuentan con una mayor visibilidad entre los funcionarios y contratistas, lo que sugiere que han sido objeto de una comunicación y apropiación más efectiva. Por el contrario, el bajo reconocimiento de iniciativas como las compras públicas sostenibles y los programas de eficiencia energética evidencia oportunidades para fortalecer su divulgación y sensibilización, de manera que exista un conocimiento más equilibrado sobre el conjunto de estrategias que conforman la gestión ambiental institucional.

Gráfica 4. Respuestas Pregunta medios de información Ambiental

¿A través de qué medios ha recibido información sobre Gestión Ambiental del Ministerio del Deporte?



El correo institucional se consolida como el principal medio de difusión, con 26 menciones, seguido por las jornadas o capacitaciones y las piezas comunicativas (afiches y señalización), ambas con 9 respuestas, mientras que la intranet y otros canales internos registran 8 menciones. Es de resaltar que únicamente un participante manifestó no haber recibido información sobre las acciones de gestión ambiental.

Estos resultados evidencian que el correo institucional constituye el canal más efectivo para comunicar las iniciativas ambientales, lo que demuestra su amplio alcance entre los funcionarios y contratistas. No obstante, la menor participación de los demás medios sugiere la conveniencia de fortalecer una estrategia de comunicación multicanal que incremente el aprovechamiento de espacios presenciales, canales internos y material visual, favoreciendo una mayor cobertura y reforzando la apropiación de la información ambiental por diferentes medios de comunicación institucional.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **70%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Difusión"

PROMEDIO 70 %

12

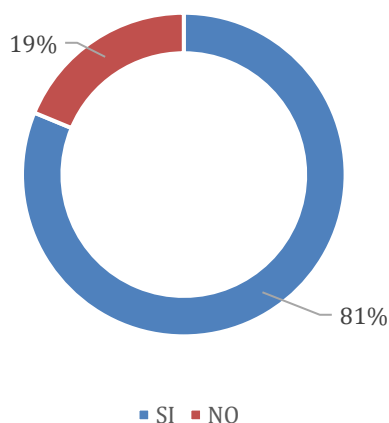
Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Compomente Difusión

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Este componente mide la percepción de los funcionarios y contratistas sobre la calidad y efectividad de las actividades, capacitaciones y estrategias de educación ambiental promovidas por la entidad. A través de este aspecto se evalúa el grado en que las acciones desarrolladas contribuyen al fortalecimiento de conocimientos, la adopción de prácticas sostenibles y la apropiación de comportamientos responsables con el medio ambiente dentro del entorno laboral:

Gráfica 5. Respuestas Pregunta promoción ambiental

¿Considera que el Ministerio del Deporte promueve adecuadamente prácticas de uso eficiente de los recursos (agua, energía, papel) en sus sedes administrativas?

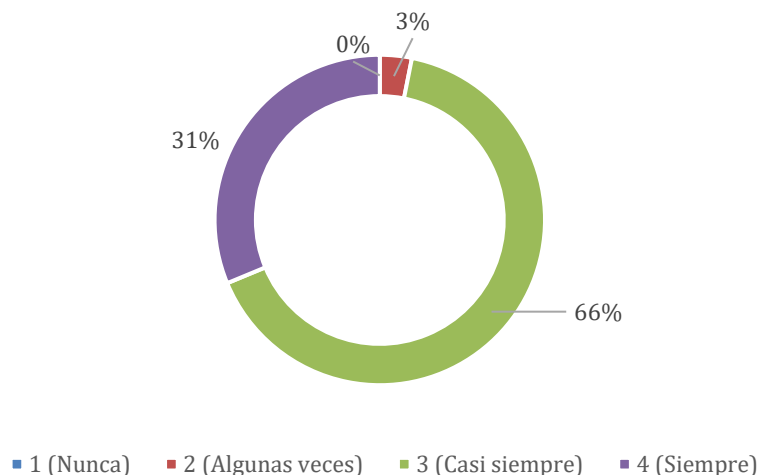


El 81% de los funcionarios y contratistas (26 participantes) considera que la entidad promueve adecuadamente prácticas relacionadas con el ahorro de agua, energía y papel, mientras que el 19% (6 participantes) manifiesta una percepción contraria. Esta distribución evidencia un alto nivel de reconocimiento de las estrategias institucionales orientadas al consumo responsable de los recursos.

Desde una perspectiva analítica, el predominio de respuestas afirmativas sugiere que las acciones de sensibilización y promoción implementadas por la entidad han logrado generar una percepción favorable entre la mayoría de los participantes. No obstante, el porcentaje de respuestas negativas indica que aún existe un grupo de funcionarios y contratistas que no percibe estas iniciativas con la misma efectividad, lo que representa una oportunidad para fortalecer las estrategias de comunicación, seguimiento y apropiación de las prácticas ambientales, con el fin de incrementar su visibilidad e impacto dentro de las sedes administrativas.

Gráfica 6. Respuestas Pregunta prácticas ambientales

¿Con qué frecuencia aplica prácticas ambientales en su entorno laboral dentro del Ministerio del Deporte?



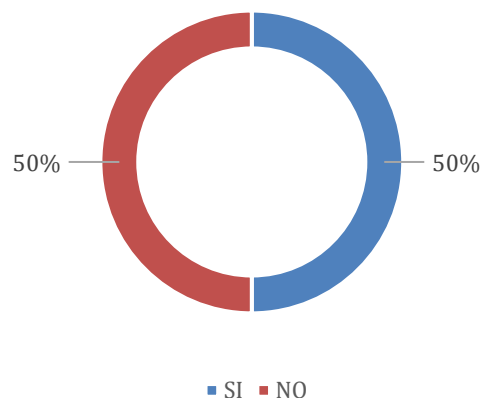
Los resultados evidencian una alta apropiación de las prácticas ambientales por parte de los funcionarios y contratistas en su entorno laboral. El 97% de los participantes manifestó aplicar estas prácticas con frecuencia, distribuyéndose entre las categorías "Casi siempre" (66%) y "Siempre" (31%). En contraste, únicamente el 3% indicó hacerlo

"Algunas veces", mientras que ningún participante seleccionó la opción "Nunca", lo que refleja una tendencia ampliamente favorable hacia la adopción de comportamientos ambientalmente responsables.

Desde el punto de vista estadístico, la concentración de las respuestas en las categorías de mayor frecuencia demuestra un elevado nivel de compromiso individual con las prácticas ambientales promovidas por la entidad. Este comportamiento sugiere que las estrategias de sensibilización y difusión no solo han fortalecido el conocimiento sobre la gestión ambiental, sino que también han favorecido su incorporación en las actividades cotidianas de los funcionarios y contratistas. No obstante, existe una oportunidad para continuar fortaleciendo estas acciones con el propósito de incrementar la proporción de personas que manifiestan aplicar estas prácticas de manera permanente, consolidando así una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad.

Gráfica 7. Respuestas Pregunta jornada de sensibilización

¿Ha participado en jornadas de sensibilización, capacitación o actividades ambientales lideradas por Gestión Ambiental del Ministerio del Deporte durante el último año?



Los resultados muestran una distribución equilibrada en la participación de los funcionarios y contratistas en las actividades ambientales desarrolladas durante el último año. El 50% de los participantes manifestó haber asistido a jornadas de sensibilización, capacitación o actividades lideradas por Gestión Ambiental, mientras que el 50% restante indicó no haber participado. Esta distribución evidencia que las estrategias

implementadas han logrado alcanzar a una parte importante de la población institucional; sin embargo, aún existe un segmento equivalente que no ha tenido participación en estos espacios.

Desde una perspectiva analítica, este comportamiento sugiere la necesidad de fortalecer la cobertura y el alcance de las actividades de educación ambiental, promoviendo una mayor participación de funcionarios y contratistas mediante estrategias de convocatoria más efectivas, diversificación de horarios o modalidades de participación y una mayor difusión de la oferta institucional. Incrementar la participación en estos espacios contribuirá a fortalecer el conocimiento, la apropiación y la implementación de prácticas sostenibles dentro de la entidad, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos de la gestión ambiental.

15

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 "Prestación del Servicio"

PROMEDIO 76 %

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio

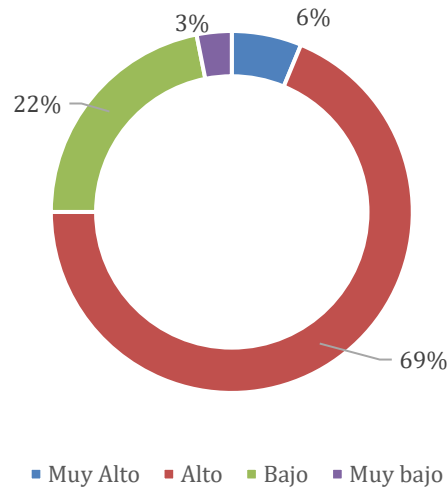
COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Este componente busca evaluar la percepción sobre el compromiso institucional del Ministerio del Deporte con la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Su análisis permite identificar el nivel de confianza y reconocimiento que tienen los funcionarios y contratistas respecto a las acciones, políticas y decisiones implementadas por la entidad para promover una cultura organizacional orientada al uso responsable de los recursos, la mitigación de impactos ambientales y la sostenibilidad en el largo plazo.

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

Gráfica 7. Respuestas Pregunta compromiso ambiental

¿Cómo califica el compromiso del Ministerio del Deporte frente a la sostenibilidad ambiental?



16

El 75% de los participantes calificó este compromiso como alto (69%) o muy alto (6%), siendo la categoría "Alto" la de mayor representación. En contraste, el 25% considera que el compromiso institucional es bajo (22%) o muy bajo (3%), lo que refleja que, aunque la valoración general es positiva, existe un grupo de participantes que percibe oportunidades de mejora en las acciones ambientales desarrolladas por la entidad.

Desde una perspectiva estadística, la concentración de respuestas en la categoría "Alto" sugiere que las iniciativas y estrategias implementadas por el Ministerio han generado una percepción favorable respecto a su responsabilidad ambiental. No obstante, la presencia de una cuarta parte de los encuestados con valoraciones negativas indica la conveniencia de fortalecer la visibilidad de los resultados alcanzados, así como la implementación y comunicación de nuevas acciones orientadas a la sostenibilidad. Esto contribuiría a consolidar una percepción más homogénea sobre el compromiso institucional y a reforzar la confianza de los funcionarios y contratistas en la gestión ambiental de la entidad.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **75%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Comprometidos con la sostenibilidad"

PROMEDIO **75 %**

17

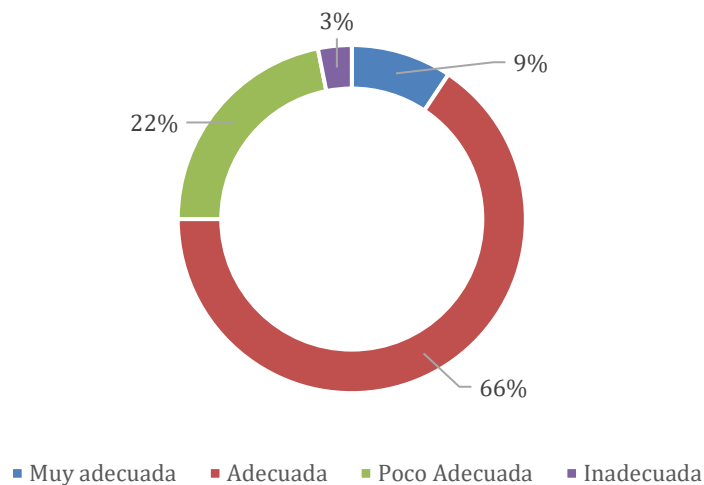
Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Compomente comprometidos con la sostenibilidad

PROMEDIO DE GESTIÓN

Este componente evalúa la percepción de los funcionarios y contratistas sobre la implementación y efectividad de las acciones de gestión ambiental desarrolladas al interior de la entidad, especialmente aquellas relacionadas con el manejo integral de residuos, el aprovechamiento de materiales y el cumplimiento de buenas prácticas ambientales. Su propósito es medir el grado de conocimiento, apropiación y valoración de las estrategias que contribuyen a minimizar los impactos ambientales generados por las actividades institucionales y fortalecer la cultura ambiental organizacional. A continuación, se presentan los resultados de las preguntas:

Gráfica 8. Respuestas Pregunta gestión de residuos

¿Cómo califica la gestión de residuos (separación en la fuente, puntos ecológicos, disposición) en las instalaciones del Ministerio del Deporte?



Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la gestión de residuos implementada en las instalaciones del Ministerio del Deporte. El 75% de los participantes considera que esta gestión es adecuada (66%) o muy adecuada (9%), siendo la categoría "Adecuada" la predominante. Por su parte, el 25% califica la gestión como poco adecuada (22%) o inadecuada (3%), lo que indica que, aunque la percepción general es positiva, persisten oportunidades de mejora en algunos aspectos relacionados con el manejo integral de los residuos.

Desde una perspectiva analítica, estos resultados sugieren que las acciones implementadas para la separación en la fuente, la disposición de residuos y el funcionamiento de los puntos ecológicos son reconocidas positivamente por la mayoría de los funcionarios y contratistas. Sin embargo, la proporción de respuestas en las categorías de menor valoración evidencia la necesidad de fortalecer el mantenimiento, la disponibilidad y la señalización de los puntos ecológicos, así como continuar promoviendo estrategias de sensibilización que favorezcan una adecuada disposición de los residuos y una mayor apropiación de estas prácticas por parte de toda la comunidad institucional.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **75%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Evaluación de Gestión"

PROMEDIO **75%**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos de evaluación de Gestión

TEMAS A FORTALECER

Con el propósito de complementar el análisis cuantitativo de la encuesta, se incluyó una pregunta orientada a identificar los principales aspectos que, desde la percepción de los funcionarios y contratistas, requieren fortalecimiento en la gestión ambiental del Ministerio del Deporte. Las respuestas obtenidas permiten reconocer los temas de mayor interés y las oportunidades de mejora priorizadas por los participantes,

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

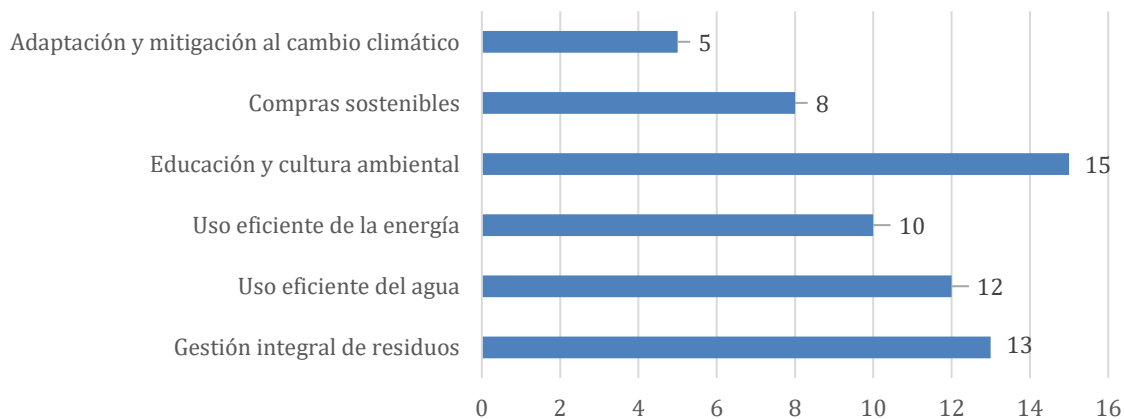
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

constituyéndose en un insumo relevante para orientar futuras acciones de sensibilización, capacitación y fortalecimiento de la estrategia ambiental institucional. A continuación, se presentan los resultados consolidados de los temas identificados.

Gráfica 9. Respuestas Pregunta fortalecimiento de la gestión ambiental

¿En cuáles de los siguientes temas considera que el Ministerio del Deporte debe fortalecer su gestión ambiental?



La educación y cultura ambiental fue el aspecto con mayor número de menciones (15), seguida de la gestión integral de residuos (13) y el uso eficiente del agua (12). Posteriormente se ubican el uso eficiente de la energía (10) y las compras sostenibles (8), mientras que la adaptación y mitigación al cambio climático registró el menor número de selecciones (5).

Desde una perspectiva analítica, los resultados evidencian que los participantes priorizan el fortalecimiento de acciones orientadas a la sensibilización y formación ambiental, lo que sugiere la necesidad de continuar consolidando una cultura organizacional basada en el conocimiento y la apropiación de buenas prácticas ambientales. Asimismo, la relevancia otorgada a la gestión de residuos y al uso eficiente de los recursos refleja el interés de los funcionarios y contratistas por fortalecer aspectos de aplicación cotidiana dentro de la entidad, mientras que temas de carácter más estratégico, como las compras sostenibles y la adaptación al cambio climático, presentan menores niveles de prioridad, lo que puede estar asociado a un menor conocimiento o visibilidad de estas líneas de gestión ambiental.

CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados de la encuesta evidencian una percepción favorable de los funcionarios y contratistas frente a la gestión ambiental desarrollada por el GIT Gestión Administrativa del Ministerio del Deporte. En términos generales, se observa un adecuado nivel de conocimiento sobre las acciones ambientales implementadas por la entidad, una valoración positiva de las estrategias de promoción del uso eficiente de los recursos y un alto grado de adopción de prácticas ambientales en el entorno laboral. Estos resultados reflejan que las acciones de sensibilización y gestión implementadas han contribuido a fortalecer la cultura ambiental institucional.

20

En el componente de Difusión, se identificó que el correo institucional constituye el principal medio de comunicación para divulgar las acciones ambientales y que la mayoría de los participantes se considera informada sobre las iniciativas desarrolladas por la entidad. No obstante, el porcentaje de funcionarios y contratistas que manifiesta desconocer la Política de Gestión Ambiental evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de socialización para lograr una mayor apropiación de este instrumento entre toda la población institucional.

Respecto a la Prestación del Servicio, los resultados muestran que las prácticas ambientales promovidas por la entidad han sido incorporadas por la mayoría de los funcionarios y contratistas en sus actividades cotidianas. Sin embargo, la participación en jornadas de sensibilización y capacitación alcanzó únicamente al 50% de los encuestados, lo que representa una oportunidad para ampliar la cobertura de estas actividades mediante estrategias de convocatoria, diversificación de horarios y modalidades que favorezcan una mayor participación.

En cuanto al componente Comprometidos con la Sostenibilidad, la mayoría de los participantes reconoce un alto compromiso institucional con la sostenibilidad ambiental, lo que demuestra que las acciones desarrolladas por el Ministerio han generado una percepción positiva. No obstante, una proporción de los encuestados mantiene una valoración menos favorable, lo que sugiere la conveniencia de continuar fortaleciendo la comunicación de los logros alcanzados y la implementación de iniciativas que incrementen la visibilidad del compromiso ambiental institucional.

Finalmente, en el componente de Gestión, la evaluación de la gestión de residuos presenta una percepción mayoritariamente positiva, evidenciando que las acciones relacionadas con la separación en la fuente y los puntos ecológicos son reconocidas por los participantes. Asimismo, la identificación de la educación y cultura ambiental, la gestión integral de residuos y el uso eficiente del agua como los principales temas a fortalecer constituye un insumo estratégico para orientar el Plan Institucional de Gestión Ambiental y priorizar acciones de mejora continua que consoliden una cultura organizacional cada vez más comprometida con la sostenibilidad.