



Deporte



Medición de percepción y experiencias ciudadanas

Evento:

**Consulta Ciudadana Informe de
Rendición de Cuentas 2025-2026**

GIT Servicio Integral al Ciudadano
2026

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

Del 11 de junio al 3 de julio de 2026.

Lugar

Virtual- Página Web.

Organizador

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

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

31 de julio

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 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 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:

74%



**Promedio
Convocatoria:**

80%

**Promedio Desarrollo
del evento:**

75%

**Promedio
Comprometidos con
el buen trato:**

65%

**Promedio Contenidos
del evento:**

77%

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 de Consulta Ciudadana: Informe de Rendición de Cuentas 2025-2026 que se llevó a cabo por parte del Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano. Este tipo de ejercicio participativo tiene como objetivo: promover el ejercicio de rendición de cuentas y control social mediante la socialización del Informe de Gestión 2025-2026 del Ministerio del Deporte, con el fin de que la ciudadanía conozca los resultados de la entidad y exprese sus opiniones, inquietudes y aportes frente a la gestión institucional.

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 60 asistentes y, conforme a los criterios metodológicos institucionales, el tamaño mínimo de muestra esperado correspondía a 52 encuestas. No obstante, se recibieron 20 respuestas efectivas, equivalentes al 35,3% del total de participantes.

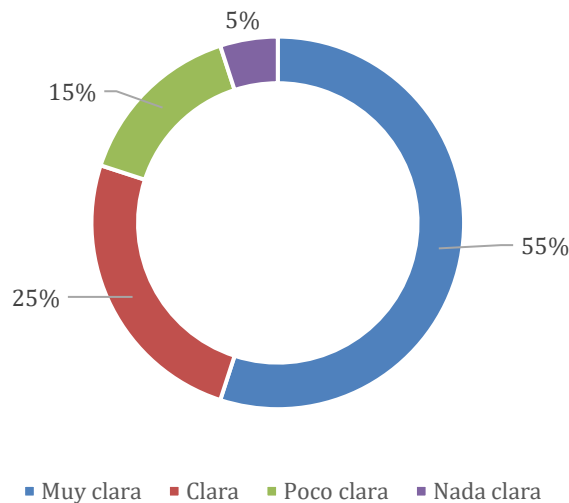
En consecuencia, los resultados expuestos corresponden exclusivamente a la percepción de las personas que diligenciaron el instrumento y deben interpretarse como un análisis descriptivo de carácter referencial, sin representatividad estadística sobre la totalidad de asistentes al evento.

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?

La percepción sobre la claridad y facilidad de comprensión de la información fue predominantemente favorable. El 80 % de las respuestas se ubicó en las categorías “Muy clara” (55 %) y “Clara” (25 %), lo que evidencia que la mayoría de las personas participantes consideró que la información proporcionada durante el ejercicio de participación ciudadana fue comprensible y permitió una adecuada apropiación de los contenidos.

No obstante, el 20 % manifestó algún nivel de dificultad en su comprensión, correspondiente al 15 % que la calificó como “Poco clara” y al 5 % como “Nada clara”. Si bien esta proporción es minoritaria, representa una oportunidad de mejora para fortalecer la claridad, accesibilidad y lenguaje utilizado en la presentación de la información, especialmente mediante recursos que faciliten la comprensión de contenidos técnicos o institucionales por parte de diferentes perfiles de ciudadanía.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **80%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
"Convocatoria"**
PROMEDIO **80 %**

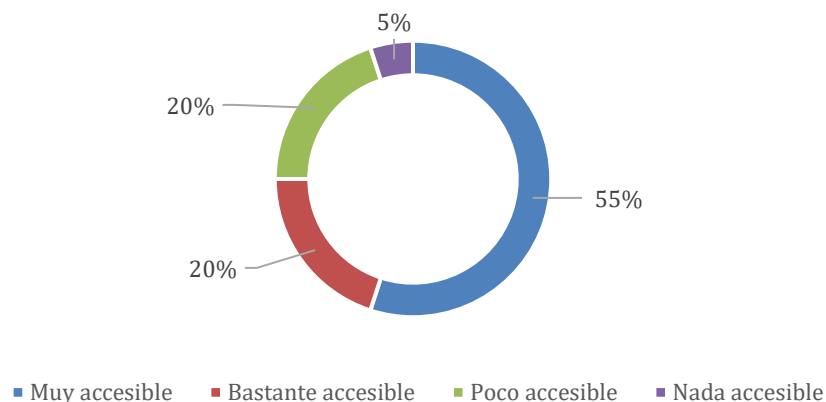
Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Compomente convocatoria

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)?



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

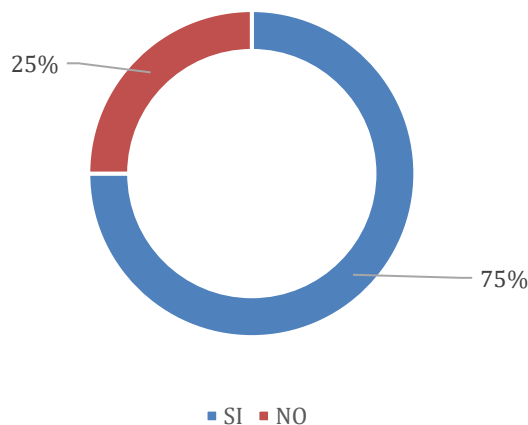
La percepción sobre la accesibilidad del ejercicio de participación ciudadana fue favorable, dado que el 75 % de las personas participantes lo calificó como "Muy accesible" (55 %) o "Bastante accesible" (20 %). Este resultado sugiere que, para la mayoría, las condiciones dispuestas

para facilitar la participación —incluyendo la convocatoria, los canales, horarios y medios habilitados— fueron adecuadas y permitieron su vinculación al ejercicio.

Por otra parte, el 25 % reportó algún nivel de dificultad, con un 20 % que lo consideró “Poco accesible” y un 5 % “Nada accesible”. Aunque esta proporción es menor frente a la valoración favorable, constituye una oportunidad para fortalecer las estrategias de convocatoria, diversificar los canales de participación y revisar las condiciones de acceso, de manera que se reduzcan posibles barreras y se favorezca una participación más amplia y representativa de la ciudadanía.

10

¿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 resultado evidencia una percepción mayoritariamente favorable frente a la incorporación de los aportes de la ciudadanía, dado que el 75 % de las personas participantes manifestó que sus comentarios y sugerencias fueron tenidos en cuenta en los resultados del ejercicio de participación ciudadana. Esto refleja un nivel importante de reconocimiento sobre la capacidad institucional para escuchar, considerar y vincular los aportes ciudadanos dentro del proceso.

Sin embargo, el 25 % señaló que sus aportes no fueron tenidos en cuenta, proporción que representa una oportunidad de mejora relevante. Se recomienda fortalecer la retroalimentación a la ciudadanía, informando de manera explícita qué aportes fueron incorporados, cuáles no y las razones correspondientes, con el propósito de generar mayor trazabilidad, confianza y percepción de incidencia efectiva en los ejercicios de participación ciudadana.

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 “Desarrollo del evento”

PROMEDIO **75 %**

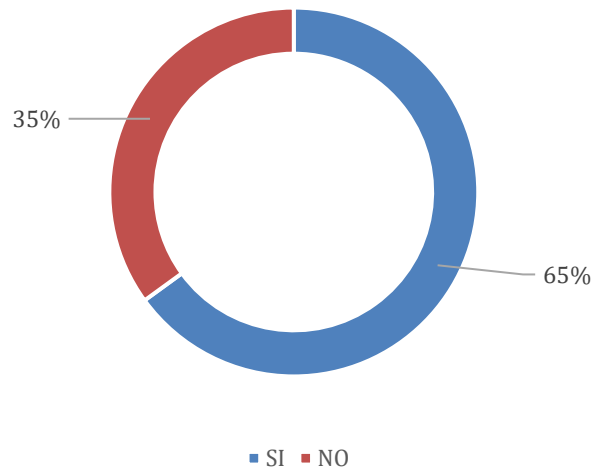
Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente desarrollo del evento

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:

¿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 65 % de las personas participantes manifestó haber observado cambios o acciones de mejora en la gestión de la entidad, lo que evidencia una percepción favorable respecto a la capacidad institucional para generar transformaciones y responder a las necesidades identificadas mediante sus procesos de gestión y participación ciudadana. Este resultado constituye un indicador positivo, aunque no alcanza una valoración ampliamente mayoritaria.

Por otra parte, el 35 % indicó no haber observado cambios o acciones de mejora. Esta proporción representa una oportunidad para fortalecer la visibilización y comunicación de los resultados derivados de la gestión institucional, especialmente mediante la divulgación de acciones implementadas, avances y efectos concretos. Esto permitiría que la ciudadanía pueda identificar con mayor claridad cómo sus aportes y los ejercicios de participación se traducen en decisiones y mejoras en la gestión de la entidad.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **65%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Comprometidos con el buen trato"

PROMEDIO **65 %**

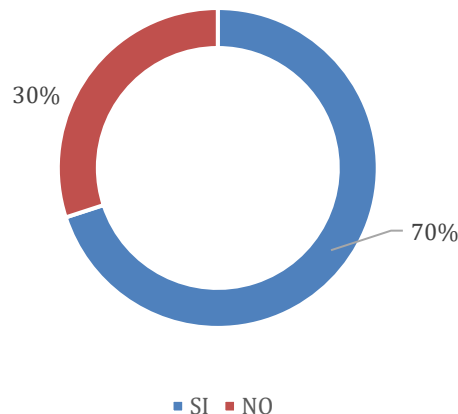
13

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.

¿Ha recibido alguna retroalimentación por parte de la entidad?



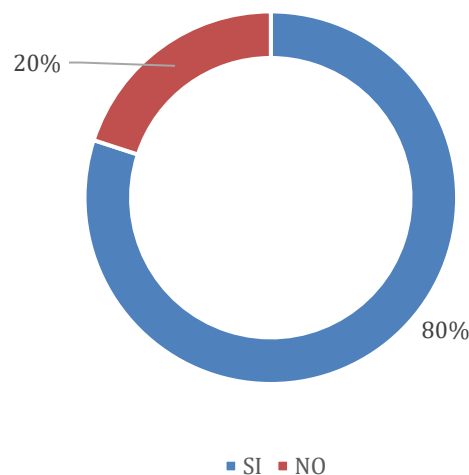
Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿Ha recibido alguna retroalimentación por parte de la Entidad?

El 70% de los participantes manifestó haber recibido retroalimentación por parte de la entidad respecto a los ejercicios de participación ciudadana en los que ha intervenido, mientras que el 30% indicó no haberla recibido. Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva

sobre los mecanismos de comunicación y devolución de información implementados por el Ministerio del Deporte.

La alta proporción de respuestas afirmativas refleja el compromiso institucional con el cierre de los ciclos de participación y la rendición de cuentas frente a los aportes realizados por la ciudadanía. No obstante, la presencia de un porcentaje minoritario que no percibe haber recibido retroalimentación sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de divulgación y seguimiento, con el fin de garantizar que la información llegue de manera efectiva a la totalidad de los participantes.

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

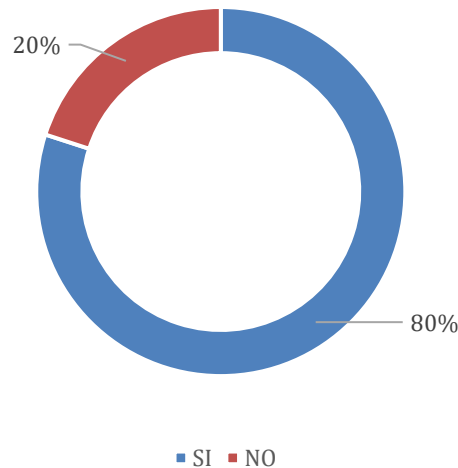


Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿Considera que la información sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue entregada a tiempo?

El 80% de los participantes consideró que la información sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue entregada oportunamente, mientras que el 20 % manifestó que no la recibió dentro de los tiempos esperados. Estos resultados evidencian una percepción favorable respecto a la oportunidad de la información suministrada por la entidad, aunque también reflejan oportunidades de mejora en este aspecto.

La mayoría de respuestas positivas sugiere que los mecanismos de comunicación implementados por el Ministerio del Deporte han sido efectivos para informar a la ciudadanía sobre los resultados de los ejercicios participativos. Sin embargo, el porcentaje de participantes que manifestó inconformidad frente a los tiempos de entrega pone de manifiesto la importancia de fortalecer las estrategias de seguimiento y divulgación, con el fin de garantizar una comunicación más oportuna y homogénea para todos los grupos de interés.

¿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 80 % de las personas participantes considera que la información recibida sobre los resultados del ejercicio de participación ciudadana fue clara, lo que evidencia una percepción favorable frente a la comunicación de los resultados y su capacidad para transmitir de manera comprensible los principales aspectos derivados del ejercicio. Este resultado refleja una fortaleza en los mecanismos utilizados para informar a la ciudadanía sobre los resultados obtenidos.

No obstante, el 20 % manifestó que la información no fue clara, lo que representa una oportunidad de mejora en términos de lenguaje,

estructura y accesibilidad de los contenidos divulgados. Se recomienda continuar fortaleciendo la presentación de resultados mediante información concreta, lenguaje sencillo y recursos visuales que faciliten su comprensión, especialmente para públicos con diferentes niveles de conocimiento sobre la gestión institucional.

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

Evaluación cuantitativa del componente "Contenidos del evento"

PROMEDIO **77 %**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados de la medición evidencian una percepción altamente positiva por parte de los participantes frente al desarrollo de la Consulta Ciudadana informe de rendición de cuentas 2025-2026. Aspectos como la claridad de la información, la accesibilidad del ejercicio, la comprensión de los resultados y la consideración de los aportes ciudadanos obtuvieron valoraciones favorables, alcanzando niveles de satisfacción mayores al 80% en la mayoría de las preguntas evaluadas. Estos resultados reflejan que las estrategias implementadas por el Ministerio del Deporte facilitaron una participación informada y efectiva de la ciudadanía.

Asimismo, los participantes manifestaron una percepción positiva sobre la incidencia de sus aportes en la gestión institucional. Los encuestados indicaron que sus comentarios y sugerencias fueron tenidos en cuenta y que ha observado acciones de mejora derivadas de los ejercicios de participación ciudadana. Este hallazgo fortalece la confianza de la ciudadanía en los mecanismos participativos y evidencia el cumplimiento del propósito de promover espacios de diálogo que contribuyan a la toma de decisiones y al fortalecimiento de la gestión pública.

Por otra parte, aunque los resultados relacionados con la retroalimentación y la oportunidad en la entrega de información fueron favorables, se identifican oportunidades de mejora para continuar fortaleciendo el cierre de los ciclos de participación. En particular, algunos participantes manifestaron no haber recibido retroalimentación o considerar que la información sobre los resultados no fue entregada oportunamente. En este sentido, se recomienda mantener y consolidar las estrategias de comunicación y seguimiento implementadas por la entidad, con el fin de garantizar que la totalidad de los ciudadanos conozca de manera clara y oportuna el impacto de su participación en los procesos institucionales.

Finalmente, desde el componente metodológico, se debe señalar que aunque el tamaño de muestra esperado para el ejercicio correspondía a 52 encuestas, únicamente se obtuvieron 20 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.