



Deporte



Medición de percepción y experiencias ciudadanas

Evento Académico

II Juegos Parasuramericanos Valledupar 2026

GIT Servicio Integral al Ciudadano
2026

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

Del 19 de junio al 31 de julio del 2026.

Lugar

Escuela Virtual del Deporte.

Organizador

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias del Deporte

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

12 de agosto.

2026

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	6
CONVOCATORIA	7
DESARROLLO DEL EVENTO	9
COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO	12
CONTENIDOS DEL EVENTO.....	14
CONCLUSIONES GENERALES	18

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

4

Gráfica 1. Resultados Pregunta: Califique el evento en general en una escala de 1 a 4 en donde 1 corresponde a “muy malo” y 4 a “muy bueno”

Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿Se dio cumplimiento a la agenda del evento?

Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Se habilitaron espacios para atender sus preguntas y se respondieron de manera oportuna y respetuosa por parte de los ponentes?

Gráfica 4. Resultados Pregunta: ¿El evento cumplió con sus expectativas en cuanto a la calidad y pertinencia de los contenidos presentados?

Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor?

Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo del evento académico?

Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿Considera que adquirió herramientas para su aplicación en el desarrollo de su labor?

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:

98%



**Promedio
Convocatoria:**

99%

**Promedio Desarrollo
del evento:**

99%

**Promedio
Comprometidos con
el buen trato:**

98%

**Promedio Contenidos
del evento:**

98%

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 evento académico denominado II Juegos Parasuramericanos Valledupar 2026, que se llevó a cabo por parte del Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias del Deporte. Este tipo de evento tiene como objetivo: brindar un acompañamiento técnico y actualización a todos los actores vinculados en los juegos como profesionales de las ciencias del deporte, deportistas, entrenadores, cuidadores, apoyos logísticos, etc. para garantizar una protección integral de los atletas, el mejoramiento del rendimiento deportivo, la prevención de riesgos y lesiones, durante las justas deportivas.

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.

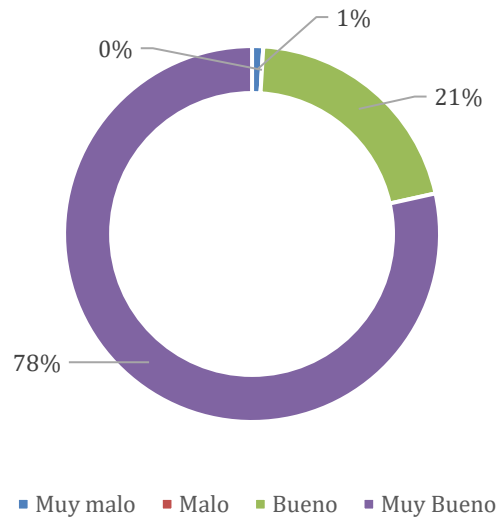
En el marco del evento se contó con la participación de diferentes ciudadanías y se obtuvieron 209 encuestas efectivas, las cuales permitieron realizar la medición de la percepción y experiencia ciudadana frente al desarrollo del evento. El ejercicio se realizó bajo un nivel de confianza del 95 % y un margen de error estimado del 5 %, mediante un muestreo aleatorio simple y de manera anonimizada, garantizando la confidencialidad de la información suministrada por las personas participantes.

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:

Califique el evento en general en una escala de 1 a 4 en donde 1 corresponde a “muy malo” y 4 a “muy bueno”.



Gráfica 1. Resultados Pregunta: Califique el evento en general en una escala de 1 a 4 en donde 1 corresponde a “muy malo” y 4 a “muy bueno”

La valoración general del evento fue altamente favorable, teniendo en cuenta que el 99,0 % de las personas participantes lo calificó entre “Bueno” y “Muy bueno”: el 20,6 % lo valoró como “Bueno” y el 78,5 % como “Muy bueno”. Por su parte, el 1,0 % lo calificó como “Muy malo” y no se registraron respuestas en la categoría “Malo”. Esta distribución evidencia un alto nivel de satisfacción con el desarrollo general del evento, con una marcada concentración en la máxima categoría de valoración.

Los resultados permiten identificar como principal fortaleza la experiencia integral proporcionada durante el evento, particularmente por el alto porcentaje de participantes que otorgó la máxima valoración. Esto sugiere que el evento respondió favorablemente a las expectativas de las personas asistentes y cumplió, desde su percepción, con las condiciones generales esperadas para un espacio de acompañamiento técnico y actualización. Si bien la valoración negativa fue mínima, las dos respuestas en “Muy malo” representan una oportunidad para identificar posibles situaciones particulares o aspectos susceptibles de mejora, de manera que se mantengan los niveles de satisfacción alcanzados y se fortalezca continuamente la calidad de este tipo de eventos académicos.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **99%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
"Convocatoria"**
PROMEDIO **99 %**

9

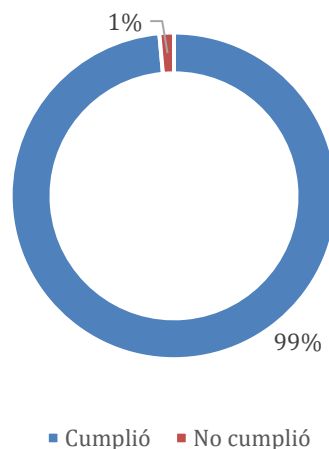
Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Compomente convocatoria

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:

¿Se dio cumplimiento a la agenda del evento?



Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿Se dio cumplimiento a la agenda del evento?

Frente al cumplimiento de la agenda, los resultados evidencian una valoración ampliamente favorable, dado que el 98,6 % de las personas participantes manifestó que se dio cumplimiento a la agenda programada, mientras que el 1,4 % indicó lo contrario. Esta distribución refleja un alto nivel de correspondencia entre la programación prevista y el desarrollo efectivo del evento, lo que constituye un indicador positivo en términos de organización, planeación y ejecución de las actividades.

El resultado permite identificar el cumplimiento de la agenda como una fortaleza del evento, especialmente considerando que prácticamente la totalidad de las personas participantes reconoció su ejecución. No obstante, el 1,4 % que señaló que no se cumplió evidencia la existencia de situaciones puntuales que podrían ser revisadas, particularmente frente a posibles modificaciones, tiempos de desarrollo o actividades que no se hubieran ejecutado conforme a lo programado. Esta revisión contribuiría a mantener y fortalecer la coherencia entre la agenda comunicada y la experiencia efectivamente recibida en futuras jornadas.

	Muy malo	Porcentaje	Malo	Porcentaje	Bueno	Porcentaje	Muy Bueno	Porcentaje	Total
8. Dr. Mauricio Lora El rol del médico del deporte en el alto rendimiento paralímpico	5	2%	1	0%	49	23%	154	74%	209
9. Dr. Orlando Reyes Cruz Control al dopaje en los juegos parasuramericanos	2	1%	1	0%	56	27%	150	72%	209
10. Dr. Marcelo Patricio Autorización Uso Terapéutico - Qué es? Para qué se utiliza?	2	1%	1	0%	51	24%	155	74%	209
11. Fisioterapeuta Jorge Ortiz Cadavid Clasificación funcional en el deporte paralímpico	2	1%	0	0%	48	23%	159	76%	209
12. Nutricionista Paola Hoyos	1	0%	0	0%	51	24%	157	75%	209

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

Desafíos térmicos en deportistas paralímpicos: Hidratación, Prevención y Abordaje Nutricional.									
13. Psicóloga Angela Valero Ballesteros La salud mental como un pilar en las carreras de excelencia, ¿qué se gana con ella y qué se pierde en su ausencia?	1	0%	0	0%	49	23%	159	76%	209
14. Psicólogo David Barrera Evaluación, monitoreo e intervención psicológica en deporte paralímpico	2	1%	1	0%	46	22%	160	77%	209
15. Fisioterapeuta Mery Díaz Abordaje fisioterapéutico en el deportista paralímpico	2	1%	0	0%	51	24%	156	75%	209
16. Dr. Raul Smith Casos Clínicos de Medicina Paralímpica en Megaeventos Deportivos	3	1%	1	0%	45	22%	160	77%	209

La valoración de las ponencias y contenidos desarrollados por los diferentes expertos fue altamente favorable. En las nueve temáticas evaluadas, la categoría “Muy bueno” concentró entre el 72 % y el 77 % de las respuestas, mientras que la categoría “Bueno” se ubicó entre el 22 % y el 27 %. En conjunto, las valoraciones positivas (“Bueno” y “Muy bueno”) oscilaron entre el 98 % y el 100 %, destacándose la ponencia de Clasificación funcional en el deporte paralímpico, la de Salud mental como pilar en las carreras de excelencia, la de Evaluación, monitoreo e intervención psicológica y la de Casos clínicos de medicina paralímpica en megaeventos deportivos, todas con 99 % o más de valoración positiva. De manera complementaria, las categorías desfavorables tuvieron una participación muy reducida, con respuestas “Muy malo” entre el 0 % y el

2 %, mientras que “Malo” no superó el 1 % en ninguna de las temáticas. Estos resultados evidencian una fortaleza significativa en la calidad percibida de los contenidos y en el desempeño académico de los ponentes, así como una adecuada correspondencia entre las temáticas abordadas y las expectativas de las personas participantes. Como oportunidad de mejora, se recomienda revisar las valoraciones puntuales en las categorías negativas para identificar posibles diferencias en las necesidades o expectativas de los asistentes y continuar fortaleciendo la profundidad, metodología y aplicabilidad práctica de las ponencias.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **99%**.

Evaluación cuantitativa del componente “Desarrollo del evento”

PROMEDIO **99 %**

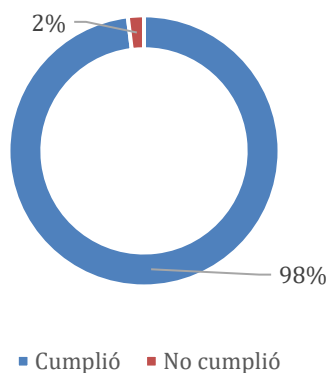
Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente desarrollo del evento

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:

¿Se habilitaron espacios para atender sus preguntas y se respondieron de manera oportuna y respetuosa por parte de los ponentes?



13

Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Se habilitaron espacios para atender sus preguntas y se respondieron de manera oportuna y respetuosa por parte de los ponentes?

Frente a la disposición de espacios para la atención de preguntas, se evidencia una percepción altamente favorable, dado que el 98,1 % de las personas participantes manifestó que se habilitaron espacios adecuados y que sus inquietudes fueron atendidas de manera oportuna y respetuosa por parte de los ponentes. En contraste, el 1,9 % indicó que este aspecto no se cumplió. Este resultado refleja una fortaleza significativa en la interacción entre los ponentes y las personas participantes, favoreciendo un ejercicio académico participativo y orientado al intercambio de conocimientos.

La alta proporción de respuestas favorables sugiere que el evento logró generar condiciones adecuadas para la resolución de inquietudes y participación, aspecto especialmente relevante en un espacio de actualización y acompañamiento técnico dirigido a actores vinculados con los Juegos. Si bien la valoración negativa representa una proporción reducida, resulta pertinente considerar las cuatro respuestas desfavorables como una oportunidad para revisar aspectos como los tiempos destinados a preguntas, mecanismos de participación o cobertura de las inquietudes planteadas, con el propósito de garantizar que estos espacios sean cada vez más accesibles, oportunos y efectivos.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **98%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Comprometidos con el buen trato"

PROMEDIO **98 %**

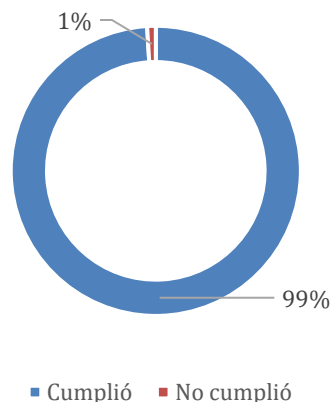
14

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.

¿El evento cumplió con sus expectativas en cuanto a la calidad y pertinencia de los contenidos presentados?



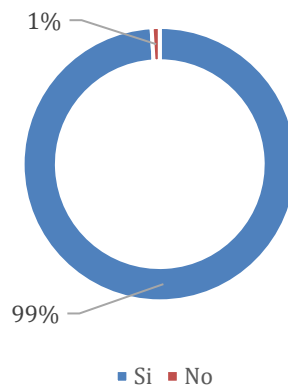
Gráfica 4. Resultados Pregunta: ¿El evento cumplió con sus expectativas en cuanto a la calidad y pertinencia de los contenidos presentados?

Frente al cumplimiento de las expectativas relacionadas con la calidad y pertinencia de los contenidos presentados, los resultados evidencian una valoración ampliamente favorable. El 99,0 % de las personas

participantes manifestó que el evento cumplió con sus expectativas, mientras que el 1,0 % indicó que no. Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción con los contenidos desarrollados y su correspondencia con las necesidades e intereses de las personas asistentes.

La elevada proporción de respuestas favorables constituye una fortaleza del componente académico, especialmente considerando que el evento tenía como propósito brindar acompañamiento técnico y actualización a los diferentes actores vinculados a los Juegos. Los resultados sugieren que los contenidos fueron percibidos como pertinentes y de calidad, contribuyendo al propósito de fortalecer conocimientos y capacidades para el desarrollo de las actividades deportivas. Las dos respuestas desfavorables representan una proporción mínima, pero pueden ser consideradas como una oportunidad para continuar identificando necesidades de formación y ajustar contenidos a los diferentes perfiles y roles de las personas participantes.

¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor?



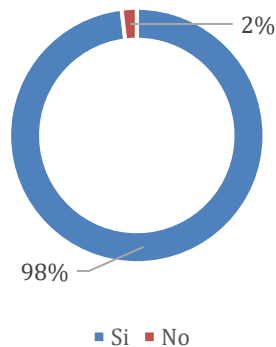
Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor?

La percepción sobre la pertinencia de los temas y actividades desarrolladas para la labor de las personas participantes fue ampliamente favorable. El 99,0 % respondió afirmativamente, mientras que el 1,0 % manifestó que no los consideraba pertinentes. Este resultado evidencia una alta correspondencia entre los contenidos abordados durante el evento y las necesidades, funciones o intereses de quienes participaron, lo cual resulta especialmente relevante al tratarse de un espacio orientado

al acompañamiento técnico y la actualización de los actores vinculados a los Juegos.

La elevada valoración positiva constituye una fortaleza en términos de pertinencia y utilidad del componente académico, al indicar que los conocimientos y actividades desarrolladas fueron reconocidos como aplicables a la labor de las personas asistentes. No obstante, las dos respuestas negativas, aunque representan una proporción mínima, pueden ser consideradas como una oportunidad para profundizar en la identificación de necesidades diferenciadas según los perfiles y roles de los participantes, con el fin de continuar ajustando la selección de temas y actividades y garantizar una mayor utilidad práctica en futuras jornadas.

¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo del Evento Académico?

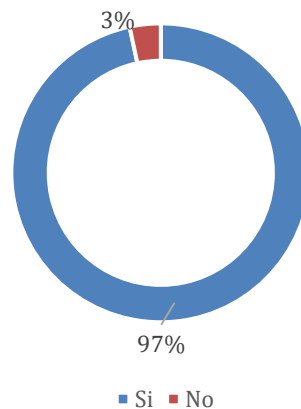


Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo del evento académico?

La percepción frente a la profundidad y actualidad de los contenidos fue ampliamente favorable, dado que el 98,1 % de las personas participantes consideró que estos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo del evento académico, mientras que el 1,9 % manifestó una percepción contraria. Este resultado evidencia que los contenidos abordados fueron valorados como actuales, suficientemente desarrollados y coherentes con el propósito de brindar acompañamiento técnico y actualización a los diferentes actores vinculados a los Juegos.

La alta proporción de respuestas afirmativas constituye una fortaleza del componente académico y técnico, al reflejar que el evento logró responder de manera adecuada a las necesidades de actualización de las personas participantes. No obstante, las cuatro respuestas desfavorables representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la profundidad, actualización y aplicabilidad de los contenidos, considerando los diferentes perfiles y niveles de conocimiento de los asistentes. Esto permitiría mantener la pertinencia del evento y favorecer una experiencia formativa cada vez más especializada y útil para el cumplimiento de las funciones asociadas al desarrollo de los Juegos.

¿Considera que adquirió herramientas para su aplicación en el desarrollo de su labor?



Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿Considera que adquirió herramientas para su aplicación en el desarrollo de su labor?

Frente a la adquisición de herramientas aplicables al desarrollo de la labor, se evidencia una percepción ampliamente favorable, dado que el 96,7 % de las personas participantes manifestó haber adquirido herramientas durante el evento, mientras que el 3,3 % indicó no haberlo hecho. Este resultado refleja que el espacio académico no solo fue valorado por la calidad y pertinencia de sus contenidos, sino también por su capacidad para generar aprendizajes y recursos potencialmente aplicables en el ejercicio de las funciones de los diferentes actores vinculados a los Juegos.

La proporción de respuestas afirmativas constituye una fortaleza, especialmente en relación con el objetivo del evento de brindar acompañamiento técnico y actualización para contribuir al mejoramiento

del rendimiento deportivo, la prevención de riesgos y lesiones y la protección integral de los atletas. Sin embargo, el 3,3 % de respuestas negativas evidencia una oportunidad para fortalecer el componente práctico de futuras jornadas, incorporando ejercicios aplicados, casos reales, herramientas metodológicas o espacios de demostración que faciliten la transferencia de los conocimientos adquiridos a las actividades laborales y deportivas.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **98%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Contenidos del evento"

PROMEDIO **98%**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

CONCLUSIONES GENERALES

En términos generales, los resultados del ejercicio de percepción y experiencia ciudadana del evento académico II Juegos Parasuramericanos Valledupar 2026 evidencian una valoración altamente favorable por parte de las personas participantes. La calificación general del evento alcanzó un 99,0 % de valoración positiva, sumado a un 98,6 % de percepción favorable frente al cumplimiento de la agenda y un 98,1 % respecto a la habilitación de espacios para preguntas y la atención oportuna y respetuosa por parte de los ponentes. Estos resultados reflejan fortalezas importantes en la planeación, organización, ejecución y experiencia general ofrecida durante el evento.

En relación con el componente académico y técnico, se observa una alta correspondencia entre los contenidos desarrollados y los objetivos establecidos. El 99,0 % de las personas participantes manifestó que el evento cumplió sus expectativas frente a la calidad y pertinencia de los contenidos, el mismo porcentaje consideró pertinentes los temas y actividades para el desarrollo de su labor, y el 98,1 % valoró positivamente la profundidad y actualidad de los contenidos. Asimismo,

el 96,7 % manifestó haber adquirido herramientas aplicables a su labor. La valoración de las diferentes ponencias también fue sobresaliente, con resultados positivos entre el 98 % y el 100 %, lo que evidencia una percepción favorable sobre la calidad de los expertos, la pertinencia temática y el aporte de los contenidos al acompañamiento técnico de los actores vinculados a los Juegos.

Como conclusión, los resultados permiten establecer que el evento respondió satisfactoriamente a su propósito de brindar acompañamiento técnico y actualización a los diferentes actores vinculados a los II Juegos Parasuramericanos Valledupar 2026, contribuyendo al fortalecimiento de conocimientos relacionados con el rendimiento deportivo, la prevención de riesgos y lesiones y la protección integral de los atletas. Si bien las valoraciones desfavorables fueron mínimas en el conjunto de indicadores, estas constituyen una oportunidad para profundizar en las necesidades diferenciadas de los participantes y fortalecer, especialmente, los componentes prácticos y de transferencia del conocimiento. En este sentido, se recomienda mantener las estrategias que favorecieron la alta valoración alcanzada y continuar incorporando metodologías aplicadas, casos prácticos y espacios de interacción que permitan consolidar la utilidad de estos eventos en el desempeño de los actores del deporte paralímpico.