



Deporte

Medición de percepción y experiencia del servicio

Servicios internos - GIT Comunicaciones



INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

Del 18 de agosto al 9 de septiembre del 2026.

Lugar

Virtual- Ministerio del Deporte.

Organizador

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones

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 18 de agosto al 9 de septiembre 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 Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	6
DIFUSIÓN	7
CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	10
ANEXOS	13
COMPARACIÓN	17
CONCLUSIONES GENERALES	18

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

Gráfica 1. Comparación Anual



Lista de tablas

Tabla 1. Respuestas Pregunta de Satisfacción en el Servicio

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión

Tabla 3. Evaluación Satisfacción

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio

Tabla 5. Distribución Canales de Comunicación

Tabla 6. Respuestas abiertas I

Tabla 7. Respuestas abiertas II

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:

94%



6

**Promedio
Difusión:**

91%

**Promedio Calidad del
Servicio:**

97%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El presente análisis corresponde al estudio de percepción sobre la calidad de los servicios y herramientas tecnológicas ofrecidas por el Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones. Su propósito principal es evaluar la satisfacción de los funcionarios y contratistas de la Entidad frente a los servicios brindados por dicho grupo.

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 42 respuestas al cuestionario aplicado.

DIFUSIÓN

La evaluación del proceso de difusión y accesibilidad busca conocer la percepción de los funcionarios y contratistas respecto a las etapas previas a la prestación del servicio, con énfasis en el cumplimiento de una comunicación bidireccional que garantice la transparencia y el acceso oportuno a los servicios ofrecidos. A continuación, se presentan los componentes evaluados en este aspecto:

Los resultados de la percepción sobre la difusión de la información a través de los canales internos y externos del GIT Comunicaciones durante el primer semestre de 2026 evidencian una valoración ampliamente favorable. En todos los canales evaluados, las respuestas positivas (3 y 4) superan el 85%, destacándose Redes Sociales, con un 100% de percepción positiva, seguida de las Campañas de comunicación internas y externas (95%), Boletín en casa (93%), MindeporTe Informa (90%), Entérate (90%), Intranet (90%) e Información en la página web (90%). Estos resultados indican una percepción favorable frente a la capacidad de los diferentes medios para difundir información institucional. (Ver tabla 3)

Tabla 1. Respuestas Pregunta de Satisfacción en el servicio

Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Boletín en casa	1	1	2%	7%
	2	2	5%	
	3	12	29%	93%

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

	4	27	64%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
MindeporTe Informa	1	1	2%	10%
	2	3	7%	
	3	10	24%	90%
	4	28	67%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Entérate	1	0	0%	10%
	2	4	10%	
	3	8	19%	90%
	4	30	71%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Intranet	1	2	5%	10%
	2	2	5%	
	3	15	36%	90%
	4	23	55%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Campañas de comunicación internas y externas	1	1	2%	5%
	2	1	2%	
	3	15	36%	95%
	4	25	60%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Información en la página web	1	1	2%	10%
	2	3	7%	
	3	16	38%	90%
	4	22	52%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Redes Sociales	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	12	29%	100%
	4	30	71%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
	1	2	5%	14%

Medios de comunicación masivos	2	4	10%	86%
	3	17	40%	
	4	19	45%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Boletines de prensa	1	2	5%	14%
	2	4	10%	
	3	15	36%	86%
	4	21	50%	

En contraste, los porcentajes positivos más bajos se registraron en Medios de comunicación masivos y Boletines de prensa, ambos con 86%, donde el 14% de las respuestas correspondió a valoraciones negativas (1 y 2). Si bien estos resultados mantienen una percepción predominantemente positiva, evidencian una oportunidad para revisar aspectos relacionados con el alcance, oportunidad, pertinencia o efectividad de estos canales frente a las necesidades de información de las personas encuestadas. En los demás medios, las valoraciones negativas se ubicaron entre el 5% y el 10%, lo que refleja una menor concentración de insatisfacción.

En términos generales, los resultados muestran un alto nivel de percepción positiva sobre la estrategia de difusión institucional, con especial reconocimiento de los canales digitales y de las campañas de comunicación. La ausencia de valoraciones negativas en Redes Sociales y su 71% de respuestas en la categoría (4 muy satisfecho) constituyen un resultado destacado. De manera complementaria, los resultados sugieren continuar fortaleciendo los canales con menor valoración relativa y mantener las buenas prácticas implementadas en los medios que presentan mayores niveles de satisfacción.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **91%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Difusión"

PROMEDIO **91 %**

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La calidad del servicio constituye el momento de verdad de la gestión, ya que es allí donde se configura la experiencia de los funcionarios y contratistas y se refleja la efectividad de los procesos de planeación y comunicación desarrollados. En este apartado se evalúan los aspectos generales relacionados con la prestación y calidad del servicio ofrecido por el GIT comunicaciones:

A la pregunta “¿Califique de 1 a 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho: La oportunidad y la calidad de los servicios en la prestación de los servicios de comunicaciones en cuanto...” (Tabla 5), Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable sobre la oportunidad y calidad de los servicios prestados por el GIT Comunicaciones. En la totalidad de los servicios evaluados, las valoraciones positivas (3 y 4) alcanzan o superan el 86%, destacándose Boletines de prensa, con 100%, Boletines internos y cubrimiento de eventos, con 100%, seguidos de la página web (100%), campañas de comunicación internas y externas (100%) y piezas gráficas, uniformes, cartillas, manuales y presentaciones (100%). Estos resultados reflejan una experiencia favorable de las personas encuestadas frente a la prestación de los servicios de comunicaciones.

Tabla 3. Evaluación Satisfacción

Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
Boletines Interno	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	1	9%	100%
	4	10	91%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
Intranet	1	0	0%	11%
	2	1	11%	
	3	1	11%	100%
	4	7	78%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
	1	0	0%	0%

Campañas de comunicación internas y externas	2	0	0%	100%
	3	2	17%	
	4	10	83%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
La página web	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	2	14%	100%
	4	12	86%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
piezas gráficas, uniformes, cartillas, manuales, presentaciones, etc	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	4	20%	100%
	4	16	80%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
videos o servicios de fotografía	1	0	0%	9%
	2	1	9%	
	3	2	18%	91%
	4	8	73%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
cubrimiento de eventos	1	0	0%	0%
	2	0	9%	
	3	1	9%	100%
	4	10	91%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
boletines de prensa	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	0	0%	100%
	4	1	100%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
el servicio de corrección de estilo	1	0	0%	14%
	2	1	14%	
	3	0	0%	86%
	4	6	86%	

En cuanto a los aspectos con una valoración relativamente menor, videos o servicios de fotografía registra un 91% de percepción positiva y un 9%

negativa, mientras que Intranet presenta 89% de valoraciones positivas y 11% negativas. El servicio de corrección de estilo alcanza un 86% de percepción positiva y un 14% negativa, siendo este último el servicio con mayor proporción relativa de valoraciones desfavorables. No obstante, es importante considerar que algunos servicios presentan volúmenes de respuesta reducidos, por lo que sus porcentajes deben interpretarse con cautela y no necesariamente son comparables con aquellos servicios que cuentan con un mayor número de respuestas.

En términos generales, los resultados muestran un nivel elevado de satisfacción con la oportunidad y calidad de los servicios de comunicaciones durante el primer semestre de 2026. La concentración de las respuestas en las categorías 3 y 4 evidencia una valoración favorable de los servicios recibidos, al tiempo que las pocas respuestas ubicadas en los niveles 1 y 2 permiten identificar oportunidades puntuales de fortalecimiento, particularmente en los servicios de corrección de estilo, Intranet y producción audiovisual, procurando mantener los estándares de calidad y oportunidad reconocidos en los demás servicios.

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

Evaluación cuantitativa del componente "Calidad del Servicio"

PROMEDIO 97 %

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio

Los resultados muestran que los principales canales mediante los cuales las personas encuestadas se informan sobre las noticias del Ministerio del Deporte son el Boletín MindeporTe Informa y las Redes Sociales, ambos con 21 menciones, seguidos de Entérate, con 19, y la actualización de noticias en la Intranet, con 15. Estos resultados evidencian una mayor recurrencia de los canales internos de comunicación y de las plataformas digitales, que en conjunto constituyen medios relevantes para el acceso a la información institucional.

Tabla 5. Distribución Canales de Comunicación

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

Canales de Comunicación	Conteo
Boletín en Casa	12
Boletín MindeporTe Informa	21
Entérate	19
Actualización de noticias en INTRANET	15
Campañas de comunicación internas	10
Campañas de comunicación externas	1
Redes Sociales	21
Medios de Comunicación masivos	3
Información en la página Web	7
Pantalla digital (TV)	1

En un segundo nivel se encuentran Boletín en Casa, con 12 menciones; Campañas de comunicación internas, con 10; e Información en la página web, con 7. Por su parte, los canales con menor número de menciones fueron Medios de comunicación masivos, con 3, y Campañas de comunicación externas y Pantalla digital (TV), con 1 mención cada uno. Esto permite identificar diferencias en el nivel de uso o reconocimiento de los distintos canales como fuentes de información sobre las noticias del Ministerio.

Es importante señalar que esta pregunta permite seleccionar más de un canal, por lo que las frecuencias no deben sumarse para calcular porcentajes de participación sobre un único total. En términos generales, los resultados sugieren que la estrategia de difusión se apoya principalmente en canales digitales, redes sociales y medios internos, mientras que los canales externos y medios masivos presentan una menor frecuencia de consulta entre las personas participantes. Estos hallazgos pueden servir como insumo para fortalecer la planeación de la estrategia de comunicaciones, manteniendo la presencia en los canales de mayor alcance y revisando las posibilidades de optimización de aquellos con menor utilización.

ANEXOS

Además de la valoración cuantitativa realizada sobre los diferentes servicios del GIT Comunicaciones, se incluyeron dos preguntas abiertas con el fin de identificar, desde la voz directa de los funcionarios y contratistas, aquellos aspectos que consideran susceptibles de mejora. Las respuestas obtenidas permiten complementar el análisis estadístico

con percepciones cualitativas, aportando insumos valiosos para orientar acciones de fortalecimiento en la gestión comunicativa. A continuación, se presentan las principales observaciones recogidas:

Tabla 6. Respuestas abiertas I

Según su percepción: ¿Qué se debe mejorar en el servicio que presta el equipo de comunicaciones?
Considero han realizado un buen trabajo. Sugeriría que en la construcción de ideas nuevas por parte de los equipos técnicos, es necesario que se realicen reuniones virtuales o presenciales para entender y estructurar la idea propuesta.
Depurar tanta carga de información y ser más precisos.
Aunque mi experiencia con el servicio ha sido satisfactoria, considero que se podría continuar fortaleciendo la oportunidad en los tiempos de respuesta, la claridad de la información y el seguimiento a las solicitudes. Asimismo, sería conveniente mantener canales de comunicación ágiles que permitan conocer el estado de cada requerimiento. Me encuentro satisfecha con los servicios
Excelente servicio hasta ahora
Me parece que lo están haciendo bien
Comunicar y/o publicar, en los canales de comunicación respectivos, los actos administrativos, como las resoluciones y las circulares, de manera rápida y eficiente, para que tanto las áreas solicitantes como el GIT Comunicaciones puedan cumplir con las competencias y funciones a cargo.
Considero que presta un muy buen servicio.
La facilidad de los registros ya que los que se realizan por parte de funcionarios y contratistas no siempre funcionan o sirven para poder compartir... no se cuenta con una cámara de registro para los eventos.
Tiempo de respuesta
Cada grupo de trabajo contar con un enlace o en su defecto un profesional ´ para publicar información de lo que se hace en cada dependencia
Se debe buscar más presencia de noticias en medios masivos
Conocer las funciones y habilidades de cada funcionario del Grupo
socializar más las actividades que pueden apoyar
Creo que incrementar la información en las redes sociales
Considero que el equipo de comunicaciones realiza un excelente trabajo. Son muy eficientes, oportunos y atentos a las necesidades de la entidad. Las piezas de comunicación son muy bonitas, creativas y de excelente calidad. No tendría una recomendación de mejora específica, más que continuar con el buen trabajo que vienen realizando.
no tengo observaciones
Mayor socialización de para el cumplimiento de la política editorial por parte de todas las áreas del ministerio.
Creo que todo está bien.

Considero qué no debe mejorar nada el equipo de comunicaciones, las opciones son diversas; al contrario somos los trabajadores los que deben utilizar más las herramientas que brinda el equipo.
Considero que hacen un buen trabajo, siempre se espera mayor cobertura y nivel de detalles
La difusión de las labores y logros en medios masivos no oficiales
Estilo de las presentaciones
Aprovechar mucho las redes sociales para la divulgación de información.
Hasta el momento no puedo dar un punto objetivo, ya que no he tenido contacto directo con esta área.
Por ahora no tengo sugerencias, al contrario considero que es uno de los Grupos más sólidos de la entidad.
Todo bien
Mantener la calidad de la información
HACER USO DE LOS ELEMENTOS AUDIOVISUALES DE CUENTA EL CAR, PARA INFORMAR CONSTANTEMENTE NOTICIAS Y RECOMENDACIONES DE USO DEL CAR
la oportunidad en atención a las solicitudes
ninguna al respecto
Es un buen equipo, sería más profesionales
Mas que una acción de mejora por parte del equipo de comunicaciones, es como los funcionarios y contratistas seamos más activos en reportar por nuestras redes la excelente información que produce esta área.
El trabajo realizado por el equipo de prensa es excelente
Incentivar la publicación de logros y gestión de los programas misionales
POR AHORA TODO ESTA BIEN

Con el propósito de identificar nuevas oportunidades de fortalecimiento en la gestión comunicativa, se consultó a los participantes sobre los contenidos y elementos que les gustaría encontrar en los canales de difusión del Ministerio del Deporte. Esta pregunta abierta busca recoger expectativas, intereses y necesidades informativas de los colaboradores, permitiendo orientar de manera más precisa la planeación estratégica del GIT Comunicaciones. A continuación, se presentan las respuestas más relevantes consignadas por los encuestados:

Tabla 7. Respuestas abiertas II

Según su percepción: ¿Qué le gustaría encontrar en los canales de difusión de Mindeporte?
Información del nivel regional, más cercana a la comunidad.
Me gustaría encontrar información clara, actualizada y oportuna sobre los programas, convocatorias, eventos y servicios que ofrece Mindeporte. También sería útil conocer historias de éxito, resultados de la gestión y contenidos educativos relacionados con la actividad física, el deporte y los hábitos de vida saludable.

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

La socialización de todos los programas y proyectos que realiza el Ministerio del Deporte en beneficio de la comunidad.
Mayor difusión de programas sociales
Las noticias publicadas, son acorde a la misión y de interés para todos
Reportes, mínimos quincenales, de los movimientos de la planta de personal y de situaciones administrativas de los servidores de la planta de personal, así como de la contratación que se va gestionando en la Entidad, únicamente de los contratos y convenios que cumplan los requisitos tanto de legalización como de ejecución.
Considero que están cubriendo la información interna pertinente.
Espacios interactivos o de participación en comentarios o preguntas
me gusta lo que hay.
no tiene relevancia
noticias, eventos, cambios organizacionales, decretos, etc.
Si es posible contar en la intranet con el directorio actualizado de funcionarios por áreas para identificar con quien uno se pueda comunicar.
Noticias del deporte colombiano más frecuente
visibilizar las actividades en las regiones
En noticieros de canales privados
Me gustaría continuar encontrando información clara, oportuna y de interés para todos los funcionarios y contratistas, manteniendo la calidad y el diseño tan agradable de las piezas que actualmente comparten.
Se está haciendo bien. No agregaría nada
La información hasta el momento es completa.
Por ahora considero que la información brindada es completa dando participación a todas las direcciones
Noticias que mencionen la relación de las acciones con el desarrollo, tipo de desarrollo y mayor nivel de detalle de desarrollo del país y las entidades territoriales, esto nos da el argumento de la importancia del deporte en el desarrollo del país.
Mayor difusión de la importancia y logros del Ministerio
Aumentar piezas didácticas
Mas sobre los eventos y las actividades que se están desarrollando.
Lo que sucede en temas deportivos ejecutado por el Ministerio y creo que eso es lo que han hecho
Seguir poniendo en primer plano a los deportistas y usuarios de los programas, a través de ellos se visibiliza mejor ante la sociedad el impacto que genera la entidad con sus programas.
Mas noticias de los eventos a nivel nacional
socializar un poco más los eventos nacionales e internacionales del deporte
LOGROS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA ENTIDAD DEL TRABAJO QUE REALIZA ASI COMO EL LOGROS DE LOS DEPORTISTAS QUE APOYAMOS Y ACOMPAÑAMOS EN MUCHOS DE SUS PROCESOS
noticias actualizadas sobre eventos del ministerio

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

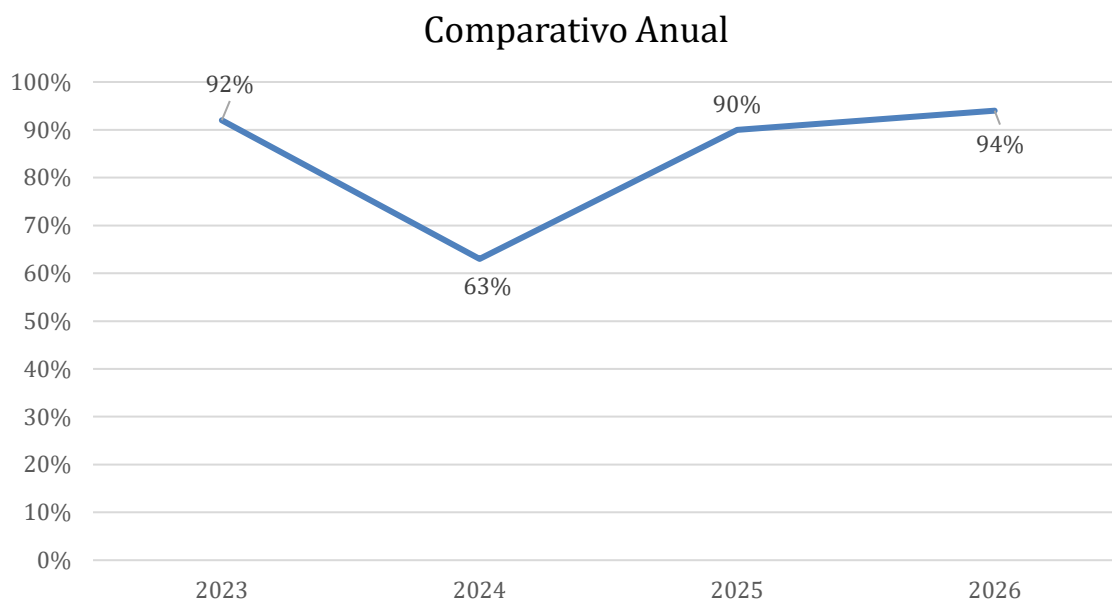
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Todo lo relacionado con las actividades de la entidad y sus direcciones con respecto a accionar en territorio y como acceder a la oferta institucional de la función pública de una forma dinámica y comprensible.
Programación eventos deportivos - calendario
Me siento muy satisfecho con la información que produce el área de comunicaciones.
Más información de los programas en territorio
más información de los programas, el contexto y logros
NUEVAS NOTICIAS DEL DEPORTE

COMPARACIÓN

Al realizar la comparación de los resultados obtenidos en los primeros semestres de los años 2023, 2024, 2025 y 2026 se observa una tendencia de recuperación significativa en la percepción y experiencia ciudadana frente a los servicios del GIT Comunicaciones. Los resultados históricos muestran un comportamiento favorable y con recuperación sostenida en la percepción de los servicios de comunicaciones. En 2023 se registró un nivel de percepción positiva del 92%, seguido de una disminución significativa en 2024, cuando alcanzó el 63%. Posteriormente, se observa una recuperación en 2025, con un 90%, y un incremento adicional en 2026, alcanzando el 94%, que corresponde al valor más alto de la serie analizada. (Gráfica 2)

Gráfica 1. Comparación Anual



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

La evolución entre 2024 y 2026 representa un incremento de 31 puntos porcentuales, mientras que frente a 2025 se registra una mejora de 4 puntos porcentuales. Este comportamiento evidencia una tendencia ascendente en los dos últimos periodos y permite identificar 2026 como el año con mayor resultado de percepción positiva dentro de la serie presentada.

En términos generales, los datos reflejan una mejora sostenida de los resultados de percepción durante los últimos dos años, pasando de 63% en 2024 a 94% en 2026. Este comportamiento constituye un resultado favorable para el GIT Comunicaciones y sugiere la importancia de mantener las estrategias y prácticas implementadas, así como continuar realizando seguimiento periódico para identificar oportunamente variaciones en la percepción de los servicios.

CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados del estudio de percepción y experiencia de los servicios del GIT Comunicaciones durante el primer semestre de 2026 evidencian una valoración ampliamente positiva por parte de las personas encuestadas. La percepción sobre la difusión de información en los diferentes canales internos y externos alcanzó niveles positivos superiores al 85% en todos los medios evaluados, destacándose las Redes Sociales (100%), las Campañas de comunicación internas y externas (95%) y el Boletín en Casa (93%). De igual manera, la oportunidad y calidad de los servicios de comunicaciones presentó resultados positivos iguales o superiores al 86%, con varios servicios que alcanzaron el 100% de valoración positiva.

En relación con los canales utilizados para informarse sobre las noticias del Ministerio del Deporte, se observa una mayor recurrencia de medios digitales e internos, especialmente el Boletín MindeporTe Informa y las Redes Sociales, con 21 menciones cada uno, seguidos de Entérate y la Intranet. Esto evidencia la relevancia de estos canales dentro de la estrategia de comunicación institucional, mientras que los medios masivos, las campañas externas y la pantalla digital registraron una menor frecuencia de selección. Al tratarse de una pregunta de selección múltiple, estos resultados permiten identificar tendencias de uso, pero no representan porcentajes exclusivos de participación.

Finalmente, la comparación histórica muestra una evolución positiva de la percepción de los servicios de comunicaciones, pasando del 63% en 2024 al 90% en 2025 y al 94% en 2026, siendo este último el resultado más alto de la serie analizada. En conjunto, los hallazgos permiten identificar un desempeño favorable de los servicios evaluados y, al mismo tiempo, oportunidades puntuales de fortalecimiento en aquellos canales y servicios que presentaron menores valoraciones relativas, particularmente medios de comunicación masivos, boletines de prensa, corrección de estilo, Intranet y producción audiovisual, manteniendo el seguimiento periódico como mecanismo para consolidar la calidad, oportunidad y efectividad de la comunicación institucional.