



Deporte



INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

*Ejercicios de participación ciudadana y
rendición de cuentas 2025*

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del estudio

11 de marzo al 24 de marzo del 2026.

Lugar

Virtual.

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

11 de marzo al 24 de marzo 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
COMPONENTE FACILIDAD Y CALIDAD	7
INCIDENCIA CIUDADANA	10
CONCLUSIONES GENERALES	13

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

4

- Gráfica 1.** Resultados pregunta sobre facilidad
- Gráfica 2.** Resultados pregunta sobre calidad
- Gráfica 3.** Resultados pregunta sobre retroalimentación
- Gráfica 4.** Resultados pregunta sobre acciones de mejora

Lista de tablas

- Tabla 1.** Evaluación Cuantitativa del Compomente facilidad y calidad
- Tabla 2.** Evaluación Cuantitativa del Compomente incidencia ciudadana

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 de medición de percepción, 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:

52%



**Promedio Facilidad
y Calidad:**

66%

**Promedio Incidencia
Ciudadana:**

38%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025 que se llevó a cabo por parte del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano. Este tipo de ejercicio tiene como objetivo: Evaluar la percepción y experiencia de la ciudadanía frente a los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas desarrollados durante la vigencia 2025, con el fin de identificar fortalezas,

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

oportunidades de mejora y niveles de incidencia en 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. Se debe mencionar que el estudio cuenta con un nivel de confianza del 95% con un error estimado del 5% y se realizó de manera anonimizada con muestra aleatoria simple.

7

COMPONENTE FACILIDAD Y CALIDAD

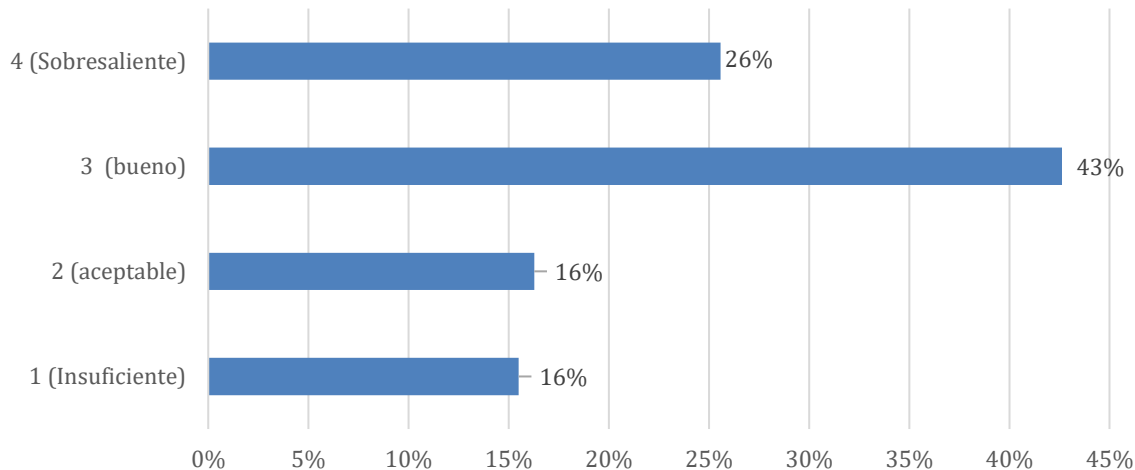
El componente de facilidad y calidad tiene como propósito analizar la percepción de la ciudadanía frente a las condiciones de acceso, comprensión y desarrollo de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas realizados durante la vigencia 2025. En este sentido, evalúa aspectos como la claridad de la información suministrada, la accesibilidad y sencillez de los mecanismos de participación, la oportunidad en las convocatorias, así como la organización y pertinencia de los espacios generados. Lo anterior, con el fin de identificar en qué medida estos factores contribuyen a una participación efectiva, incluyente y de calidad.

A continuación, se presentan los aspectos evaluados en este componente:

La primera pregunta del componente de facilidad y calidad indagó sobre la percepción de la ciudadanía respecto a la facilidad de acceso a los espacios de participación ciudadana. Este aspecto considera que el acceso efectivo depende de la disponibilidad de canales de comunicación claros y amigables, así como de la adecuada difusión de los espacios y mecanismos de diálogo, garantizando que la ciudadanía cuente con información oportuna para su participación.

A la pregunta: "Teniendo en cuenta que la facilidad para acceder a los espacios de participación ciudadana se da cuando los canales de acceso y comunicación son amigables, y los espacios y mecanismos de diálogo se han informado ampliamente. Califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente." Se obtuvieron los siguientes resultados:

Califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.



Gráfica 1. Resultados pregunta sobre facilidad

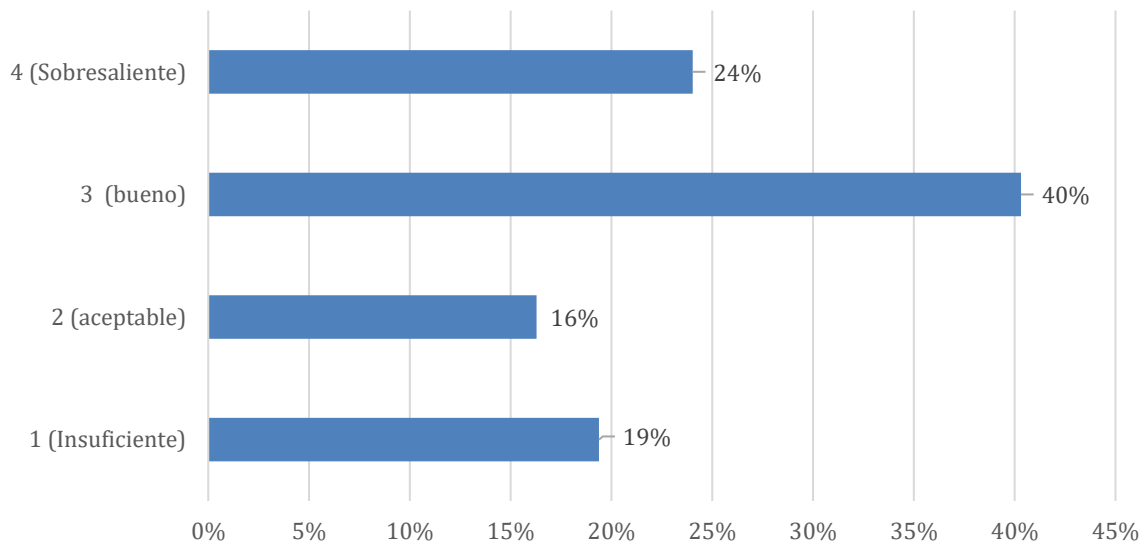
Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable frente a la facilidad de acceso a los espacios de participación ciudadana, teniendo en cuenta que el 69% de las personas encuestadas calificaron este aspecto en niveles positivos (43% “bueno” y 26% “sobresaliente”). Esto sugiere que, en general, los canales de acceso y comunicación, así como la difusión de los espacios y mecanismos de diálogo, están siendo percibidos como adecuados y funcionales por la mayoría de la ciudadanía participante.

No obstante, es relevante señalar que un 32% de las respuestas se concentran en valoraciones medias y bajas (16% “aceptable” y 16% “insuficiente”), lo cual evidencia oportunidades de mejora en términos de accesibilidad y divulgación. Este grupo podría estar enfrentando barreras relacionadas con la claridad de la información, la usabilidad de los canales o la cobertura en la difusión, por lo que se recomienda profundizar en estas percepciones para fortalecer la inclusión y garantizar un acceso más equitativo a los ejercicios de participación.

Ahora bien, a la segunda pregunta “Considerando que el desarrollo de los espacios de participación ciudadana es de calidad cuando se logra incidir en la toma de decisión y gestión de los asuntos públicos y/o que son de interés de las ciudadanías.

Califique en escala de 1 a 4 la calidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.” La ciudadanía mencionó lo siguiente:

Califique en escala de 1 a 4 la calidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.



Gráfica 2. Resultados pregunta sobre calidad

Los resultados muestran una percepción predominantemente positiva frente a la calidad de los espacios de participación ciudadana, en la medida en que el 64% de las personas encuestadas la califican en niveles altos (40% “bueno” y 24% “sobresaliente”). Esto indica que, para una mayoría, estos espacios están cumpliendo con su propósito de incidir en la toma de decisiones y en la gestión de asuntos públicos, lo cual refleja avances en la efectividad de los mecanismos de participación implementados.

Sin embargo, un 35% de las valoraciones se ubican en niveles medio y bajo (16% “aceptable” y 19% “insuficiente”), lo que sugiere que una proporción significativa de la ciudadanía no percibe una incidencia clara de su participación. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer estrategias que garanticen la trazabilidad de los aportes ciudadanos y su

incorporación efectiva en la gestión institucional, así como mejorar la retroalimentación sobre los resultados derivados de estos espacios. Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **66%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Facilidad y Calidad"

PROMEDIO 66 %

Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Componente facilidad y calidad

INCIDENCIA CIUDADANA

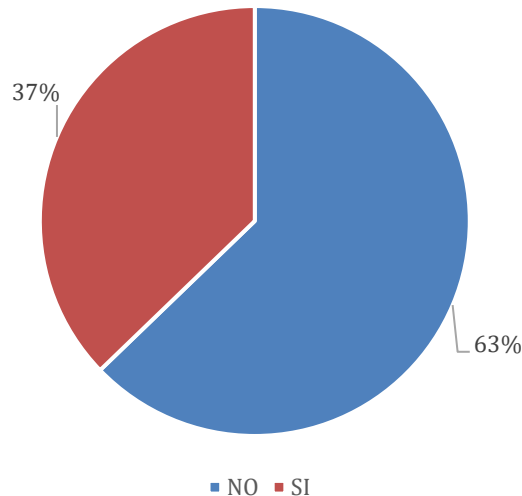
El componente de sugerencias, aportes e incidencia ciudadana tiene como propósito analizar el nivel de participación de la ciudadanía en los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas desarrollados durante la vigencia 2025, así como la capacidad de estos espacios para recoger, valorar e incorporar sus contribuciones en la gestión institucional. Este componente se enfoca en identificar no solo la generación de ideas, recomendaciones y observaciones por parte de la ciudadanía, sino también en evaluar en qué medida estas son tenidas en cuenta en los procesos de toma de decisiones.

En este sentido, se busca comprender el grado de incidencia real de la participación ciudadana, entendida como la posibilidad de que los aportes realizados se traduzcan en acciones concretas, mejoras en la gestión y fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía. Lo anterior permite evidenciar la efectividad de los mecanismos de participación implementados y orientar estrategias que promuevan una participación más vinculante, transparente y orientada a resultados

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre la incidencia ciudadana:

A la pregunta: "teniendo en cuenta sus aportes y sugerencias realizadas durante los ejercicios de participación en la gestión, ¿Ha recibido alguna retroalimentación por parte de la entidad?"

¿Ha recibido alguna retroalimentación por parte de la entidad?



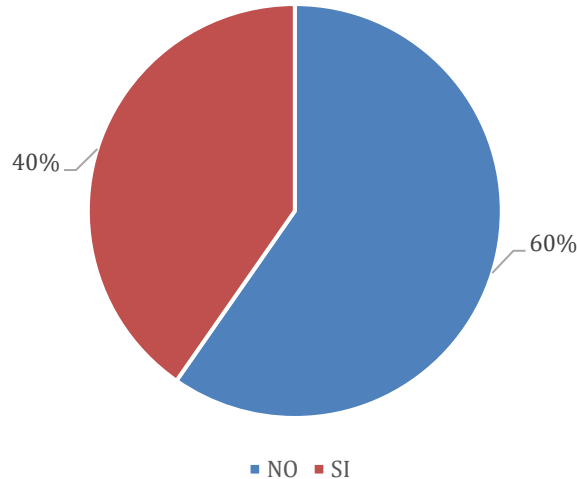
Gráfica 3. Resultados pregunta sobre retroalimentación

Los resultados evidencian una debilidad significativa en los procesos de retroalimentación a la ciudadanía, considerando que el 63% de las personas encuestadas manifiestan no haber recibido respuesta frente a los aportes y sugerencias realizados. Este comportamiento sugiere una ruptura en el ciclo de la participación ciudadana, particularmente en la fase de cierre, donde la comunicación de resultados y la devolución de información son fundamentales para garantizar la transparencia y fortalecer la confianza institucional.

Por otro lado, el 37% que afirma haber recibido retroalimentación indica que existen avances parciales en la gestión de este proceso; sin embargo, estos no son suficientes para consolidar una percepción positiva generalizada. En este sentido, se hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento y respuesta a la ciudadanía, asegurando no solo la recepción de sus aportes, sino también la comunicación clara, oportuna y verificable sobre el uso e impacto de los mismos en la gestión institucional.

Frente a la segunda pregunta: "Con base en los aportes y sugerencias realizadas por usted, ¿ha visto cambios o acciones de mejora en la gestión por parte de la entidad? "

¿Ha visto cambios o acciones de mejora en la gestión por parte de la entidad?



Gráfica 4. Resultados pregunta sobre acciones de mejora

Los resultados evidencian una percepción limitada en cuanto a la materialización de los aportes ciudadanos en la gestión institucional, dado que el 60% de las personas encuestadas manifiestan no haber observado cambios o acciones de mejora derivados de su participación. Este comportamiento sugiere una baja visibilidad de los resultados o una débil articulación entre los ejercicios de participación y la implementación efectiva de acciones, lo cual puede afectar la credibilidad y el valor percibido de estos espacios.

Por su parte, el 40% que afirma haber evidenciado mejoras indica que existen avances en la incorporación de la participación ciudadana en la gestión; sin embargo, estos no logran consolidarse como una percepción mayoritaria. En este sentido, se hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento, comunicación y evidencia de resultados, de manera que se visibilice con mayor claridad la incidencia de la ciudadanía y se promueva una participación más efectiva y orientada a resultados concretos.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **38%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Incidencia Ciudadana"

PROMEDIO **38 %**

13

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente incidencia ciudadana

CONCLUSIONES GENERALES

A partir de los resultados obtenidos, se evidencia un balance general moderadamente positivo en cuanto a la facilidad de acceso y la calidad de los espacios de participación ciudadana, donde la mayoría de las personas encuestadas reconoce condiciones adecuadas para participar y, en cierta medida, percibe que estos espacios generan valor. Sin embargo, este comportamiento contrasta con los resultados del componente de sugerencias, aportes e incidencia, en el cual se identifican debilidades importantes, especialmente en la retroalimentación a la ciudadanía y en la visibilidad de los cambios derivados de su participación. Esto refleja una brecha entre la implementación de los ejercicios participativos y su impacto percibido, lo que puede afectar la confianza y el involucramiento futuro de la ciudadanía.

En este sentido, se recomienda fortalecer el ciclo completo de la participación ciudadana, especialmente en las fases de cierre e incidencia. Es clave implementar estrategias de retroalimentación sistemática, como informes de resultados accesibles, comunicaciones directas a quienes participaron y mecanismos de trazabilidad de los aportes ciudadanos. Asimismo, se sugiere mejorar la visibilización de las acciones de mejora derivadas de estos ejercicios, mediante evidencias concretas que permitan a la ciudadanía identificar su impacto en la gestión institucional.

Como posibles mejoras, se propone optimizar los canales de comunicación, garantizar mayor claridad en la información previa y posterior a los ejercicios, e incorporar herramientas de seguimiento que permitan evaluar de manera continua la incidencia de la participación, promoviendo así procesos más transparentes, incluyentes y orientados a resultados.