



Deporte



Medición de percepción y experiencias ciudadanas

Evento: Curso de Políticas y
programas de promoción de
hábitos y estilos de vida
saludable

GIT Servicio Integral al Ciudadano
2025

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

Del 9 al 15 de diciembre.

Lugar

Virtual- Plataforma Escuela Virtual del Deporte

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo Actividad Física

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

19 de diciembre.

2025

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.....	13
CONTENIDOS DEL EVENTO	17
CONCLUSIONES GENERALES.....	19

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo, temas a tratar y formas de participación?

Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

Gráfica 3. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada

Gráfica 4. Resultados Pregunta: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación

Gráfica 5. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

Gráfica 6. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa

4

Lista de tablas

Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Componente convocatoria

Tabla 2. Porcentaje de percepción actividades

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente desarrollo del evento

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente comprometidos con el buen trato

Tabla 5. Porcentaje de percepción de desempeño de los ponentes

Tabla 6. Evaluación Cuantitativa del Componente 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.

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 Relacionamiento con la Ciudadanía 2025**, 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 2025. 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

6

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

96%

Promedio Convocatoria:

98%

Promedio Desarrollo del evento:

97%

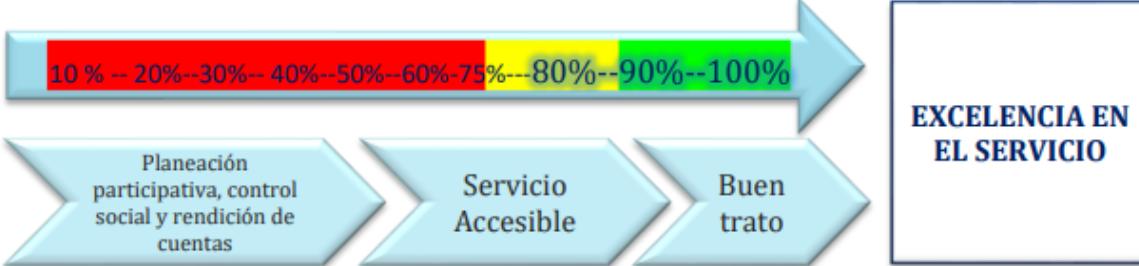
Promedio Comprometidos con el buen trato:

98%

Promedio Contenidos del evento:

98%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del evento: *"Curso de Políticas y Programas de Promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable"* que se llevó a cabo por parte del Grupo Interno de Trabajo Actividad Física. Este tipo de evento tiene como objetivo: Proporcionar herramientas a líderes del Programa de Hábitos y Estilos de Vida Saludable, estudiantes, comunidades científicas, líderes comunitarios, tomadores de decisión y demás actores interesados en promover la actividad física, para implementar y evaluar intervenciones basadas en la evidencia científica, para generar políticas que favorezcan la promoción de actividad física en el país. En este curso se celebran los Premios HEVS, evento en el que destaca la labor de integrantes, líderes y algunos actores articulados con el Programa Nacional de Hábitos y Estilos de Vida Saludable en las regiones del país, promoviendo actividad física.

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.

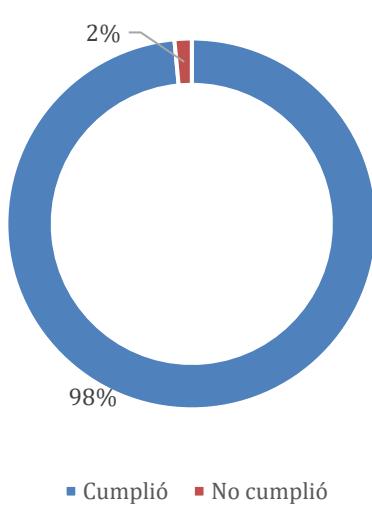
En el marco del evento se convocaron a 1000 personas y se proyectó una muestra de 400 encuestas que permitieron llevar a cabo la medición del cumplimiento del evento. Se debe mencionar que el estudio cuenta con un nivel de confianza del 99% con un error estimado del 5% y se realizó de manera anonimizada con muestra aleatoria simple.

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:

¿Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo, temas a tratar y formas de participación en la capacitación?



Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo, temas a tratar y formas de participación?

La gran mayoría de la ciudadanías encuestadas (**98%**) indicó que sí recibió oportunamente la información relacionada con el objetivo, los temas a tratar y las formas de participación en el curso. Este resultado sugiere que los organizadores utilizaron canales adecuados y estrategias efectivas de difusión previa, lo cual es esencial para lograr una buena convocatoria, generar expectativas claras y permitir que los asistentes se preparen con antelación. La comunicación previa clara y oportuna también incide directamente en la calidad de la experiencia formativa, ya que permite una participación más consciente, activa y contextualizada.

Sin embargo, un **2%** (6 personas) manifestaron que no recibió dicha información de manera oportuna o por diversos medios. Este porcentaje, aunque minoritario, indica la necesidad de reforzar la cobertura y consistencia de la difusión, posiblemente ampliando los canales de comunicación utilizados (correo, redes sociales, mensajes directos, etc.) o revisando la claridad de los mensajes enviados. Considerar los diferentes perfiles tecnológicos y niveles de acceso de los participantes puede ser clave para lograr una comunicación más inclusiva y efectiva en futuras convocatorias.

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 “Convocatoria”

PROMEDIO **98 %**

9

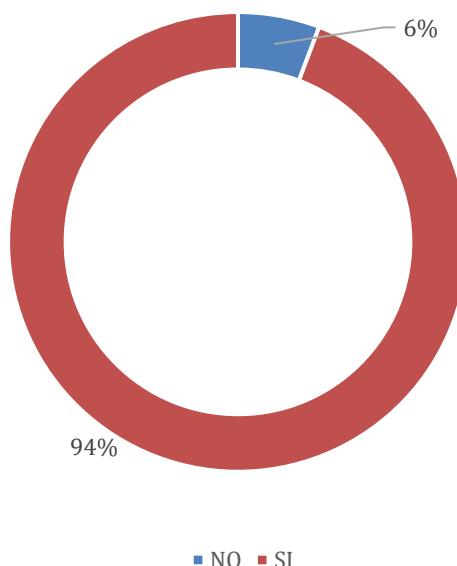
Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Componente convocatoria

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:

¿El evento comenzó de forma puntual?



Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

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

Frente al gráfico anterior, se puede deducir que la mayoría de los participantes, con un **(94%)**, indicó que el evento comenzó puntualmente, lo cual refleja una percepción general muy positiva respecto a la organización y la gestión del tiempo. Esta alta proporción sugiere que los asistentes valoraron el respeto por la hora de inicio como un componente importante de la experiencia, y que la logística fue eficaz en su ejecución. La puntualidad, especialmente en contextos virtuales o institucionales, transmite profesionalismo y seriedad, factores que influyen directamente en la satisfacción y confianza de la ciudadanía.

Por otro lado, un pequeño grupo **(6%)** percibió que el evento no inició a la hora prevista. Aunque es una minoría, su opinión debe ser considerada, ya que podría obedecer a problemas de desinformación sobre la hora exacta, o discrepancias entre el horario anunciado y el efectivo. Estos casos pueden servir como insumo para afinar procesos de convocatoria o comunicación previa. En general, el alto nivel de cumplimiento en este aspecto contribuye de forma significativa a la imagen positiva del evento y a la fidelización de los asistentes para futuras actividades.

Ahora bien, con el objetivo de analizar la percepción de los participantes frente al desarrollo del Curso de Políticas y Programas de Promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable, se evaluaron las diferentes jornadas y actividades del evento mediante una escala de calificación que contempla percepciones negativas (1 Muy Malo y 2) y percepciones positivas (3 y 4 Muy Bueno), permitiendo identificar el nivel de satisfacción general con la programación académica desarrollada.

	Percepción negativa			Percepción positiva		
	1 Muy Malo	2	Total	3	4 Muy Bueno	Total
Jornada día 1: 9 de diciembre de 2025 de 2:00 p.m. hasta 5:50 pm.	3	0	1%	80	317	99%
Panel de medios y redes	1	5	2%	80	314	99%



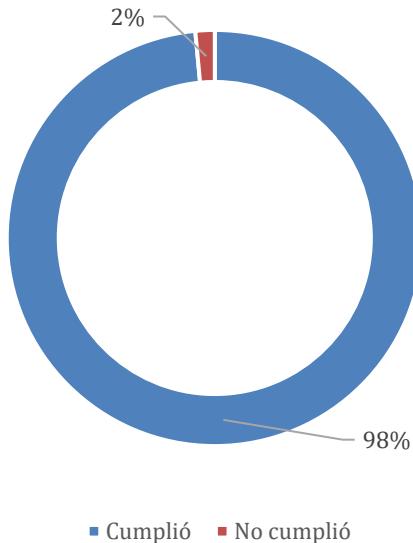
Jornada día 2 mañana: 10 de diciembre de 2025 de 8:00 am a 12:00 m	1	3	1%	66	330	99%
Jornada día 2 tarde: 10 de diciembre de 2:00 p.m. a 4:00 p.m."	1	1	1%	66	332	100%
		Total	1%		Total	99%

Tabla 2. Porcentaje de percepción actividades

Los resultados evidencian una valoración ampliamente positiva en todas las actividades evaluadas. La Jornada del día 1 (9 de diciembre de 2025) registró un 99% de percepción positiva, con una mínima presencia de valoraciones negativas (1%), lo que indica un alto nivel de satisfacción con los contenidos y la dinámica desarrollada durante la sesión. De manera similar, el Panel de medios y redes alcanzó un 99% de percepción positiva, aunque presenta una ligera concentración mayor en percepciones negativas (2%) frente a otras actividades, lo cual sugiere oportunidades puntuales de mejora en este espacio específico.

En cuanto a la Jornada del día 2, tanto en la sesión de la mañana como en la de la tarde, los resultados reflejan niveles de aceptación sobresalientes. La jornada de la mañana obtuvo un 99% de percepción positiva, mientras que la jornada de la tarde alcanzó un 100% de valoración positiva, consolidándose como la actividad mejor evaluada del evento. En términos generales, el 99% de las respuestas corresponden a percepciones positivas, lo que demuestra que el curso fue altamente satisfactorio para los participantes, evidenciando una adecuada planeación, pertinencia de los contenidos y calidad en el desarrollo de las actividades académicas.

¿Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada?



Gráfica 3. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada

El **98%** de los ciudadanos encuestados afirmó que sí se cumplieron todas las actividades según lo programado, lo que refleja una ejecución altamente organizada y alineada con el cronograma previamente establecido. Este resultado indica que hubo una planificación clara, un manejo eficiente del tiempo y una coordinación efectiva entre los diferentes actores involucrados en el evento. El respeto por la programación es un aspecto clave en eventos formativos, ya que permite a los participantes seguir una secuencia lógica de contenidos, ajustarse a sus propios horarios y percibir una experiencia profesional y confiable.

Solo el **(2%)** manifestó que no se respetó completamente la programación, lo que representa un caso aislado. Esta respuesta puede deberse a una percepción individual influída por factores externos, expectativas no cumplidas en cuanto a ciertos contenidos, o incluso una interpretación distinta del alcance de la programación. Aun así, mantener esta tasa tan baja de desviaciones es un indicador de calidad y puede ser potenciado comunicando de forma aún más clara el cronograma antes y durante el evento, para asegurar una percepción homogénea en todos los asistentes.

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 “Desarrollo del evento”

PROMEDIO **97%**

13

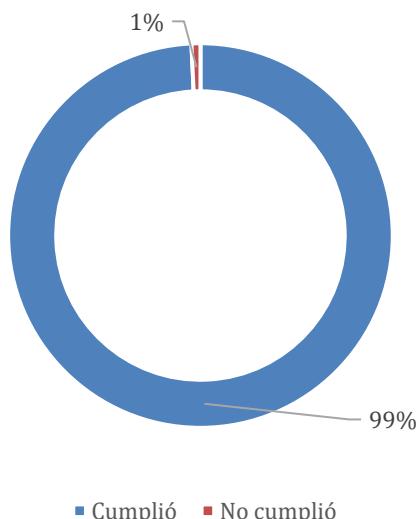
Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente desarrollo del evento

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 dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación?

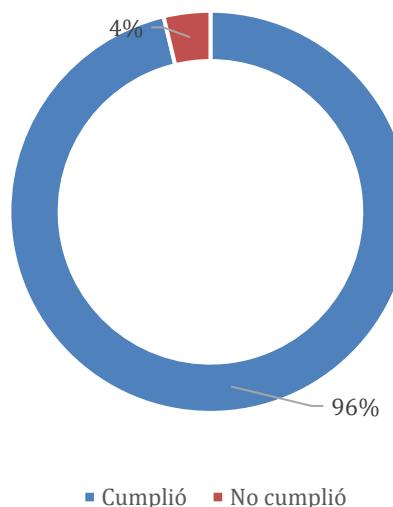


Gráfica 4. Resultados Pregunta: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación.

El **99%** de los encuestados respondió afirmativamente, lo cual es un indicador contundente de que los profesionales a cargo del evento ofrecieron un ambiente de respeto, equidad e inclusión durante el desarrollo de este. El resultado refleja no solo una actitud profesional y ética por parte del equipo, sino también un cumplimiento pleno de los principios de trato digno y enfoque diferencial, elementos esenciales en espacios educativos, especialmente en contextos institucionales o dirigidos a públicos diversos. La percepción de respeto y no discriminación fortalece la confianza del participante y crea un entorno favorable para el aprendizaje y la participación.

Este nivel también sugiere que los organizadores aplicaron buenas prácticas en la moderación, en el lenguaje utilizado y en la atención a las preguntas o intervenciones de los asistentes. Mantener este estándar debe ser una prioridad en futuras jornadas, asegurando que todo el equipo humano reciba formación continua en enfoques de inclusión, diversidad y atención respetuosa.

¿Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa?



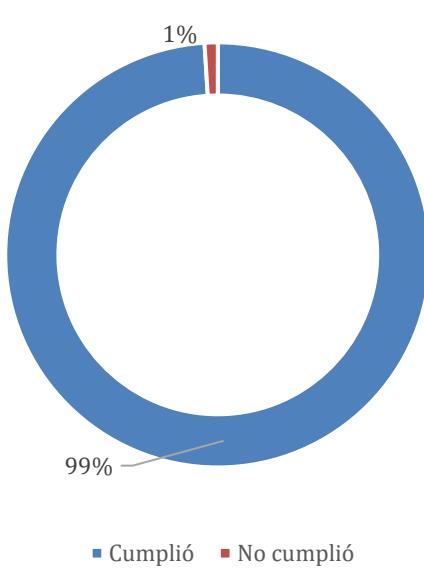
Gráfica 5. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

El **96%** de los encuestados afirmó que sí se habilitaron espacios para recibir sugerencias y que estas fueron atendidas de manera oportuna y respetuosa. Este resultado evidencia un compromiso institucional con la participación del público y con la mejora continua a partir del diálogo. La disposición para escuchar y responder inquietudes refuerza una cultura de respeto, cercanía y horizontalidad, aspectos clave para generar confianza y sentido de pertenencia en los asistentes. Además, este tipo de retroalimentación dinámica contribuye a enriquecer el contenido del evento y adaptarlo mejor a las necesidades del grupo.

Aunque una fracción (**4%**) señaló que no percibió estos espacios o no sintió que sus sugerencias fueran bien atendidas, esto representa una oportunidad para seguir fortaleciendo los canales de comunicación. Es posible que en algunos casos no se haya socializado claramente cómo y cuándo formular sugerencias, o que el tiempo disponible para atenderlas durante el evento haya sido limitado. Incorporar mecanismos más visibles, como formularios en tiempo real, moderadores, o buzones post-evento, puede mejorar aún más la experiencia participativa y garantizar que todos los asistentes se sientan escuchados y valorados.

Con el fin de evaluar el enfoque de inclusión y accesibilidad del Curso de Políticas y Programas de Promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable, se consultó a los participantes si durante el desarrollo del evento se garantizó el acceso y la participación de las personas en condición de discapacidad, como un criterio fundamental para asegurar la equidad y la participación efectiva.

¿Se garantizó el acceso y participación de las personas en condición de discapacidad durante el desarrollo del evento?



16

Gráfica 6. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

Los resultados evidencian un alto nivel de cumplimiento en materia de accesibilidad e inclusión, dado que el 99% de los participantes manifestó que sí se garantizó el acceso y la participación de las personas en condición de discapacidad durante el evento. Este resultado refleja que las condiciones logísticas, comunicativas y metodológicas implementadas fueron percibidas como adecuadas y coherentes con los principios de inclusión y enfoque diferencial.

Por su parte, solo el 1% de los encuestados indicó que no se cumplió este criterio, lo que representa una percepción negativa de carácter marginal. No obstante, este resultado sugiere la conveniencia de continuar fortaleciendo y visibilizando las medidas de accesibilidad implementadas, así como de realizar ajustes preventivos que permitan garantizar, de manera integral y sin excepciones, la participación plena de todas las personas, consolidando así eventos cada vez más inclusivos y accesibles.

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 %

17

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente 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.

Con el propósito de analizar la percepción de los participantes frente al desempeño académico y pedagógico de los ponentes del Curso de Políticas y Programas de Promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable, se evaluó cada intervención mediante una escala de calificación de 1 a 4, donde 1 corresponde a *muy malo* y 4 a *muy bueno*, permitiendo identificar el nivel de satisfacción general con las exposiciones realizadas.

	Percepción negativa			Percepción positiva		
	1 muy Malo	2	Total	3	4 muy Bueno	Total
Joe Piggin - Loughborough University REINO UNIDO	5	1	2%	77	317	99%
Daniela Hernández - Consejo Iberoamericano del Deporte Universidad Rey Juan Carlos COLOMBIA	5	2	2%	64	329	98%
¡Juliana Mejía - Global Observatory for Physical Activity GoPA! UTHealth Houston, Estados Unidos	5	2	2%	72	321	98%

João Martins - Observatorio Global de Educación Física - GoPE! Faculdade de Motricidade Humanae UIDEF, Instituto de Educação, Universidade de Lisboa - PORTUGAL	5	2	2%	60	333	98%
Camilo Andrés Ordóñez - Universidad de los Andes COLOMBIA	5	1	2%	67	327	99%
Eugen Resendiz - Tecnológico de Monterrey MÉXICO	5	2	2%	66	327	98%
Jaminson Raúl Ricardo Sejín - Universidad de Antioquia COLOMBIA	5	3	2%	65	327	98%
Jorge William Correa Monroy - director del IMRD Cúcuta COLOMBIA	5	3	2%	69	323	98%
Mikel Izquierdo - Universidad Pública de Navarra ESPAÑA	5	3	2%	62	330	98%
Diana Ramos Alejandra Tordecilla - Centro de Estudios en Medición de la Actividad Física (CEMA) Universidad del Rosario COLOMBIA	5	1	2%	62	332	99%
Máncel Martínez Ramos - Proyecto City Move Fundación Universitaria Juan N Corpas COLOMBIA	6	1	2%	64	329	98%
Fabio Da Silva - Organización Panamericana de la Salud OPS	5	1	2%	60	334	99%
Leonardo Calix - Sesc São Paulo BRASIL	5	3	2%	59	333	98%
José A Duarte Sastre - Universidad de Sevilla ESPAÑA	5	3	2%	57	335	98%
		Total	2%		Total	98%

Tabla 5. Porcentaje de percepción de desempeño de los ponentes

Los resultados evidencian una valoración altamente positiva y homogénea del desempeño de los ponentes. En todos los casos, las percepciones positivas (calificaciones 3 y 4) se sitúan entre el 98% y el 99%, lo que refleja un elevado nivel de satisfacción por parte de los participantes frente a la calidad de las presentaciones, el dominio temático y la pertinencia de los contenidos abordados. Las percepciones negativas se mantienen de manera marginal, con un promedio del 2%, sin concentrarse de forma significativa en ningún ponente en particular, lo que sugiere que estas valoraciones corresponden a apreciaciones aisladas.

Desde una perspectiva global, el consolidado general muestra que el 98% de las respuestas corresponde a percepciones positivas, lo que confirma que el cuerpo de ponentes nacionales e internacionales fue ampliamente valorado por su aporte académico y técnico al evento. Este resultado respalda la adecuada selección de expertos y la calidad del enfoque académico del curso. No obstante, la presencia mínima de percepciones negativas constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo aspectos metodológicos, dinámicos o de interacción, con el fin de alcanzar niveles cercanos a la excelencia total en futuras versiones del evento.

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 6. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

CONCLUSIONES GENERALES

El evento *“Curso de Políticas y Programas de Promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable”* tuvo un excelente desempeño, con altas calificaciones en varios aspectos clave. La convocatoria alcanzó un **98%** de satisfacción, indicando que la comunicación previa fue efectiva y permitió la participación de los interesados. El desarrollo del evento también fue altamente valorado (**97%**), lo que refleja una planificación adecuada y una ejecución exitosa, garantizando una experiencia positiva para los asistentes.

El **98%** de los participantes destacó el excelente trato recibido, lo que resalta el compromiso de la Entidad con la atención humanizada y de calidad. Este enfoque en el buen trato es esencial para mantener la confianza de los ciudadanos y asegurar un ambiente acogedor durante el evento. Además, el **98%** de los asistentes aprobó los contenidos ofrecidos, lo que sugiere que los temas fueron bien dominados y

comunicados, y que los objetivos del evento se cumplieron de manera efectiva.

Para mejorar en futuros eventos, se recomienda seguir fortaleciendo la comunicación inicial con los participantes y continuar con el enfoque de trato digno y humanizado. Además, sería beneficioso diversificar los contenidos y explorar nuevas herramientas interactivas que enriquezcan la experiencia de aprendizaje.