



Deporte

# Medición de percepción y experiencias ciudadanas

## Encuesta sobre Trámites , Servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPA ´S) 2025

GIT Servicio Integral al Ciudadano  
2025

## INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

2

### Fecha de realización del evento

Del 28 de noviembre al 19 de diciembre del 2025.

### Lugar

Virtual- Ministerio del Deporte.

### 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

Del 28 de noviembre al 19 de diciembre del 2025.

**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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	7
TRÁMITES.....	10
<i>-Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales: .....</i>	11
<i>-Otorgamiento personería jurídica a federaciones: .....</i>	17
<i>-Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales:.....</i>	18
<i>-Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas: .....</i>	25
<i>-Renovación del reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales:.....</i>	26
<i>-Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones: .....</i>	26
<i>-Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones: .....</i>	34
<i>-Permiso a estudiantes para representar al país en eventos internacionales oficiales: .....</i>	34
<i>-Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas:.....</i>	35
<i>-Inclusión al programa glorias del deporte: .....</i>	42
<i>-Autorización de uso terapéutico:.....</i>	48
Otros Procedimientos Administrativos (OPA´S) .....	54
<i>-Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica: .....</i>	55
<i>-Capacitación o visita al centro de ciencias del Deporte: .....</i>	64
<i>-Actividades de educación y Prevención Antidopaje: .....</i>	65
CONCLUSIONES GENERALES .....	65

## Listado de gráficas y tablas

### Lista de gráficas

- Gráfica 1.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite de renovación?
- Gráfica 2.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?
- Gráfica 3.** Respuestas ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?
- Gráfica 4.** Respuestas ¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?
- Gráfica 5.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?
- Gráfica 6.** Respuestas ¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite?
- Gráfica 7.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite?
- Gráfica 8.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir? II
- Gráfica 9.** Respuestas ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta? II
- Gráfica 10.** Respuestas ¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite? II
- Gráfica 11.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite? II
- Gráfica 12.** Respuestas ¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite? II
- Gráfica 13.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite? II
- Gráfica 14.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir? III
- Gráfica 15.** Respuestas ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite? III
- Gráfica 16.** Respuestas ¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite? III
- Gráfica 17.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite? III
- Gráfica 18.** Respuestas ¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite? III
- Gráfica 19.** Respuestas ¿cómo calificaría el trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas? 4
- Gráfica 20.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir? IV
- Gráfica 21.** Respuestas ¿cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite? IV
- Gráfica 22.** Respuestas ¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite? IV
- Gráfica 23.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite? IV
- Gráfica 24.** Respuestas ¿La información proporcionada sobre los requisitos y pasos para solicitar la licencia remunerada fue clara y suficiente? IV
- Gráfica 25.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite de Inclusión al programa Glorias del Deporte?
- Gráfica 26.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir? V
- Gráfica 27.** Respuestas ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite? V
- Gráfica 28.** Respuestas ¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite? V
- Gráfica 29.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite? V
- Gráfica 30.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite de autorización de uso terapéutico?
- Gráfica 31.** Respuestas ¿Qué tan útil le pareció la información relacionada con el proceso de solicitud de Autorizaciones de Uso Terapéutico que se encuentra en la página de la Organización Nacional Antidopaje?

**Gráfica 32.** Respuestas ¿Qué tan fácil fue encontrar y descargar en la página de la Organización Nacional Antidopaje el formulario de solicitud de Autorización de Uso Terapéutico?

**Gráfica 33.** Respuestas ¿Utilizó el instructivo que se encuentra en la página de la Organización Nacional Antidopaje para diligenciar el formulario de solicitud de Autorización de Uso Terapéutico?

**Gráfica 34.** Respuestas ¿Considera que el tiempo de respuesta a su consulta relacionada con Autorizaciones de Uso Terapéutico es óptimo?

**Gráfica 35.** Respuestas ¿Cómo calificaría la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica?

**Gráfica 36.** Respuestas ¿Le parece beneficioso para usted que se trabaje en la entidad para ir disminuyendo el tiempo de respuesta en las peticiones, teniendo en cuenta que en la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica se pasó de 15 a 14 días para dar respuesta?

**Gráfica 37.** Respuestas ¿Cree usted que con esta mejora implementada ahorra su tiempo y dinero?

**Gráfica 38.** Respuestas ¿Considera que la reducción en los tiempos de respuesta mejora su experiencia como ciudadano (a)?

**Gráfica 39.** Respuestas ¿Percibe que la entidad está comprometida con mejorar la atención y los tiempos de respuesta?

**Gráfica 40.** Respuestas ¿Qué tan satisfecho está con la información recibida durante el proceso de su solicitud?

**Gráfica 41.** Respuestas ¿Le gustaría que se implementen más herramientas digitales para agilizar la gestión de sus peticiones?

**Gráfica 42.** Respuestas ¿Qué tan fácil le resulta acceder a la información sobre el estado de su solicitud?

## Lista de tablas

**Tabla 1.** Evaluación Cuantitativa renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales

**Tabla 2.** Evaluación Cuantitativa otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales

**Tabla 3.** Evaluación Cuantitativa Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones

**Tabla 4.** Evaluación Cuantitativa Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas

**Tabla 5.** Evaluación Cuantitativa Inclusión al programa glorias del deporte

**Tabla 6.** Evaluación Cuantitativa Autorización Uso terapéutico

**Tabla 7.** Evaluación Cuantitativa Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica

## 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.

6

**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 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

De acuerdo con el análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva sobre trámites, servicios y OPA'S de:

**87%**



7

**Trámite Renovación del  
reconocimiento deportivo de  
ligas y asociaciones deportivas**

**63 %**

**Trámite Otorgamiento del  
reconocimiento deportivo de  
ligas y asociaciones  
deportivas departamentales**

**100 %**

**Trámite Renovación del  
reconocimiento deportivo de  
clubes profesionales organizados  
como asociaciones o  
corporaciones**

**100 %**

**Trámite Licencia remunerada  
a atletas y personal de apoyo  
a atletas**

**97 %**

**Trámite Inclusión al programa  
Glorias del Deporte**

**100 %**

**Trámite Autorización de Uso  
Terapéutico**

**70 %**

**OPA Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de  
infraestructura deportiva, recreativa y lúdica**

**PROMEDIO 77 %**





El presente análisis corresponde al estudio de percepción sobre la calidad del proceso de trámites, servicios y Otros Procesos Administrativos (OPA'S). Su propósito principal es evaluar la satisfacción de la ciudadanía de la Entidad frente a los servicios brindados.

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 el componente evaluado.

En el marco del evento se convocaron a los organismos deportivos y ciudadanía en general que han realizado algún trámite, servicio u Otros Procesos Administrativos (OPA'S) durante el año 2025. 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.

Los trámites que se pretendían evaluar fueron:

- Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.
- Otorgamiento Personería Jurídica a Federaciones.
- Otorgamiento de reconocimiento de Ligas y Asociaciones deportivas departamentales.
- Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones.
- Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas.
- Otorgamiento de reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales.
- Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas.



- Renovación del reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales.
- Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones.
- Inscripción de miembros federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
- Permiso a estudiantes para representar al país en eventos internacionales oficiales.
- Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas.
- Inclusión al programa glorias del deporte.
- Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
- Registro de libros de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
- Autorización de exención de impuestos y tasas de salud del país.
- Autorización de uso terapéutico.

Los Otros Proceso Administrativos (OPA'S) que se pretendían evaluar fueron:

- Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica.
- Capacitación o visita al centro de ciencias del deporte.
- Actividades de educación y prevención antidopaje.
- Préstamo de escenarios deportivos del Centro de Alto Rendimiento.

Es importante precisar que, para la vigencia 2025, no fue posible medir la totalidad de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPA) del Ministerio del Deporte. Esta limitación obedece a que, de acuerdo con los registros disponibles en el sistema GESDOC, algunos trámites y procesos administrativos no contaron con ciudadanos que los hubieran realizado durante el periodo de análisis, por lo cual no existía población objeto de medición. En consecuencia, el estudio de experiencia ciudadana se aplicó únicamente a aquellos trámites, servicios y OPA'S que sí registraron ciudadanos efectivos durante el año 2025, garantizando así la pertinencia estadística de la medición y la validez de los resultados obtenidos. En consecuencia, se realizó la medición para:

**-Trámites:**

- Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.

---

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

- Otorgamiento personería jurídica a federaciones.
- Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.
- Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas.
- Renovación del reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales.
- Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones.
- Inscripción de miembros federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
- Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
- Permiso a estudiantes para representar al país en eventos internacionales oficiales.
- Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas.
- Inclusión al programa glorias del deporte.
- Autorización de uso terapéutico.

**-Otros Procedimientos Administrativos (OPA'S):**

- Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica.
- Capacitación o visita al centro de ciencias del Deporte.
- Actividades de educación y Prevención Antidopaje.

## TRÁMITES

De conformidad con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), un trámite se entiende como el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas que la ciudadanía debe adelantar ante una entidad pública para ejercer un derecho, cumplir una obligación o acceder a un servicio específico. Los trámites se caracterizan por generar una actuación administrativa formal y una respuesta por parte de la entidad, lo cual implica una interacción directa entre la ciudadanía y el Estado. En este sentido, la medición de la experiencia ciudadana en los trámites del Ministerio del Deporte permite evaluar la calidad, oportunidad y efectividad de dicha interacción, así como identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional y en la prestación de servicios públicos.

Conforme a lo anterior, se presentan los resultados de percepción y experiencia ciudadana para el trámite:

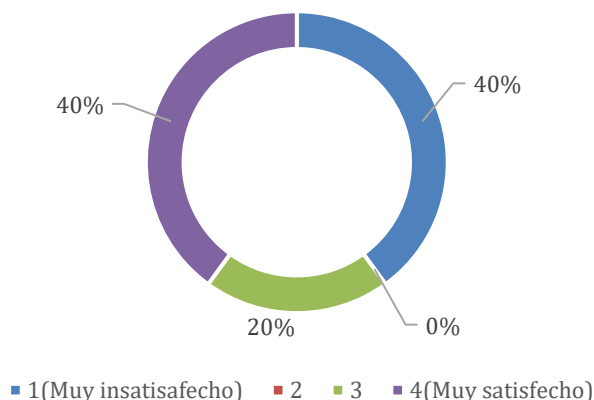
***-Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales:***

11

Para el trámite Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, la encuesta de percepción y experiencia ciudadana contó con la participación de 5 ciudadanos, quienes realizaron este proceso durante la vigencia 2025 y respondieron al instrumento de medición previamente divulgado y enviado a través de correo electrónico. A partir de las respuestas recopiladas, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación, los cuales permiten analizar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad, oportunidad y efectividad del trámite, constituyéndose en la base estadística para la interpretación de los hallazgos y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

**Gráfica 1.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite de renovación?

¿Cómo calificaría el trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales?



Frente a la pregunta "¿Cómo calificaría el trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales?", se registraron 5 respuestas por parte de la ciudadanía. Los resultados muestran que 2 ciudadanos (40 %) manifestaron una percepción muy insatisfecha (opción 1), 1 ciudadano

(20 %) se ubicó en una calificación intermedia (opción 3) y 2 ciudadanos (40 %) expresaron estar muy satisfechos (opción 4). No se registraron respuestas en la opción 2, lo que indica una polarización en la percepción del trámite, con valoraciones tanto muy negativas como muy positivas.

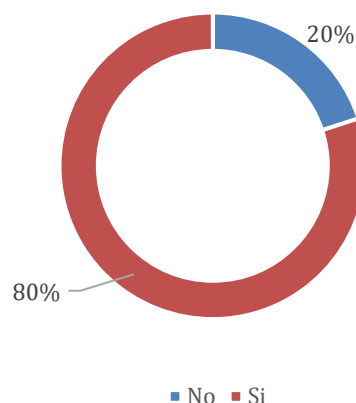
En términos generales, los resultados evidencian una percepción ciudadana heterogénea frente al trámite, sin una tendencia claramente definida hacia la satisfacción o insatisfacción. Si bien el 60 % de las respuestas se concentran en niveles de satisfacción media y alta, la presencia de un 40 % de insatisfacción alta constituye una alerta para la entidad, en la medida en que sugiere posibles oportunidades de mejora en aspectos asociados a la gestión, oportunidad o claridad del trámite. Estos resultados permiten identificar la necesidad de profundizar en los factores que inciden en la experiencia ciudadana para fortalecer la calidad del proceso.

12

Frente a la pregunta "*¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?*", asociada al trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, se registraron 5 respuestas por parte de la ciudadanía. Los resultados indican que 4 ciudadanos (80 %) consideran que el trámite sí fue fácil de entender y seguir, mientras que 1 ciudadano (20 %) manifestó que no. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la claridad y comprensión del trámite.

**Gráfica 2.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?

¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?

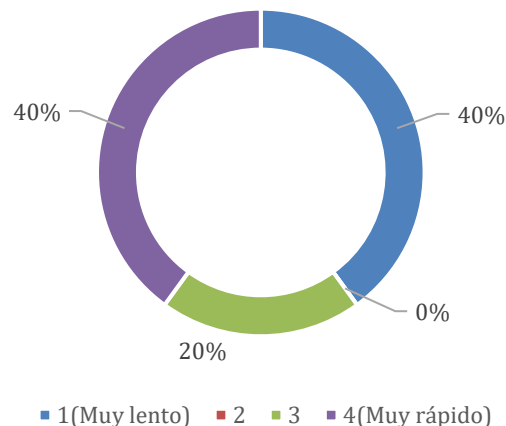


No obstante, la existencia de un 20 % de respuestas negativas evidencia que aún persisten dificultades para un segmento de la ciudadanía, lo cual puede estar relacionado con la complejidad de los requisitos, el lenguaje utilizado o la secuencia de las etapas del proceso. En este sentido, aunque los resultados son favorables en términos generales, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la comunicación, simplificación y acompañamiento institucional, con el fin de garantizar una experiencia más homogénea y accesible para toda la ciudadanía.

Frente a la pregunta “En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy lento y 4 muy rápido, ¿cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?”, se registraron 5 respuestas por parte de la ciudadanía. Los resultados muestran que 2 ciudadanos (40 %) calificaron el tiempo de respuesta como muy lento (opción 1), 1 ciudadano (20 %) lo ubicó en un nivel intermedio (opción 3) y 2 ciudadanos (40 %) lo calificaron como muy rápido (opción 4). No se presentaron respuestas en la opción 2, lo que evidencia nuevamente una distribución polarizada en la percepción del tiempo de respuesta.

**Gráfica 3.** Respuestas ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?

### ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?



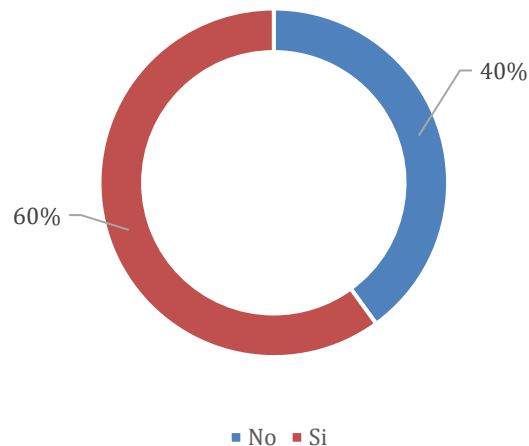
En términos de análisis, los resultados reflejan una experiencia ciudadana dividida frente a la oportunidad del trámite, sin una tendencia predominante hacia la rapidez o la lentitud. Si bien el 60 % de las respuestas se concentran en valoraciones intermedias y positivas, la

proporción significativa de percepciones negativas (40 %) sugiere la necesidad de revisar los tiempos de gestión y los flujos internos del trámite. Esta información constituye un insumo clave para identificar cuellos de botella y fortalecer la eficiencia administrativa, orientando acciones de mejora que impacten positivamente la experiencia de la ciudadanía.

Frente a la pregunta “¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?”, asociada al trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, se registraron 5 respuestas por parte de la ciudadanía. Los resultados evidencian que 3 ciudadanos (60 %) consideran que sí son acordes, mientras que 2 ciudadanos (40 %) manifestaron que no. Esta distribución muestra una percepción mayoritariamente favorable, aunque con una proporción relevante de opiniones negativas.

**Gráfica 4.** Respuestas ¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?

¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?



En términos de experiencia ciudadana, los resultados sugieren que, si bien la mayoría percibe los requisitos como pertinentes y coherentes con el trámite, existe un segmento significativo de la ciudadanía que identifica posibles excesos, complejidades o falta de claridad en los requisitos exigidos. Esta situación plantea la necesidad de revisar y optimizar los criterios solicitados, así como de fortalecer la comunicación institucional, con el fin de garantizar que los requisitos sean comprendidos como

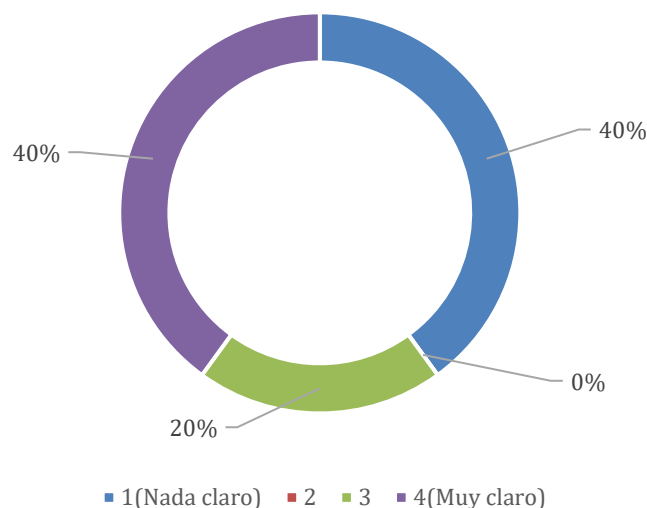


necesarios y proporcionales, mejorando así la percepción general del trámite.

Frente a la pregunta "En una escala del 1 al 4, siendo 1 nada claro y 4 muy claro, ¿qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?", correspondiente al trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, se registraron 5 respuestas por parte de la ciudadanía. Los resultados muestran que 2 ciudadanos (40 %) consideraron el lenguaje nada claro (opción 1), 1 ciudadano (20 %) lo calificó en un nivel intermedio (opción 3) y 2 ciudadanos (40 %) lo percibieron como muy claro (opción 4). No se registraron respuestas en la opción 2, lo que evidencia nuevamente una percepción distribuida entre valoraciones extremas.

**Gráfica 5.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?

¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?



Desde la experiencia ciudadana, estos resultados reflejan una percepción heterogénea frente a la claridad del lenguaje utilizado en el trámite. Si bien el 60 % de las respuestas se ubican en niveles intermedios y altos de claridad, la proporción de percepciones negativas (40 %) sugiere oportunidades de mejora en la redacción, simplificación del lenguaje y uso de términos más accesibles. Este hallazgo resalta la importancia de

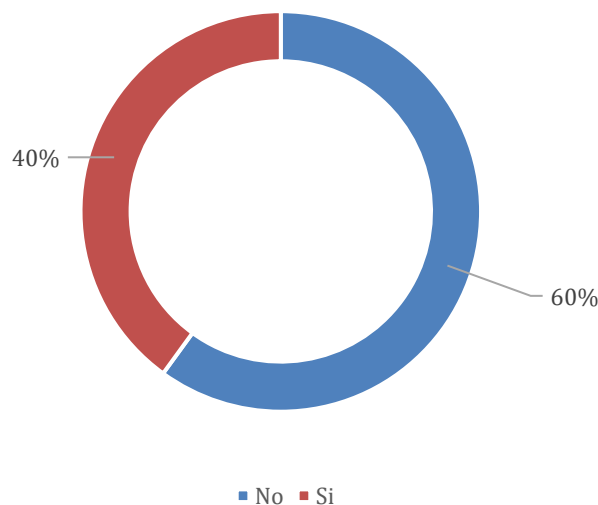
fortalecer la comunicación clara y comprensible, como un factor clave para mejorar la experiencia de la ciudadanía y facilitar el desarrollo efectivo del trámite.

Frente a la pregunta "¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite?", correspondiente al trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, se registraron 5 respuestas por parte de la ciudadanía. Los resultados indican que 3 ciudadanos (60 %) manifestaron que no realizaron ningún pago, mientras que 2 ciudadanos (40 %) señalaron que sí debieron efectuar algún pago asociado al trámite. Esta distribución evidencia que, para una parte de la ciudadanía, el proceso implicó costos económicos.

16

**Gráfica 6.** Respuestas ¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite?

¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite?



Desde la experiencia ciudadana, la existencia de pagos asociados al trámite puede incidir en la percepción general del proceso, particularmente en términos de accesibilidad y equidad. Si bien la mayoría de los ciudadanos no identificó la realización de pagos, el 40 % que sí los asumió constituye un aspecto relevante para el análisis, por lo que se recomienda revisar y comunicar de manera clara la naturaleza, obligatoriedad y fundamento de los pagos asociados, con el fin de evitar confusiones y fortalecer la transparencia en la prestación del trámite.

Los resultados de la encuesta de percepción y experiencia ciudadana del trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales evidencian una experiencia heterogénea por parte de la ciudadanía. Si bien se identifican valoraciones positivas en aspectos como la facilidad para entender y seguir el trámite, así como en la percepción de claridad del proceso para una parte de los ciudadanos, persisten opiniones negativas relevantes relacionadas con la calificación general del trámite, el tiempo de respuesta y la claridad del lenguaje utilizado. Esta dispersión en las respuestas refleja percepciones contrastantes que impiden identificar una tendencia claramente consolidada hacia la satisfacción plena.

En este sentido, los resultados ponen de manifiesto oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la comunicación institucional, simplificar el lenguaje y los requisitos, y optimizar los tiempos de respuesta del trámite, con el fin de ofrecer una experiencia más consistente y equitativa para la ciudadanía. Asimismo, se resalta la importancia de revisar y socializar de manera clara los posibles pagos asociados al trámite, garantizando transparencia y accesibilidad. Estos hallazgos constituyen un insumo clave para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua que permitan fortalecer la calidad del servicio prestado por el Ministerio del Deporte.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del trámite en mención y se obtiene un resultado del **63%**.

**Trámite Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**

**PROMEDIO 63 %**

**Tabla 1.** Evaluación Cuantitativa renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales

***-Otorgamiento personería jurídica a federaciones:***

Para el periodo de análisis correspondiente a la vigencia 2025, el trámite Otorgamiento de personería jurídica a federaciones no registró respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. No obstante, es importante señalar que se realizó la divulgación correspondiente del instrumento de medición y se envió la encuesta a los correos electrónicos de las personas que, de acuerdo con

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

los registros institucionales, realizaron este trámite durante el año 2025. A pesar de estas acciones de socialización y convocatoria, no se obtuvo participación ciudadana, lo que impidió contar con información cuantitativa para el análisis del proceso.

En consecuencia, al no disponerse de respuestas por parte de la ciudadanía, no fue posible medir la percepción y experiencia ciudadana asociada a este trámite, ni establecer conclusiones sobre la calidad, oportunidad o efectividad de la atención brindada. Dado que la medición requiere una población respondiente para garantizar validez estadística, este trámite se excluye del análisis de resultados e indicadores de satisfacción de la vigencia 2025, recomendando su seguimiento en futuras mediciones cuando se cuente con participación ciudadana efectiva.

18

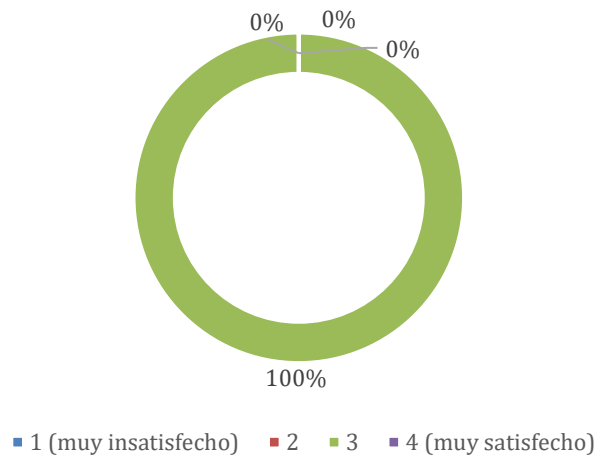
### ***-Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales:***

Para el trámite otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, la encuesta de percepción y experiencia ciudadana contó con la participación de 1 ciudadano, quien realizó este proceso durante la vigencia 2025 y respondió al instrumento de medición previamente divulgado y enviado a través de correo electrónico. A partir de las respuestas recopiladas, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación, los cuales permiten analizar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad, oportunidad y efectividad del trámite, constituyéndose en la base estadística para la interpretación de los hallazgos y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Frente a la pregunta "En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho, ¿cómo calificaría el trámite de Otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales?", se registró la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El resultado obtenido se concentró exclusivamente en la opción 3, lo que equivale al 100 % de las respuestas, indicando una percepción de satisfacción media frente al trámite. No se registraron respuestas en los niveles de insatisfacción ni en el nivel más alto de satisfacción.

**Gráfica 7.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite?

¿Cómo calificaría el trámite de otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales?

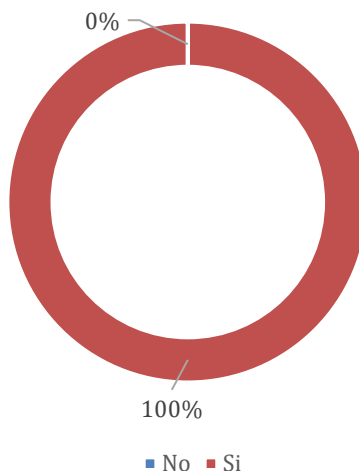


Desde el análisis de experiencia ciudadana, este resultado sugiere una valoración neutral-positiva del trámite por parte del ciudadano participante, sin evidenciar extremos de satisfacción o insatisfacción. No obstante, dado el tamaño reducido de la muestra ( $n=1$ ), los resultados deben interpretarse con cautela, ya que no permiten establecer tendencias generales ni conclusiones representativas. En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias de divulgación y participación ciudadana en futuras mediciones, con el fin de contar con un mayor número de respuestas que permitan realizar un análisis estadístico más robusto y representativo.

Frente a la pregunta “¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?”, correspondiente al trámite de Otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, se registró la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “Sí”, lo que indica que el ciudadano participante percibió el trámite como fácil de entender y seguir. No se registraron respuestas negativas frente a este aspecto.

**Gráfica 8.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir? II

¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?



Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción positiva en términos de claridad y comprensión del trámite por parte del ciudadano encuestado. Sin embargo, debido al tamaño limitado de la muestra ( $n=1$ ), el resultado no permite generalizar conclusiones sobre la totalidad de la ciudadanía que realiza este trámite. En consecuencia, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de medición y participación ciudadana para contar con más información que permita evaluar de manera más integral la experiencia en futuras vigencias.

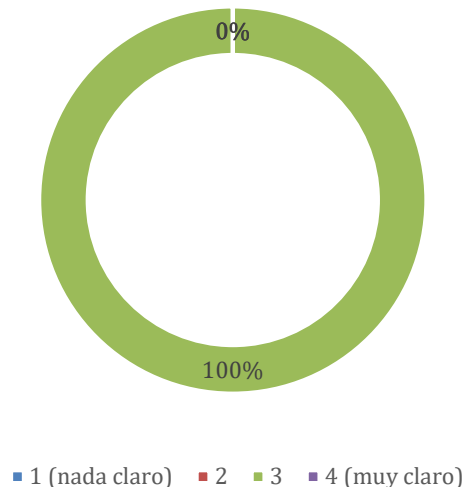
Frente a la pregunta “En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy lento y 4 muy rápido, ¿cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?”, correspondiente al trámite de Otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, se contó con la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción 4 (muy rápido), lo que indica una percepción plenamente positiva frente al tiempo de respuesta del trámite. No se registraron valoraciones en los niveles de lentitud ni intermedios.



**Gráfica 9.** Respuestas ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta? II

### ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?

21

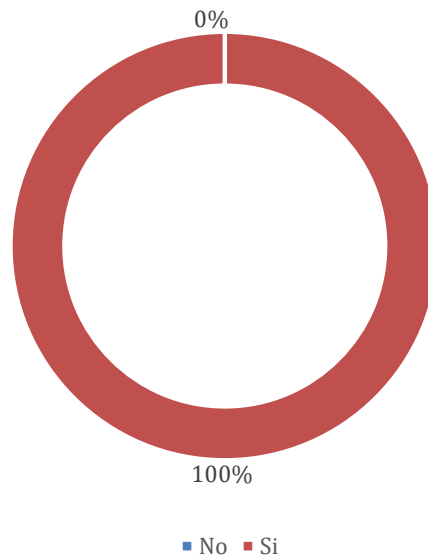


Desde el análisis de experiencia ciudadana, este resultado sugiere que, para el ciudadano participante, el trámite se caracterizó por una gestión ágil y oportuna. No obstante, debido al tamaño reducido de la muestra, este hallazgo debe interpretarse con cautela, ya que no permite establecer una tendencia generalizable. En este sentido, se resalta la importancia de contar con una mayor participación de la ciudadanía en futuras mediciones, a fin de evaluar de manera más robusta la percepción sobre los tiempos de respuesta del trámite.

Frente a la pregunta “¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?”, correspondiente al trámite de Otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, se registró la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “No”, lo que indica que el ciudadano participante considera que los requisitos solicitados no son acordes para la realización del trámite. No se registraron respuestas afirmativas frente a este aspecto.

**Gráfica 10.** Respuestas ¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite? II

¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?

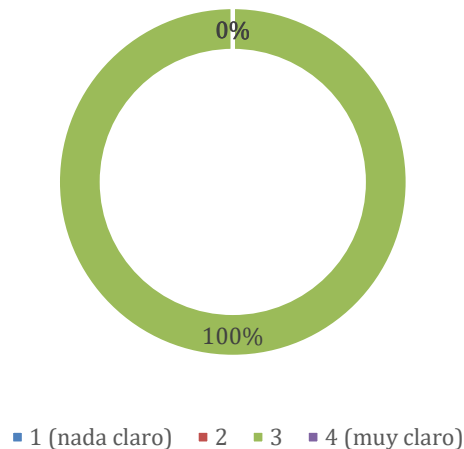


Desde la experiencia ciudadana, este resultado evidencia una percepción desfavorable en relación con la pertinencia y proporcionalidad de los requisitos exigidos para el trámite. No obstante, debido al tamaño limitado de la muestra, este hallazgo no permite generalizar conclusiones para el conjunto de la ciudadanía. Aun así, el resultado constituye una señal de alerta que sugiere la conveniencia de revisar y analizar los requisitos establecidos, así como de fortalecer la comunicación y orientación institucional, con el fin de mejorar la percepción y experiencia ciudadana en futuras mediciones.

Frente a la pregunta "En una escala del 1 al 4, siendo 1 nada claro y 4 muy claro, ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?", correspondiente al trámite de Otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, se contó con la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción 3, lo que indica que el ciudadano participante percibió el lenguaje utilizado en la información del trámite como moderadamente claro. No se registraron valoraciones en los niveles extremos de claridad o falta de claridad.

**Gráfica 11.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite? II

¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?

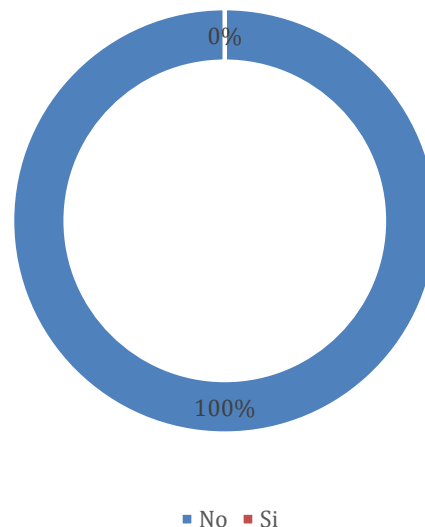


Desde la experiencia ciudadana, este resultado sugiere que, si bien el lenguaje empleado es comprensible en términos generales, aún existen oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la claridad y sencillez de la información suministrada. No obstante, debido al tamaño reducido de la muestra, este resultado debe interpretarse con cautela y no permite establecer conclusiones generalizables. En este sentido, se recomienda continuar optimizando el lenguaje institucional y fortalecer la participación de la ciudadanía en futuras mediciones para obtener una evaluación más representativa.

Frente a la pregunta “¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite?”, correspondiente al trámite de Otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, se registró la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “No”, lo que indica que el ciudadano participante no tuvo que realizar ningún pago asociado a la realización del trámite. No se reportaron respuestas afirmativas frente a este aspecto.

**Gráfica 12.** Respuestas ¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite? II

¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite?



24

Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción positiva en términos de accesibilidad económica del trámite, al no implicar costos para el ciudadano encuestado. Sin embargo, debido al tamaño limitado de la muestra, este hallazgo debe interpretarse con cautela y no permite generalizar conclusiones para la totalidad de la ciudadanía. Aun así, la ausencia de pagos asociados constituye un elemento favorable que, de mantenerse, puede contribuir positivamente a la percepción general del trámite en futuras mediciones.

Los resultados de la encuesta de percepción y experiencia ciudadana del trámite de Otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales evidencian, desde la percepción del ciudadano participante, una experiencia mayoritariamente positiva en aspectos como la facilidad para entender y seguir el trámite, así como el tiempo de respuesta, el cual fue calificado como muy rápido. No obstante, la evaluación general del trámite y la claridad del lenguaje utilizado se ubicaron en niveles intermedios, lo que sugiere que, si bien el proceso es funcional, aún existen oportunidades para fortalecer la comunicación y la presentación de la información institucional.

Adicionalmente, se identificó una percepción desfavorable frente a la pertinencia de los requisitos solicitados, aspecto que constituye un punto crítico a revisar por parte de la entidad. Si bien el trámite no implicó pagos para el ciudadano encuestado, lo que representa un factor positivo en términos de accesibilidad, los resultados deben interpretarse con cautela debido al tamaño reducido de la muestra ( $n=1$ ). En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias de divulgación y participación ciudadana en futuras mediciones, con el fin de contar con información más robusta que permita orientar decisiones de mejora continua en la gestión del trámite.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del trámite en mención y se obtiene un resultado del **100%**.

**Trámite Otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**

PROMEDIO **100 %**

**Tabla 2.** Evaluación Cuantitativa otorgamiento del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales

***-Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas:***

Para el periodo de análisis correspondiente a la vigencia 2025, el trámite otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas no registró respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. No obstante, es importante señalar que se realizó la divulgación correspondiente del instrumento de medición y se envió la encuesta a los correos electrónicos de las personas que, de acuerdo con los registros institucionales, realizaron este trámite durante el año 2025. A pesar de estas acciones de socialización y convocatoria, no se obtuvo participación ciudadana, lo que impidió contar con información cuantitativa para el análisis del proceso.

En consecuencia, al no disponerse de respuestas por parte de la ciudadanía, no fue posible medir la percepción y experiencia ciudadana asociada a este trámite, ni establecer conclusiones sobre la calidad, oportunidad o efectividad de la atención brindada. Dado que la medición requiere una población respondiente para garantizar validez estadística,

este trámite se excluye del análisis de resultados e indicadores de satisfacción de la vigencia 2025, recomendando su seguimiento en futuras mediciones cuando se cuente con participación ciudadana efectiva.

### ***-Renovación del reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales:***

26

Para el periodo de análisis correspondiente a la vigencia 2025, el trámite renovación del reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales no registró respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. No obstante, es importante señalar que se realizó la divulgación correspondiente del instrumento de medición y se envió la encuesta a los correos electrónicos de las personas que, de acuerdo con los registros institucionales, realizaron este trámite durante el año 2025. A pesar de estas acciones de socialización y convocatoria, no se obtuvo participación ciudadana, lo que impidió contar con información cuantitativa para el análisis del proceso.

En consecuencia, al no disponerse de respuestas por parte de la ciudadanía, no fue posible medir la percepción y experiencia ciudadana asociada a este trámite, ni establecer conclusiones sobre la calidad, oportunidad o efectividad de la atención brindada. Dado que la medición requiere una población respondiente para garantizar validez estadística, este trámite se excluye del análisis de resultados e indicadores de satisfacción de la vigencia 2025, recomendando su seguimiento en futuras mediciones cuando se cuente con participación ciudadana efectiva.

### ***-Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones:***

Para el trámite otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, la encuesta de percepción y experiencia ciudadana contó con la participación de 1 ciudadano, quien realizó este proceso durante la vigencia 2025 y respondió al instrumento de medición previamente divulgado y enviado a través de correo electrónico. A partir de las respuestas recopiladas, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación, los cuales permiten analizar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad, oportunidad y efectividad del trámite, constituyéndose en la base estadística para la interpretación de los hallazgos y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

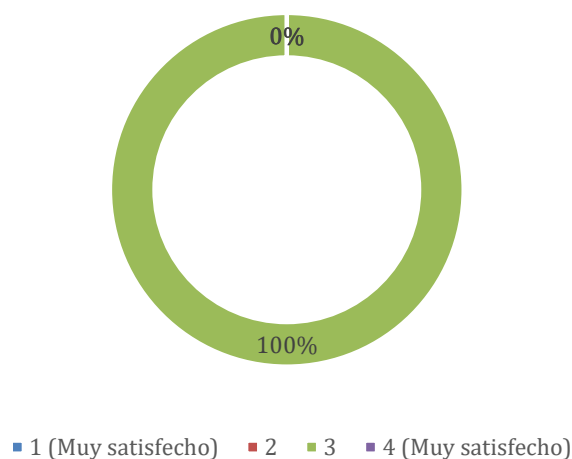
Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



Frente a la pregunta “En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho, ¿cómo calificaría el trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones?”, se registró la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El resultado obtenido se concentró en la opción 3, equivalente al 100 % de las respuestas, lo que indica una calificación de satisfacción media frente al trámite. No se presentaron valoraciones en los niveles de insatisfacción ni en el nivel más alto de satisfacción.

**Gráfica 13.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite? II

¿Cómo calificaría el trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones?

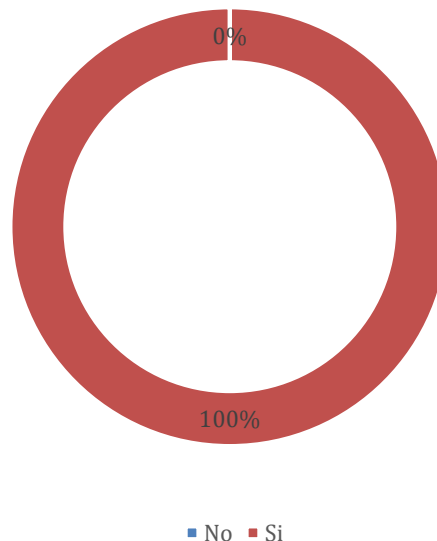


Desde el análisis de experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción neutral-positiva del trámite por parte del ciudadano participante, lo que sugiere que el proceso cumple de manera general con las expectativas, aunque sin generar una percepción de satisfacción plena. Sin embargo, debido al tamaño reducido de la muestra, los resultados deben interpretarse con cautela y no permiten establecer tendencias generalizables para el conjunto de la ciudadanía. En este sentido, se recomienda fortalecer las acciones de divulgación y participación ciudadana en futuras mediciones, con el fin de obtener información más representativa que permita evaluar de manera integral la experiencia en este trámite.

Frente a la pregunta “¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?”, correspondiente al trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones, se registró la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “Sí”, lo que indica que el ciudadano participante percibió el trámite como fácil de entender y seguir. No se registraron respuestas negativas frente a este aspecto.

**Gráfica 14.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir? III

¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?



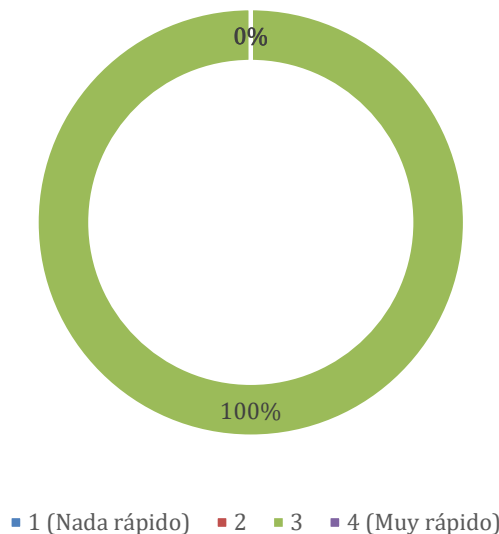
Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción positiva en términos de claridad y comprensión del trámite. No obstante, debido al tamaño reducido de la muestra, el resultado no permite generalizar conclusiones para la totalidad de la ciudadanía que realiza este trámite. En consecuencia, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de participación ciudadana en futuras mediciones, con el fin de contar con un mayor volumen de información que permita evaluar de manera más robusta la experiencia asociada a este proceso.

Frente a la pregunta “En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy lento y 4 muy rápido, ¿cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?”, correspondiente al trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones,

se registraron 3 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción 3, lo que indica que la ciudadanía participante percibió el tiempo de respuesta del trámite como intermedio, sin calificarlo como muy lento ni muy rápido.

**Gráfica 15.** Respuestas ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite? III

¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?



Desde la experiencia ciudadana, este resultado sugiere que el trámite presenta un desempeño adecuado pero susceptible de mejora en términos de oportunidad, al no alcanzar valoraciones asociadas a una gestión ágil. Si bien no se evidencian percepciones negativas, la ausencia de calificaciones en el nivel más alto indica una oportunidad para optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia administrativa. Estos hallazgos constituyen un insumo relevante para orientar acciones de mejora continua que impacten positivamente la experiencia de la ciudadanía.

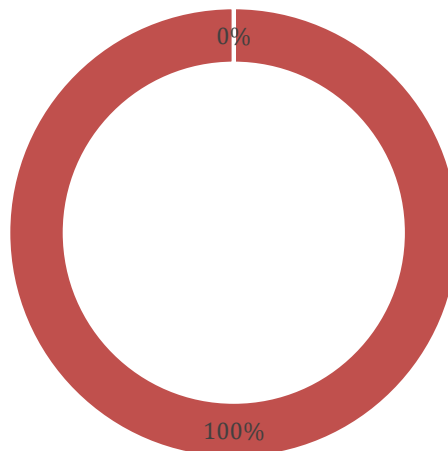
Frente a la pregunta “¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?”, correspondiente al trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones, se registró la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “Sí”, lo que indica que el ciudadano participante

considera que los requisitos solicitados son acordes para la realización del trámite. No se presentaron respuestas negativas frente a este aspecto.

**Gráfica 16.** Respuestas ¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite? III

¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?

30



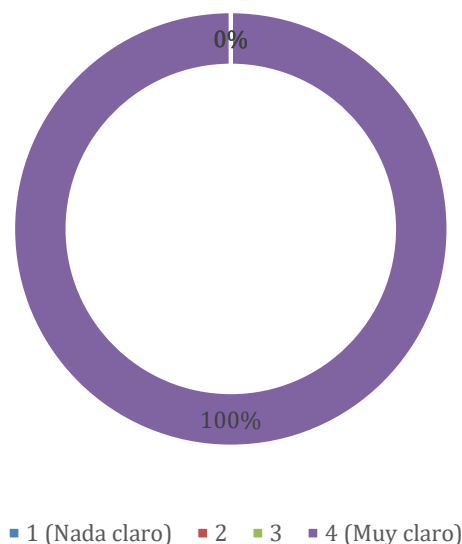
■ No ■ Si

Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción positiva en relación con la pertinencia y coherencia de los requisitos exigidos. No obstante, debido al tamaño limitado de la muestra, este hallazgo debe interpretarse con cautela y no permite establecer conclusiones generalizables para la totalidad de la ciudadanía. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo los procesos de divulgación y medición, con el fin de contar con información más robusta que permita evaluar de manera integral este componente del trámite.

Frente a la pregunta "En una escala del 1 al 4, siendo 1 nada claro y 4 muy claro, ¿qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?", correspondiente al trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones, se registró la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción 4 (muy claro), lo que indica que el ciudadano participante percibió el lenguaje utilizado como plenamente claro y comprensible. No se presentaron valoraciones en los niveles de menor claridad.

**Gráfica 17.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite? III

¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?

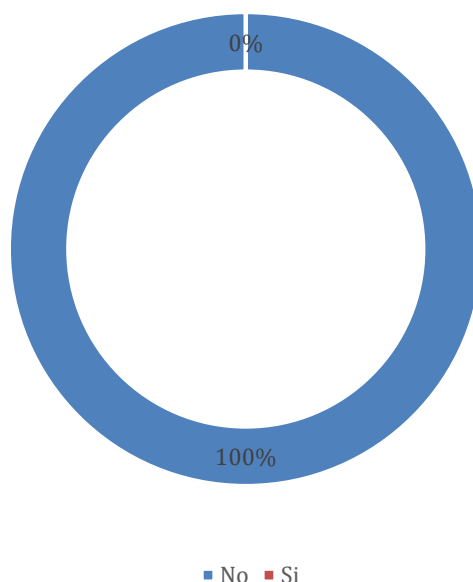


Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción altamente positiva frente a la claridad del lenguaje institucional empleado en el trámite, lo cual constituye un aspecto favorable en la comunicación y orientación brindada por la entidad. Sin embargo, debido al tamaño reducido de la muestra, este hallazgo debe interpretarse con cautela y no permite establecer conclusiones generalizables. Aun así, la valoración obtenida resalta la importancia de mantener prácticas de comunicación clara como un elemento clave para fortalecer la experiencia de la ciudadanía.

Frente a la pregunta “¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite?”, correspondiente al trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones, se registró la participación de 1 ciudadano en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “No”, lo que indica que el ciudadano participante no tuvo que realizar ningún pago asociado a la realización del trámite. No se registraron respuestas afirmativas frente a este aspecto.

**Gráfica 18.** Respuestas ¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite? III

¿Tuvo que realizar algún pago por este trámite?



Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción positiva en términos de accesibilidad económica del trámite, al no implicar costos para el ciudadano encuestado. No obstante, debido al tamaño limitado de la muestra, este hallazgo debe interpretarse con cautela y no permite generalizar conclusiones para la totalidad de la ciudadanía. Aun así, la ausencia de pagos asociados constituye un elemento favorable que contribuye a una experiencia ciudadana más equitativa y accesible.

Los resultados de la encuesta de percepción y experiencia ciudadana del trámite de Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones evidencian, desde la percepción de la ciudadanía participante, una experiencia mayoritariamente positiva. Se destacan valoraciones favorables en aspectos como la facilidad para entender y seguir el trámite, la claridad del lenguaje utilizado en la información suministrada y la pertinencia de los requisitos solicitados. Asimismo, la ausencia de pagos asociados al trámite constituye un elemento positivo en términos de accesibilidad y equidad para la ciudadanía.



No obstante, el tiempo de respuesta del trámite fue calificado en un nivel intermedio, lo que indica oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad y agilidad del proceso. Adicionalmente, los resultados deben interpretarse con cautela debido al tamaño reducido de la muestra, lo cual limita la posibilidad de generalizar conclusiones para el conjunto de la ciudadanía. En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias de divulgación y participación ciudadana en futuras mediciones, con el fin de contar con información más robusta que permita orientar acciones de mejora continua en la gestión del trámite.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del trámite en mención y se obtiene un resultado del **100%**.

**Trámite Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones**

PROMEDIO **100 %**

**Tabla 3.** Evaluación Cuantitativa Renovación del reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones

***-Inscripción de miembros federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones:***

Para el periodo de análisis correspondiente a la vigencia 2025, el trámite inscripción de miembros federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones no registró respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. No obstante, es importante señalar que se realizó la divulgación correspondiente del instrumento de medición y se envió la encuesta a los correos electrónicos de las personas que, de acuerdo con los registros institucionales, realizaron este trámite durante el año 2025. A pesar de estas acciones de socialización y convocatoria, no se obtuvo participación ciudadana, lo que impidió contar con información cuantitativa para el análisis del proceso.

En consecuencia, al no disponerse de respuestas por parte de la ciudadanía, no fue posible medir la percepción y experiencia ciudadana asociada a este trámite, ni establecer conclusiones sobre la calidad, oportunidad o efectividad de la atención brindada. Dado que la medición requiere una población respondiente para garantizar validez estadística,

este trámite se excluye del análisis de resultados e indicadores de satisfacción de la vigencia 2025, recomendando su seguimiento en futuras mediciones cuando se cuente con participación ciudadana efectiva.

***-Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones:***

34

Para el periodo de análisis correspondiente a la vigencia 2025, el trámite inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones no registró respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. No obstante, es importante señalar que se realizó la divulgación correspondiente del instrumento de medición y se envió la encuesta a los correos electrónicos de las personas que, de acuerdo con los registros institucionales, realizaron este trámite durante el año 2025. A pesar de estas acciones de socialización y convocatoria, no se obtuvo participación ciudadana, lo que impidió contar con información cuantitativa para el análisis del proceso.

En consecuencia, al no disponerse de respuestas por parte de la ciudadanía, no fue posible medir la percepción y experiencia ciudadana asociada a este trámite, ni establecer conclusiones sobre la calidad, oportunidad o efectividad de la atención brindada. Dado que la medición requiere una población respondiente para garantizar validez estadística, este trámite se excluye del análisis de resultados e indicadores de satisfacción de la vigencia 2025, recomendando su seguimiento en futuras mediciones cuando se cuente con participación ciudadana efectiva.

***-Permiso a estudiantes para representar al país en eventos internacionales oficiales:***

Para el periodo de análisis correspondiente a la vigencia 2025, el trámite permiso a estudiantes para representar al país en eventos internacionales oficiales no registró respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. No obstante, es importante señalar que se realizó la divulgación correspondiente del instrumento de medición y se envió la encuesta a los correos electrónicos de las personas que, de acuerdo con los registros institucionales, realizaron este trámite durante el año 2025. A pesar de estas acciones de socialización y

convocatoria, no se obtuvo participación ciudadana, lo que impidió contar con información cuantitativa para el análisis del proceso.

En consecuencia, al no disponerse de respuestas por parte de la ciudadanía, no fue posible medir la percepción y experiencia ciudadana asociada a este trámite, ni establecer conclusiones sobre la calidad, oportunidad o efectividad de la atención brindada. Dado que la medición requiere una población respondiente para garantizar validez estadística, este trámite se excluye del análisis de resultados e indicadores de satisfacción de la vigencia 2025, recomendando su seguimiento en futuras mediciones cuando se cuente con participación ciudadana efectiva.

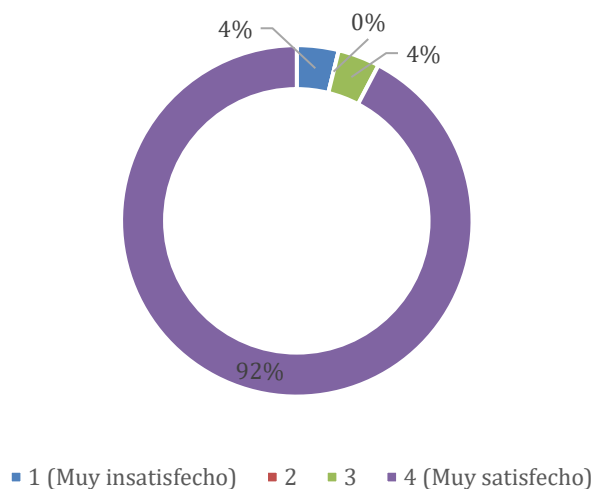
### ***-Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas:***

Para el trámite licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas, la encuesta de percepción y experiencia ciudadana contó con la participación de 26 ciudadanos, quienes realizaron este proceso durante la vigencia 2025 y respondieron al instrumento de medición previamente divulgado y enviado a través de correo electrónico. A partir de las respuestas recopiladas, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación, los cuales permiten analizar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad, oportunidad y efectividad del trámite, constituyéndose en la base estadística para la interpretación de los hallazgos y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Frente a la pregunta “En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho, ¿cómo calificaría el trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas?”, se registraron 26 respuestas por parte de la ciudadanía. Los resultados evidencian que 24 ciudadanos (92,3 %) calificaron el trámite como muy satisfactorio (opción 4), 1 ciudadano (3,8 %) lo ubicó en un nivel intermedio (opción 3) y 1 ciudadano (3,8 %) manifestó estar muy insatisfecho (opción 1). No se presentaron respuestas en la opción 2, lo que refleja una alta concentración de valoraciones positivas.

**Gráfica 19.** Respuestas ¿cómo calificaría el trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas?

### ¿Cómo calificaría el trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas?



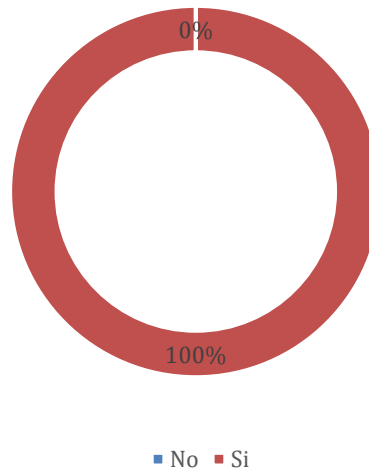
36

Desde el análisis de experiencia ciudadana, los resultados muestran una percepción ampliamente favorable frente al trámite, con un nivel de satisfacción sobresaliente que evidencia un adecuado desempeño institucional en su gestión. No obstante, aunque la proporción de percepciones negativas es mínima, su presencia resulta relevante para identificar oportunidades de mejora puntuales que permitan fortalecer aún más la calidad del trámite. En términos generales, los hallazgos reflejan un alto grado de aceptación por parte de la ciudadanía y constituyen un referente positivo para la gestión de trámites en el Ministerio del Deporte.

Frente a la pregunta “¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?”, correspondiente al trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas, se registraron 26 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “Sí”, lo que indica que la totalidad de la ciudadanía participante percibió el trámite como fácil de entender y seguir. No se registraron respuestas negativas frente a este aspecto.

**Gráfica 20.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir? IV

¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?



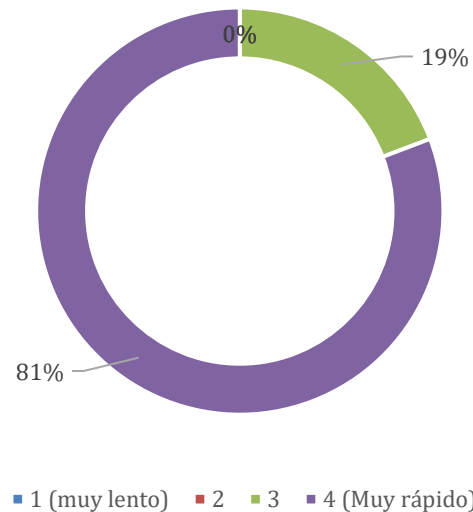
37

Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja un nivel muy alto de claridad y comprensión del trámite, lo cual constituye un indicador positivo del diseño del proceso y de la información suministrada por la entidad. La unanimidad en las respuestas sugiere que el trámite cuenta con una estructura y orientación adecuadas, contribuyendo de manera significativa a una experiencia ciudadana satisfactoria y consistente. Cuando quieras, continuamos con la siguiente pregunta de este trámite.

Frente a la pregunta "En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy lento y 4 muy rápido, ¿cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?", correspondiente al trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas, se registraron 26 respuestas por parte de la ciudadanía. Los resultados muestran que 21 ciudadanos (80,8 %) calificaron el tiempo de respuesta como muy rápido (opción 4), mientras que 5 ciudadanos (19,2 %) lo ubicaron en un nivel intermedio (opción 3). No se presentaron valoraciones en los niveles asociados a lentitud.

**Gráfica 21.** Respuestas ¿cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite? IV

¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?

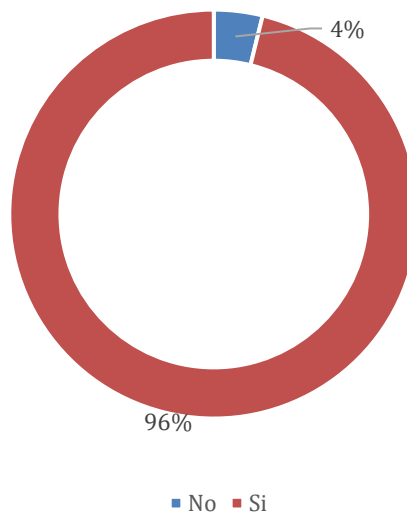


Desde la experiencia ciudadana, estos resultados evidencian una percepción altamente positiva frente a la oportunidad y agilidad del trámite, destacando la eficiencia en los tiempos de gestión. La ausencia de calificaciones negativas refuerza la percepción de un proceso oportuno y eficaz, que responde de manera adecuada a las expectativas de la ciudadanía. No obstante, la presencia de valoraciones intermedias sugiere la posibilidad de continuar optimizando los tiempos para consolidar una percepción de rapidez aún más homogénea.

Frente a la pregunta “¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?”, correspondiente al trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas, se registraron 26 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados evidencian que 25 ciudadanos (96,2 %) consideran que sí son acordes, mientras que 1 ciudadano (3,8 %) manifestó que no. Esta distribución muestra una percepción ampliamente favorable respecto a la pertinencia de los requisitos exigidos.

**Gráfica 22.** Respuestas ¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite? IV

¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?



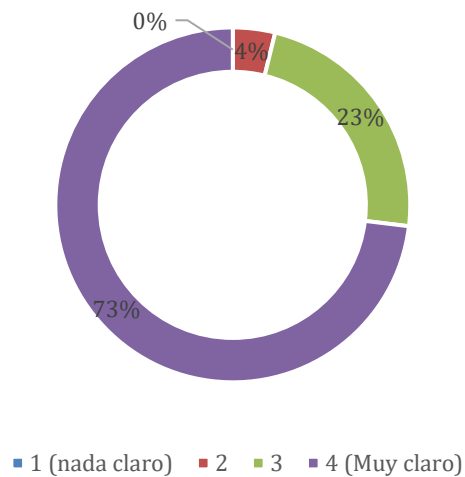
39

Desde la experiencia ciudadana, estos resultados reflejan un alto nivel de aceptación de los requisitos del trámite, lo cual sugiere que estos son percibidos como proporcionales y coherentes con el proceso. No obstante, la presencia de una respuesta negativa, aunque minoritaria, constituye una oportunidad para revisar y fortalecer la comunicación y orientación sobre los requisitos, con el fin de asegurar una experiencia aún más clara y satisfactoria para la ciudadanía.

Frente a la pregunta “En una escala del 1 al 4, siendo 1 nada claro y 4 muy claro, ¿qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?”, correspondiente al trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas, se registraron 26 respuestas por parte de la ciudadanía. Los resultados muestran que 19 ciudadanos (73,1 %) calificaron el lenguaje como muy claro (opción 4), 6 ciudadanos (23,1 %) lo ubicaron en un nivel intermedio (opción 3) y 1 ciudadano (3,8 %) lo calificó en la opción 2. No se presentaron valoraciones en el nivel más bajo de claridad.

**Gráfica 23.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite? IV

### ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?



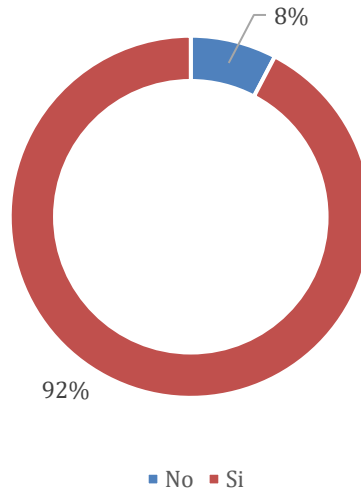
Desde la experiencia ciudadana, estos resultados evidencian una percepción altamente positiva frente a la claridad del lenguaje utilizado en la información del trámite, lo cual contribuye de manera significativa a la comprensión del proceso y a una experiencia satisfactoria. Si bien la mayoría de la ciudadanía percibe el lenguaje como muy claro, la presencia de valoraciones intermedias sugiere oportunidades de mejora orientadas a simplificar aún más la redacción y fortalecer el uso de un lenguaje accesible, con el fin de garantizar una comprensión plena y homogénea para toda la ciudadanía.

Frente a la pregunta “¿La información proporcionada sobre los requisitos y pasos para solicitar la licencia remunerada fue clara y suficiente?”, correspondiente al trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas, se registraron 26 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados evidencian que 24 ciudadanos (92,3 %) consideraron que la información fue clara y suficiente, mientras que 2 ciudadanos (7,7 %) manifestaron que no. Esta distribución muestra una percepción ampliamente favorable frente a la información suministrada.



**Gráfica 24.** Respuestas ¿La información proporcionada sobre los requisitos y pasos para solicitar la licencia remunerada fue clara y suficiente? IV

¿La información proporcionada sobre los requisitos y pasos para solicitar la licencia remunerada fue clara y suficiente?



Desde la experiencia ciudadana, estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción con la claridad y suficiencia de la información relacionada con los requisitos y pasos del trámite. No obstante, la existencia de un pequeño porcentaje de respuestas negativas sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los canales de comunicación y la orientación institucional, con el fin de asegurar que la totalidad de la ciudadanía cuente con información plenamente comprensible y adecuada para la realización del trámite.

Los resultados de la encuesta de percepción y experiencia ciudadana del trámite de Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas evidencian una experiencia altamente positiva por parte de la ciudadanía. Se destaca un nivel sobresaliente de satisfacción general, así como valoraciones muy favorables en aspectos clave como la facilidad para entender y seguir el trámite, el tiempo de respuesta y la claridad del lenguaje utilizado en la información suministrada. La mayoría de la ciudadanía percibe el proceso como ágil, comprensible y adecuado, lo que refleja un desempeño institucional sólido en la gestión de este trámite.

No obstante, aunque las percepciones negativas son mínimas, su presencia puntual en variables como la satisfacción general, la pertinencia

de los requisitos y la suficiencia de la información evidencia oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la comunicación y el acompañamiento institucional. En este sentido, los resultados constituyen un insumo valioso para consolidar las buenas prácticas identificadas y continuar implementando acciones de mejora continua que permitan garantizar una experiencia ciudadana cada vez más homogénea, clara y satisfactoria en la prestación de este trámite por parte del Ministerio del Deporte.

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

**Trámite Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas**

**PROMEDIO 97 %**

**Tabla 4.** Evaluación Cuantitativa Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas

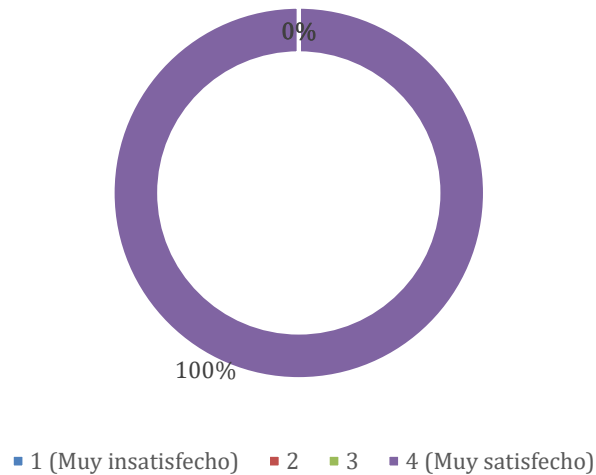
***-Inclusión al programa glorias del deporte:***

Para el trámite inclusión al programa glorias del deporte, la encuesta de percepción y experiencia ciudadana contó con la participación de 2 ciudadanos, quienes realizaron este proceso durante la vigencia 2025 y respondieron al instrumento de medición previamente divulgado y enviado a través de correo electrónico. A partir de las respuestas recopiladas, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación, los cuales permiten analizar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad, oportunidad y efectividad del trámite, constituyéndose en la base estadística para la interpretación de los hallazgos y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Frente a la pregunta “En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho, ¿cómo calificaría el trámite de Inclusión al programa Glorias del Deporte?”, se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados evidencian que el 100 % de las respuestas se concentró en la opción 4 (muy satisfecho), lo que indica una percepción plenamente positiva frente al trámite. No se registraron valoraciones en los niveles de insatisfacción ni en niveles intermedios.

**Gráfica 25.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite de Inclusión al programa Glorias del Deporte?

### ¿Cómo calificaría el trámite de Inclusión al programa Glorias del Deporte?

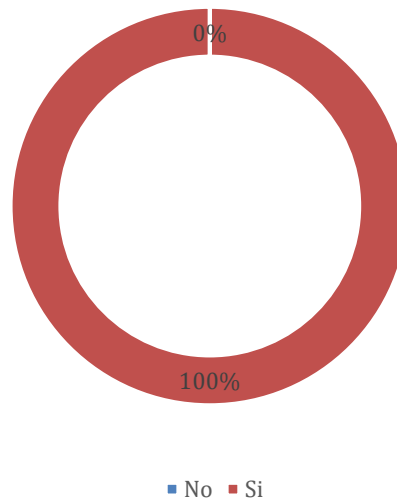


Desde la experiencia ciudadana, estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción con el trámite, lo cual sugiere que el proceso cumple de manera adecuada con las expectativas de la ciudadanía participante. No obstante, debido al tamaño reducido de la muestra ( $n=2$ ), los resultados deben interpretarse con cautela, ya que no permiten establecer conclusiones generalizables. En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias de divulgación y participación ciudadana en futuras mediciones, con el fin de contar con información más robusta que permita evaluar de manera integral la experiencia asociada a este trámite.

Frente a la pregunta "*¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?*", correspondiente al trámite de Inclusión al programa Glorias del Deporte, se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción "Sí", lo que indica que la ciudadanía participante percibió el trámite como fácil de entender y seguir. No se registraron respuestas negativas frente a este aspecto.

**Gráfica 26.** Respuestas ¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir? V

¿Considera que el trámite fue fácil de entender y seguir?

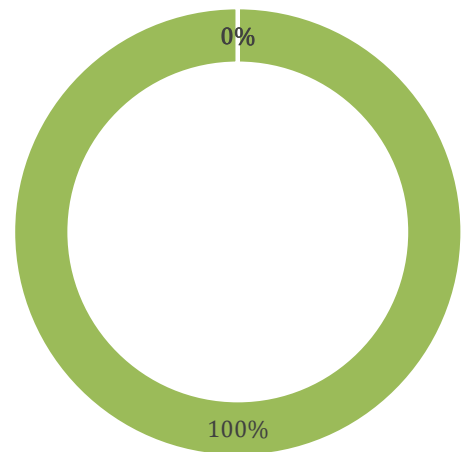


Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción altamente positiva en términos de claridad y comprensión del trámite, lo cual contribuye de manera significativa a una experiencia satisfactoria. Sin embargo, debido al tamaño reducido de la muestra ( $n=2$ ), este hallazgo debe interpretarse con cautela y no permite generalizar conclusiones para el conjunto de la ciudadanía. Aun así, el resultado resalta la importancia de mantener procesos claros y accesibles como un factor clave para fortalecer la experiencia ciudadana.

Frente a la pregunta “En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy lento y 4 muy rápido, ¿cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?”, correspondiente al trámite de Inclusión al programa Glorias del Deporte, se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción 3, lo que indica que la ciudadanía participante percibió el tiempo de respuesta del trámite como intermedio, sin calificarlo como muy lento ni muy rápido.

**Gráfica 27.** Respuestas ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite? V

¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de este trámite?



■ 1 (Muy lento) ■ 2 ■ 3 ■ 4 (Muy rápido)

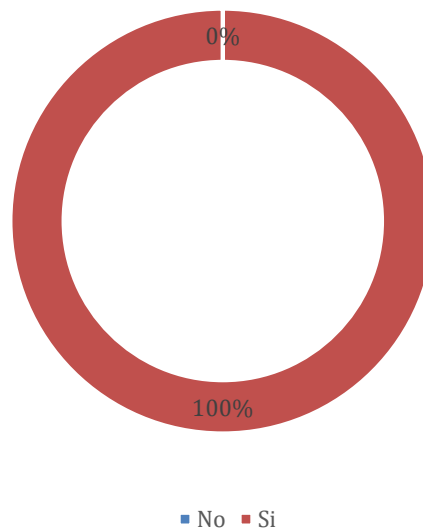
45

Desde la experiencia ciudadana, este resultado sugiere que el trámite presenta un desempeño adecuado en términos de oportunidad, aunque con margen de mejora para avanzar hacia percepciones asociadas a una mayor agilidad. Si bien no se evidencian valoraciones negativas, la ausencia de calificaciones en el nivel más alto señala una oportunidad para optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia del proceso. No obstante, los resultados deben interpretarse con cautela debido al tamaño reducido de la muestra (n=2).

Frente a la pregunta “¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?”, correspondiente al trámite de Inclusión al programa Glorias del Deporte, se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “Sí”, lo que indica que la ciudadanía participante considera que los requisitos solicitados son acordes para la realización del trámite. No se presentaron respuestas negativas frente a este aspecto.

**Gráfica 28.** Respuestas “¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite? V

¿Los requisitos solicitados son acordes para el trámite?

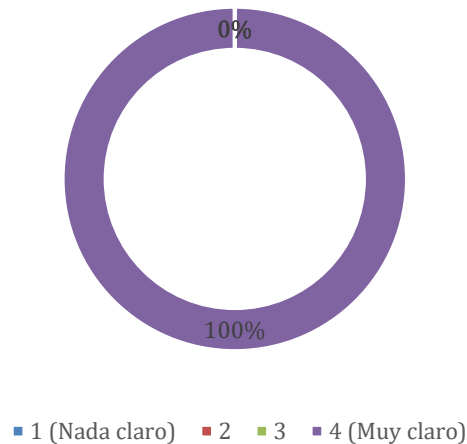


Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción positiva respecto a la pertinencia y coherencia de los requisitos exigidos. Sin embargo, debido al tamaño limitado de la muestra ( $n=2$ ), este hallazgo debe interpretarse con cautela y no permite establecer conclusiones generalizables. Aun así, la valoración obtenida sugiere que los requisitos están alineados con las expectativas de la ciudadanía que realiza este trámite.

Frente a la pregunta “En una escala del 1 al 4, siendo 1 nada claro y 4 muy claro, ¿qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?”, correspondiente al trámite de Inclusión al programa Glorias del Deporte, se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción 4 (muy claro), lo que indica que la ciudadanía participante percibió el lenguaje utilizado como plenamente claro y comprensible. No se registraron valoraciones en los niveles de menor claridad.

**Gráfica 29.** Respuestas ¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite? V

¿Qué tan claro le pareció el lenguaje utilizado en la información del trámite?



Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción altamente positiva frente a la claridad del lenguaje institucional empleado en el trámite, lo cual facilita la comprensión de los requisitos y pasos del proceso. No obstante, debido al tamaño reducido de la muestra ( $n=2$ ), este hallazgo debe interpretarse con cautela y no permite establecer conclusiones generalizables. Aun así, la valoración obtenida resalta la importancia de mantener prácticas de comunicación clara como un elemento clave para fortalecer la experiencia de la ciudadanía.

Los resultados de la encuesta de percepción y experiencia ciudadana del trámite de Inclusión al programa Glorias del Deporte evidencian una experiencia altamente positiva por parte de la ciudadanía participante. La totalidad de las respuestas reflejó niveles elevados de satisfacción general, así como valoraciones favorables en aspectos clave como la facilidad para entender y seguir el trámite, la claridad del lenguaje utilizado en la información suministrada y la pertinencia de los requisitos solicitados. Estos resultados sugieren que el proceso cuenta con una estructura clara y una comunicación efectiva que facilita su desarrollo.

No obstante, el tiempo de respuesta del trámite fue percibido en un nivel intermedio, lo que indica oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la agilidad del proceso. Adicionalmente, los resultados deben interpretarse con cautela debido al tamaño reducido de la muestra ( $n=2$ ),

lo cual limita la posibilidad de generalizar conclusiones para el conjunto de la ciudadanía. En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias de divulgación y participación ciudadana en futuras mediciones, con el fin de contar con información más robusta que permita orientar acciones de mejora continua en la gestión de este trámite.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del trámite en mención y se obtiene un resultado del **100%**.

#### **Trámite Inclusión al programa Glorias del Deporte**

**PROMEDIO 100 %**

**Tabla 5.** Evaluación Cuantitativa Inclusión al programa glorias del deporte

#### **-Autorización de uso terapéutico:**

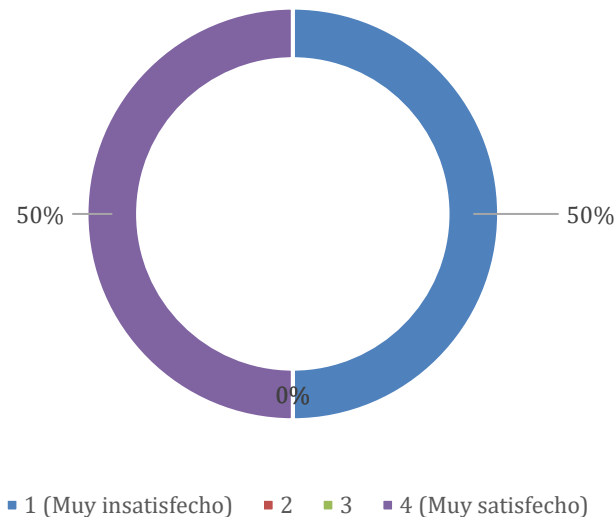
Para el trámite solicitud autorización de uso terapéutico, la encuesta de percepción y experiencia ciudadana contó con la participación de 2 ciudadanos, quienes realizaron este proceso durante la vigencia 2025 y respondieron al instrumento de medición previamente divulgado y enviado a través de correo electrónico. A partir de las respuestas recopiladas, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación, los cuales permiten analizar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad, oportunidad y efectividad del trámite, constituyéndose en la base estadística para la interpretación de los hallazgos y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Frente a la pregunta "*En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho, ¿cómo calificaría el trámite de autorización de uso terapéutico?*", se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados muestran una distribución equitativa, en la que 1 ciudadano (50 %) manifestó estar muy insatisfecho (opción 1) y 1 ciudadano (50 %) se ubicó en la opción 4 (muy satisfecho). No se registraron respuestas en los niveles intermedios de la escala.



**Gráfica 30.** Respuestas ¿Cómo calificaría el trámite de autorización de uso terapéutico?

### ¿Cómo calificaría el trámite de autorización de uso terapéutico?



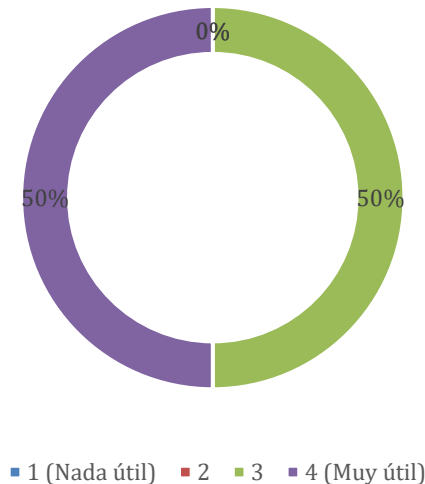
Desde la experiencia ciudadana, estos resultados evidencian una percepción polarizada frente al trámite, con valoraciones opuestas que reflejan experiencias significativamente diferentes. Si bien una parte de la ciudadanía expresa un alto nivel de satisfacción, la presencia de una percepción negativa en igual proporción constituye una señal de alerta que sugiere la necesidad de revisar aspectos asociados al proceso, la atención o los tiempos de gestión. No obstante, los resultados deben interpretarse con cautela debido al tamaño reducido de la muestra ( $n=2$ ), por lo que se recomienda fortalecer la participación ciudadana en futuras mediciones para obtener un análisis más representativo.

Frente a la pregunta "En una escala del 1 al 4, siendo 1 nada útil y 4 muy útil, ¿qué tan útil le pareció la información relacionada con el proceso de solicitud de Autorizaciones de Uso Terapéutico que se encuentra en la página de la Organización Nacional Antidopaje?", se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados muestran que 1 ciudadano (50 %) calificó la información como muy útil (opción 4), mientras que 1 ciudadano (50 %) la ubicó en un nivel intermedio (opción 3). No se registraron valoraciones negativas frente a la utilidad de la información.

**Gráfica 31.** Respuestas ¿Qué tan útil le pareció la información relacionada con el proceso de solicitud de Autorizaciones de Uso Terapéutico que se encuentra en la página de la Organización Nacional Antidopaje?

¿Qué tan útil le pareció la información relacionada con el  
proceso de solicitud de Autorizaciones de Uso  
Terapéutico que se encuentra en la página de la  
Organización Nacional Antidopaje?

50



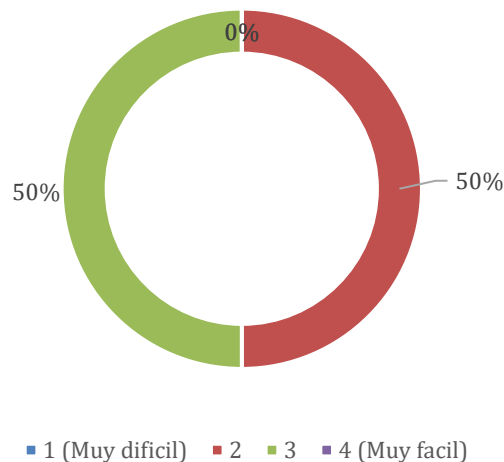
Desde la experiencia ciudadana, estos resultados reflejan una percepción positiva respecto a la utilidad de la información disponible en la página de la Organización Nacional Antidopaje para la realización del trámite. No obstante, la distribución de las respuestas sugiere oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la claridad, profundidad o accesibilidad de la información, con el fin de avanzar hacia una percepción de utilidad plenamente satisfactoria para toda la ciudadanía. Estos resultados deben interpretarse con cautela debido al tamaño reducido de la muestra (n=2).

Frente a la pregunta "En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy difícil y 4 muy fácil, ¿qué tan fácil fue encontrar y descargar en la página de la Organización Nacional Antidopaje el formulario de solicitud de Autorización de Uso Terapéutico?", se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados evidencian que 1 ciudadano (50 %) calificó esta experiencia en la opción 2, mientras que 1 ciudadano (50 %) la ubicó en la opción 3, lo que indica una percepción situada en niveles intermedios de dificultad y facilidad. No se presentaron valoraciones en los niveles extremos de la escala.

**Gráfica 32.** Respuestas ¿Qué tan fácil fue encontrar y descargar en la página de la Organización Nacional Antidopaje el formulario de solicitud de Autorización de Uso Terapéutico?

¿Qué tan fácil fue encontrar y descargar en la página de la Organización Nacional Antidopaje el formulario de solicitud de Autorización de Uso Terapéutico?

51



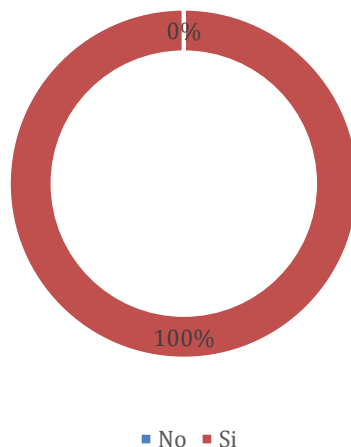
Desde la experiencia ciudadana, estos resultados sugieren que el proceso de búsqueda y descarga del formulario presenta una experiencia moderada, sin alcanzar niveles de facilidad óptima. La ausencia de calificaciones en el nivel más alto indica oportunidades de mejora orientadas a optimizar la navegabilidad, accesibilidad y visibilidad de los formularios en la página web. No obstante, los hallazgos deben interpretarse con cautela debido al tamaño reducido de la muestra ( $n=2$ ), por lo que se recomienda fortalecer la participación ciudadana en futuras mediciones.

Frente a la pregunta “¿Utilizó el instructivo que se encuentra en la página de la Organización Nacional Antidopaje para diligenciar el formulario de solicitud de Autorización de Uso Terapéutico?”, se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “Sí”, lo que indica que la totalidad de la ciudadanía participante hizo uso del instructivo disponible para el diligenciamiento del formulario. No se registraron respuestas negativas frente a este aspecto.

**Gráfica 33.** Respuestas ¿Utilizó el instructivo que se encuentra en la página de la Organización Nacional Antidopaje para diligenciar el formulario de solicitud de Autorización de Uso Terapéutico?

¿Utilizó el instructivo que se encuentra en la página de la Organización Nacional Antidopaje para diligenciar el formulario de solicitud de Autorización de Uso Terapéutico?

52



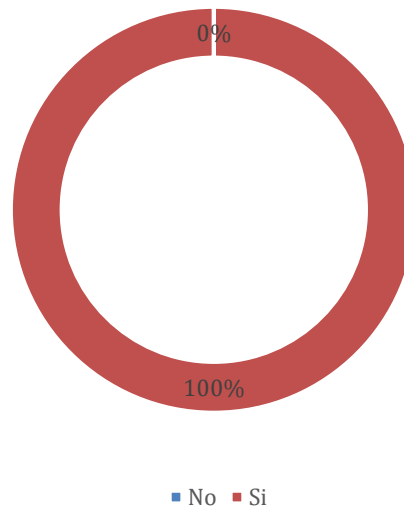
Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja que el instructivo constituye una herramienta relevante y utilizada por la ciudadanía para el desarrollo del trámite, lo cual evidencia su pertinencia dentro del proceso. No obstante, teniendo en cuenta otros resultados asociados a la facilidad de acceso y descarga del formulario, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la articulación entre los contenidos informativos y la usabilidad del sitio web. Estos resultados deben interpretarse con cautela debido al tamaño reducido de la muestra (n=2).

Frente a la pregunta “¿Considera que el tiempo de respuesta a su consulta relacionada con Autorizaciones de Uso Terapéutico es óptimo?”, se registraron 2 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. El 100 % de las respuestas se concentró en la opción “Sí”, lo que indica que la totalidad de la ciudadanía participante considera óptimo el tiempo de respuesta brindado. No se registraron valoraciones negativas frente a este aspecto.

**Gráfica 34.** Respuestas ¿Considera que el tiempo de respuesta a su consulta relacionada con Autorizaciones de Uso Terapéutico es óptimo?

¿Considera que el tiempo de respuesta a su consulta relacionada con Autorizaciones de Uso Terapéutico es óptimo?

53



Desde la experiencia ciudadana, este resultado refleja una percepción positiva frente a la oportunidad y eficiencia en la atención de las consultas relacionadas con el trámite. No obstante, dado el tamaño reducido de la muestra ( $n=2$ ), este hallazgo debe interpretarse con cautela y no permite generalizar conclusiones para el conjunto de la ciudadanía. Aun así, la valoración obtenida constituye un indicador favorable del desempeño institucional en la gestión de este aspecto del trámite.

Los resultados de la encuesta de percepción y experiencia ciudadana del trámite de Autorización de Uso Terapéutico evidencian una experiencia mixta por parte de la ciudadanía participante. Si bien se identifican valoraciones positivas en aspectos como la utilidad de la información disponible en la página de la Organización Nacional Antidopaje, el uso del instructivo para el diligenciamiento del formulario y la percepción favorable frente al tiempo de respuesta a las consultas realizadas, la calificación general del trámite presenta una percepción polarizada, con niveles tanto de alta satisfacción como de alta insatisfacción.

Adicionalmente, se identifican oportunidades de mejora asociadas a la facilidad de acceso y descarga del formulario, dado que las valoraciones se ubicaron en niveles intermedios, sin alcanzar percepciones de alta facilidad. Estos resultados, sumados al tamaño reducido de la muestra (n=2), deben interpretarse con cautela y no permiten generalizar conclusiones para el conjunto de la ciudadanía. En este sentido, se recomienda fortalecer la usabilidad de la página web, optimizar la organización de la información y continuar promoviendo la participación ciudadana en futuras mediciones, con el fin de obtener insumos más robustos que orienten acciones de mejora continua en la gestión de este trámite.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del trámite en mención y se obtiene un resultado del **70%**.

<b>Trámite Autorización de Uso Terapéutico</b>
<b>PROMEDIO 70 %</b>

**Tabla 6.** Evaluación Cuantitativa Autorización de Uso Terapéutico

### **Otros Procedimientos Administrativos (OPA ´S)**

Según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los Otros Procedimientos Administrativos (OPA) corresponden a actuaciones que la ciudadanía puede adelantar ante las entidades públicas y que, si bien no constituyen un trámite en sentido estricto, sí implican una interacción administrativa y una respuesta institucional. Los OPA no requieren el cumplimiento de todos los requisitos formales de un trámite ni generan necesariamente un acto administrativo, pero son fundamentales para el ejercicio de derechos y el acceso a la gestión pública. La medición de la experiencia ciudadana en los OPA del Ministerio del Deporte permite evaluar la eficiencia y calidad de estas interacciones, así como fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Conforme a lo anterior, se presentan los resultados de percepción y experiencia ciudadana para la OPA:

### ***-Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica:***

Para la OPA asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica, la encuesta de percepción y experiencia ciudadana contó con la participación de 22 ciudadanos, quienes realizaron este proceso durante la vigencia 2025 y respondieron al instrumento de medición previamente divulgado y enviado a través de correo electrónico. A partir de las respuestas recopiladas, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación, los cuales permiten analizar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad, oportunidad y efectividad del trámite, constituyéndose en la base estadística para la interpretación de los hallazgos y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

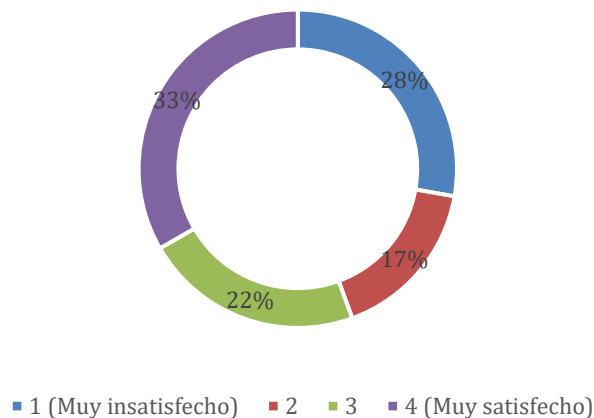
55

Frente a la pregunta *"En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho, ¿cómo calificaría la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica?"*, se registraron 18 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados evidencian que 6 ciudadanos (33,3 %) calificaron la OPA como muy satisfactoria (opción 4), 4 ciudadanos (22,2 %) la ubicaron en un nivel intermedio (opción 3), mientras que 3 ciudadanos (16,7 %) se situaron en la opción 2 y 5 ciudadanos (27,8 %) manifestaron estar muy insatisfechos (opción 1). Esta distribución refleja una percepción diversa frente a la OPA.

**Gráfica 35.** Respuestas ¿Cómo calificaría la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica?

¿Cómo calificaría la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica?

56



Desde la experiencia ciudadana, los resultados muestran una percepción heterogénea, con una mayor concentración de respuestas en los niveles de satisfacción alta e intermedia (55,5 %), aunque con una proporción relevante de percepciones negativas (44,5 %). Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer aspectos asociados a la calidad de la asesoría, la oportunidad en la atención y la claridad de los lineamientos técnicos, con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía y avanzar hacia una percepción más homogénea y favorable de la OPA.

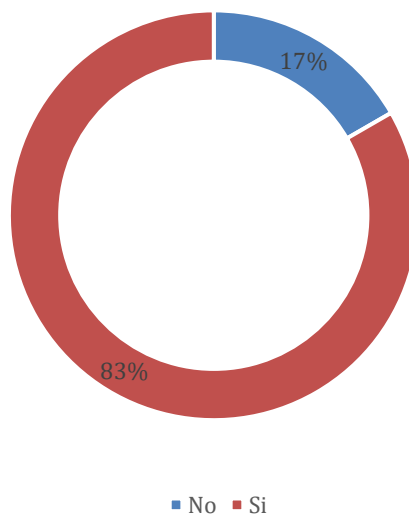
Frente a la pregunta “¿Le parece beneficioso para usted que se trabaje en la entidad para ir disminuyendo el tiempo de respuesta en las peticiones, teniendo en cuenta que en la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica se pasó de 15 a 14 días para dar respuesta?”, se registraron 18 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados evidencian que 15 ciudadanos (83,3 %) consideran beneficioso este esfuerzo institucional, mientras que 3 ciudadanos (16,7 %) manifestaron que no. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva frente a la mejora en los tiempos de respuesta.



**Gráfica 36.** Respuestas ¿Le parece beneficioso para usted que se trabaje en la entidad para ir disminuyendo el tiempo de respuesta en las peticiones, teniendo en cuenta que en la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica se pasó de 15 a 14 días para dar respuesta?

¿Le parece beneficioso para usted que se trabaje en la entidad para ir disminuyendo el tiempo de respuesta en las peticiones, teniendo en cuenta que en la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa

57



Desde la experiencia ciudadana, los resultados indican que la reducción progresiva del tiempo de respuesta es valorada de manera favorable por la mayoría de la ciudadanía, lo cual resalta la importancia de las acciones de mejora continua en la gestión institucional. No obstante, la existencia de un porcentaje minoritario de respuestas negativas sugiere la necesidad de seguir fortaleciendo las estrategias orientadas a la oportunidad y eficiencia, así como de comunicar de manera clara los avances logrados, con el fin de consolidar una percepción cada vez más positiva de la OPA.

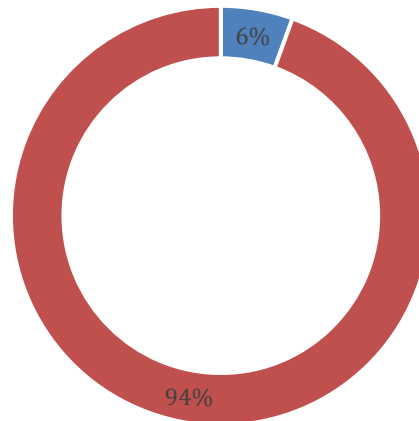
La gran mayoría de la ciudadanía (17 de 18) considera que la mejora implementada en los tiempos de respuesta de la OPA Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica representa un ahorro real de tiempo y dinero. Este resultado indica que la optimización de los procesos es percibida de

manera positiva y genera un impacto tangible en la experiencia de quienes interactúan con la entidad.

**Gráfica 37.** Respuestas ¿Cree usted que con esta mejora implementada ahorra su tiempo y dinero?

¿Cree usted que con esta mejora implementada ahorra su tiempo y dinero?

58



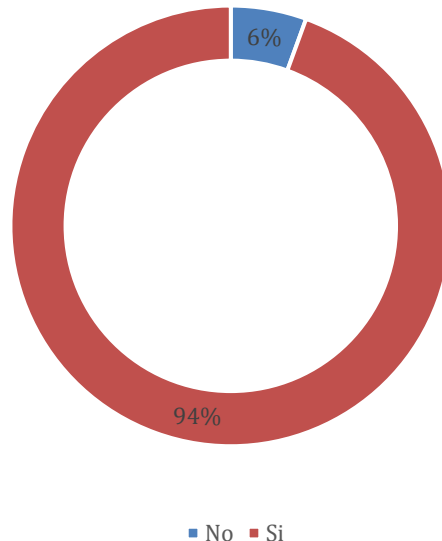
■ No ■ Si

Solo una persona señaló que no percibe un beneficio en tiempo o recursos, lo que sugiere que, aunque la mayoría reconoce la eficacia de la mejora, aún podría haber factores individuales que limitan la percepción de utilidad. En general, estos resultados refuerzan la importancia de continuar implementando mejoras que agilicen los procesos y reduzcan las cargas para la ciudadanía.

El 94,4 % de la ciudadanía (17 de 18) consideró que la reducción en los tiempos de respuesta mejora su experiencia como ciudadano(a), lo que evidencia un reconocimiento generalizado del impacto positivo de las mejoras implementadas. Este resultado refleja que la eficiencia en los procesos se traduce directamente en una percepción más satisfactoria del servicio.

**Gráfica 38.** Respuestas ¿Considera que la reducción en los tiempos de respuesta mejora su experiencia como ciudadano (a)?

¿Considera que la reducción en los tiempos de respuesta mejora su experiencia como ciudadano (a)?

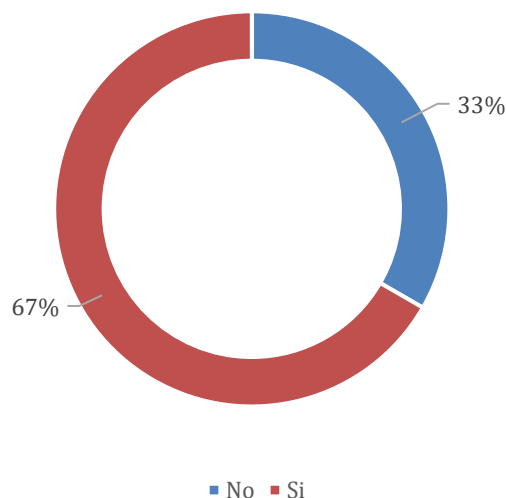


Solo el 5,6 % de la ciudadanía (1 de 18) señaló que no percibe mejora en su experiencia, lo que indica que, aunque minoritario, existen casos particulares donde la optimización no genera un impacto percibido. En términos generales, la alta proporción de respuestas positivas confirma que la reducción de los tiempos de respuesta contribuye significativamente a la mejora de la experiencia ciudadana.

El 66,7 % de la ciudadanía (12 de 18) percibe que la entidad está comprometida con mejorar la atención y los tiempos de respuesta, lo que refleja una percepción mayoritaria de interés y esfuerzo por parte de la entidad en optimizar los servicios ofrecidos. Este resultado indica que la ciudadanía reconoce las acciones implementadas para hacer más eficientes los procesos y mejorar su experiencia.

**Gráfica 39.** Respuestas ¿Percibe que la entidad está comprometida con mejorar la atención y los tiempos de respuesta?

¿Percibe que la entidad está comprometida con mejorar la atención y los tiempos de respuesta?

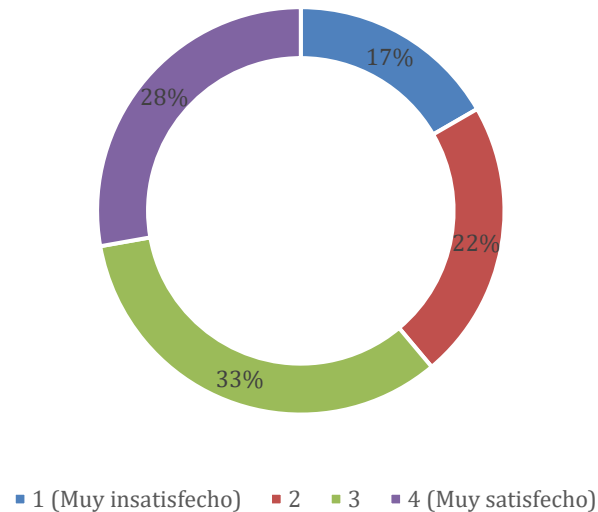


Por otro lado, el 33,3 % de la ciudadanía (6 de 18) considera que no hay un compromiso percibido, lo que señala que aún existen oportunidades para fortalecer la comunicación y visibilizar los esfuerzos de la entidad, asegurando que toda la ciudadanía reconozca las mejoras realizadas.

La distribución de la satisfacción de la ciudadanía con la información recibida durante el proceso de solicitud muestra que el 27,8 % (5 de 18) se sintió muy satisfecha, mientras que el 33,3 % (6 de 18) manifestó un nivel intermedio de satisfacción (3 en la escala). Por otro lado, un 22,2 % (4 de 18) se ubicó en el nivel 2 y un 16,7 % (3 de 18) expresó sentirse muy insatisfecho.

**Gráfica 40.** Respuestas ¿Qué tan satisfecho está con la información recibida durante el proceso de su solicitud?

¿Qué tan satisfecho está con la información recibida durante el proceso de su solicitud?

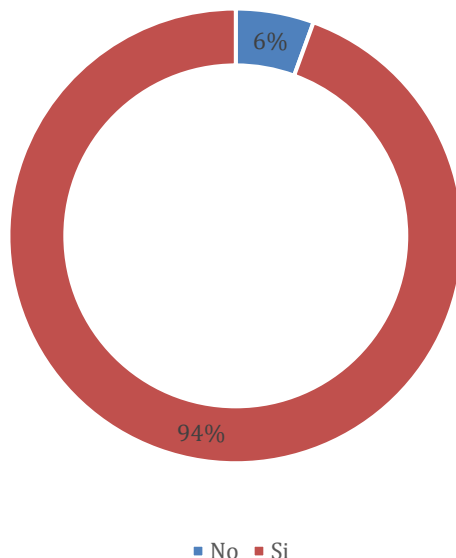


Estos resultados evidencian que, aunque una parte significativa de la ciudadanía percibe la información como adecuada, existe un grupo importante con niveles de satisfacción bajos o medios, lo que indica que la entidad podría mejorar la claridad, oportunidad y accesibilidad de la información durante el proceso de la solicitud para generar una experiencia más homogénea y positiva.

El 94,4 % de la ciudadanía (17 de 18) manifestó que le gustaría que se implementen más herramientas digitales para agilizar la gestión de sus peticiones, lo que refleja un alto interés por parte de la ciudadanía en que los procesos sean más eficientes y tecnológicos. Este resultado evidencia que la digitalización es percibida como un medio efectivo para mejorar la experiencia y reducir tiempos de gestión.

**Gráfica 41.** Respuestas ¿Le gustaría que se implementen más herramientas digitales para agilizar la gestión de sus peticiones?

¿Le gustaría que se implementen más herramientas digitales para agilizar la gestión de sus peticiones?

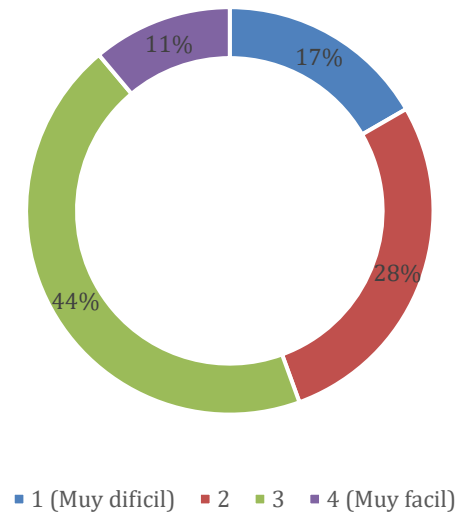


Solo el 5,6 % de la ciudadanía (1 de 18) indicó que no desea más herramientas digitales, lo que sugiere que, aunque minoritario, existe un pequeño grupo que podría requerir acompañamiento o capacitación para adaptarse a estas mejoras tecnológicas. En general, los resultados refuerzan la necesidad de continuar implementando soluciones digitales para optimizar la atención a la ciudadanía.

La percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para acceder a la información del estado de su solicitud muestra que solo el 11,1 % (2 de 18) considera que es muy fácil, mientras que el 44,4 % (8 de 18) lo encuentra medianamente fácil (nivel 3). Por otro lado, el 27,8 % (5 de 18) indicó cierto grado de dificultad (nivel 2) y el 16,7 % (3 de 18) manifestó que le resulta muy difícil acceder a esta información.

**Gráfica 42.** Respuestas ¿Qué tan fácil le resulta acceder a la información sobre el estado de su solicitud?

¿Qué tan fácil le resulta acceder a la información sobre el estado de su solicitud?



Estos resultados evidencian que, aunque una parte de la ciudadanía logra acceder a la información con relativa facilidad, un porcentaje significativo experimenta dificultades, lo que sugiere la necesidad de mejorar la disponibilidad, claridad y accesibilidad de los canales de información sobre el estado de las solicitudes para fortalecer la experiencia ciudadana.

El análisis muestra que la ciudadanía percibe de manera mayoritaria que las mejoras implementadas en los tiempos de respuesta impactan positivamente su experiencia, ahorrando tiempo y dinero, y fortaleciendo la percepción de eficiencia del servicio. La gran mayoría (66,7 % a 94,4 % según la pregunta) reconoce el compromiso de la entidad por mejorar la atención, valora la implementación de herramientas digitales y considera que la reducción de los tiempos de respuesta mejora su experiencia como ciudadano(a). Estos resultados evidencian que los esfuerzos de optimización de procesos generan un efecto positivo y tangible en la experiencia de la ciudadanía.

No obstante, persisten áreas de oportunidad. Un porcentaje importante de la ciudadanía mostró niveles intermedios o bajos de satisfacción respecto a la información recibida y la facilidad de acceso a la información

sobre sus solicitudes (27,8 % a 44,4 %), lo que indica la necesidad de fortalecer la claridad, accesibilidad y disponibilidad de los canales de información. Mejorar estos aspectos permitirá consolidar una experiencia más homogénea y satisfactoria para toda la ciudadanía, garantizando que las optimizaciones implementadas sean percibidas por todos los participantes.

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

**OPA Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de  
infraestructura deportiva, recreativa y lúdica**

**PROMEDIO 77 %**

**Tabla 7.** Evaluación Cuantitativa Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica

***-Capacitación o visita al centro de ciencias del Deporte:***

Para el periodo de análisis correspondiente a la vigencia 2025, la OPA capacitación o visita al centro de ciencias del deporte no registró respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. No obstante, es importante señalar que se realizó la divulgación correspondiente del instrumento de medición y se envió la encuesta a los correos electrónicos de las personas que, de acuerdo con los registros institucionales, realizaron este trámite durante el año 2025. A pesar de estas acciones de socialización y convocatoria, no se obtuvo participación ciudadana, lo que impidió contar con información cuantitativa para el análisis del proceso.

En consecuencia, al no disponerse de respuestas por parte de la ciudadanía, no fue posible medir la percepción y experiencia ciudadana asociada a esta OPA, ni establecer conclusiones sobre la calidad, oportunidad o efectividad de la atención brindada. Dado que la medición requiere una población respondiente para garantizar validez estadística, este trámite se excluye del análisis de resultados e indicadores de satisfacción de la vigencia 2025, recomendando su seguimiento en futuras mediciones cuando se cuente con participación ciudadana efectiva.



### ***-Actividades de educación y Prevención Antidopaje:***

Para el periodo de análisis correspondiente a la vigencia 2025, la OPA actividades de educación y prevención antidopaje no registró respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. No obstante, es importante señalar que se realizó la divulgación correspondiente del instrumento de medición y se envió la encuesta a los correos electrónicos de las personas que, de acuerdo con los registros institucionales, realizaron este trámite durante el año 2025. A pesar de estas acciones de socialización y convocatoria, no se obtuvo participación ciudadana, lo que impidió contar con información cuantitativa para el análisis del proceso.

65

En consecuencia, al no disponerse de respuestas por parte de la ciudadanía, no fue posible medir la percepción y experiencia ciudadana asociada a esta OPA, ni establecer conclusiones sobre la calidad, oportunidad o efectividad de la atención brindada. Dado que la medición requiere una población respondiente para garantizar validez estadística, este trámite se excluye del análisis de resultados e indicadores de satisfacción de la vigencia 2025, recomendando su seguimiento en futuras mediciones cuando se cuente con participación ciudadana efectiva.

## **CONCLUSIONES GENERALES**

El análisis evidencia que la mayoría de la ciudadanía percibe los trámites y OPA'S como satisfactorios y útiles, destacando especialmente los servicios relacionados con la Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas, la Inclusión al programa Glorias del Deporte y la Autorización de uso terapéutico, donde más del 85 % de la ciudadanía manifestó facilidad para entender los procesos, rapidez en la atención y claridad en la información proporcionada. Los resultados muestran que los trámites donde participaron más personas obtuvieron puntuaciones altas en satisfacción, facilidad de comprensión y cumplimiento de requisitos, reflejando que los procesos diseñados cumplen en gran medida con las expectativas de la ciudadanía.

Sin embargo, algunos trámites como el Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales y la Renovación de reconocimiento de clubes profesionales mostraron baja

participación, lo que limita la posibilidad de medir la percepción ciudadana de manera representativa. Además, algunas OPAs, como la Asesoría en lineamientos técnicos para infraestructura deportiva, evidenciaron heterogeneidad en la satisfacción y percepción de la información, con un porcentaje de la ciudadanía experimentando dificultades para acceder a los datos sobre sus solicitudes. Estos hallazgos resaltan la importancia de seguir fortaleciendo la divulgación de la información, la claridad de los requisitos y la implementación de herramientas digitales, con el fin de consolidar una experiencia más uniforme, eficiente y positiva para toda la ciudadanía