



Deporte



# Encuesta de Percepción Internacional del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano 2025



GIT Servicio Integral al Ciudadano

## INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

2

### Fecha de realización del evento

Del 9 de diciembre 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 9 de diciembre 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.....	5
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	6
CONOCIMIENTO Y USO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	7
EVALUACIÓN LÍNEAS ESTRATÉGICAS .....	9
ANEXOS .....	18
CONCLUSIONES GENERALES .....	21

## Listado de gráficas y tablas

### **Lista de gráficas**

**Gráfica 1.** Distribución por conocimiento del proceso

**Gráfica 2.** Distribución por divulgación

4

### **Lista de tablas**

**Tabla 1.** Distribución por línea estrategia No.1

**Tabla 2.** Distribución por línea estrategia No.2

**Tabla 3.** Distribución por línea estrategia No.3

**Tabla 4.** Distribución por línea estrategia No.4

**Tabla 5.** Distribución por línea estrategia No.5

**Tabla 6.** Distribución por línea estrategia No.6

**Tabla 7.** Distribución por línea estrategia No.7

**Tabla 8.** Distribución por línea estrategia No.8

**Tabla 9.** Distribución por línea estrategia No.9

**Tabla 10.** Distribución por línea estrategia No.10

**Tabla 11.** Respuestas cualitativas

## INTRODUCCIÓN

La opinión de la ciudadanía es crucial para identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del Ministerio del Deporte, especialmente en lo que respecta al servicio que este ofrece. Para lograrlo, es fundamental medir de manera constante las percepciones y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y a responder de manera efectiva a sus necesidades.

5

**La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009)** establece que las entidades públicas deben implementar procesos continuos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión. Además, es necesario monitorear la percepción ciudadana sobre el cumplimiento de sus funciones. En este contexto, resulta esencial disponer de herramientas prácticas que orienten la medición de la percepción ciudadana y la implementación de metodologías adecuadas para estos procesos.

Con este objetivo, **la Política Institucional de Servicio al Ciudadano** del Ministerio del Deporte incorporó una línea estratégica centrada en fortalecer los procesos de percepción ciudadana, titulada: "*Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad*". Esta línea estratégica busca no solo identificar oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el servicio, sino también promover una cultura de calidad en los diversos servicios y productos ofrecidos por la entidad.

Para materializar este objetivo, se incluyeron actividades en la **Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025**, cuyo propósito fue desarrollar ejercicios de medición de la percepción de calidad en los diferentes momentos de interacción con los grupos de valor, en coordinación con las distintas dependencias del Ministerio.

Este documento presenta la ejecución de una de las actividades de medición de la experiencia ciudadana realizadas durante el año 2025. Asimismo, se detallan los datos, cifras y estadísticas del ejercicio, se identifican los aspectos a mejorar, y se destacan las buenas prácticas en medición de percepción ciudadana.

## **RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA**

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

**92%**

**Número de respuestas positivas:**

**61**

**No. de participantes que diligencia la encuesta:**

**66**

El presente análisis corresponde al estudio de percepción sobre la calidad del proceso de servicio integral al ciudadano 2025. Su propósito principal es evaluar la satisfacción de los funcionarios y contratistas de la Entidad frente a los servicios brindados por dicho grupo y evaluar la implementación y desarrollo de las líneas estratégicas de la Política de Servicio al Ciudadano.

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.

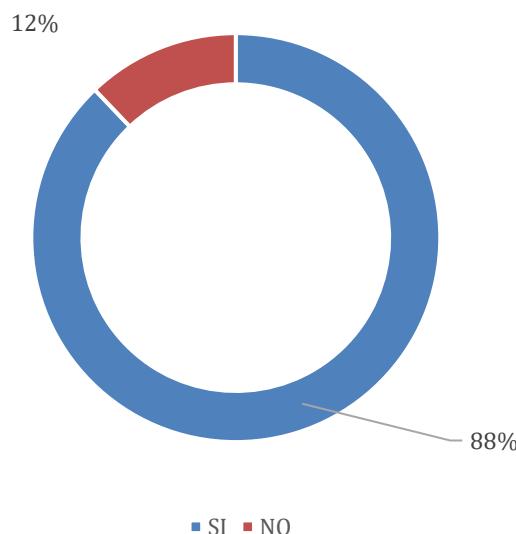
Para su ejecución, se convocó a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, obteniendo un total de 66 respuestas al cuestionario aplicado.

## **CONOCIMIENTO Y USO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Con el propósito de identificar el nivel de conocimiento ciudadano frente al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte, se incluyó una pregunta orientada a establecer si los participantes reconocen y conocen dicho proceso, como un elemento clave para la apropiación, uso y efectividad de las acciones institucionales desarrolladas durante la vigencia 2025.

**Gráfica 1.** Distribución por conocimiento del proceso

¿Conoce el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano?



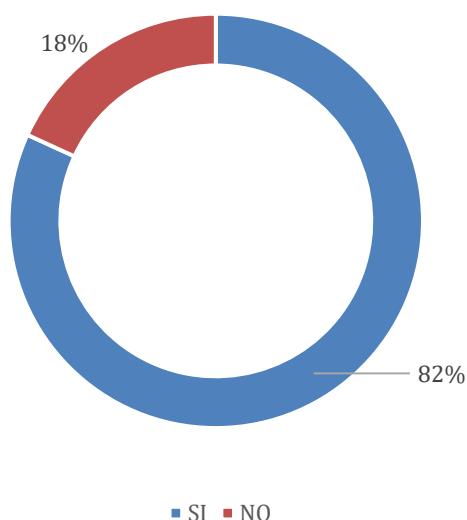
Los resultados evidencian un alto nivel de conocimiento del proceso, dado que el 88% de los encuestados manifestó que sí conoce el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano. Este porcentaje indica que las acciones de divulgación, interacción y atención han logrado un alcance significativo, permitiendo que la mayoría de los colaboradores identifique el proceso y lo asocie con los servicios y mecanismos de atención que ofrece la entidad.

No obstante, el 12% de los participantes indicó no conocer el proceso, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer las estrategias de comunicación, socialización y pedagogía institucional. Este resultado sugiere la necesidad de ampliar los canales de difusión y adaptar los mensajes a distintos públicos, con el fin de incrementar el nivel de conocimiento, favorecer una mayor apropiación y garantizar un acceso más efectivo a los servicios del grupo interno de trabajo.

Ahora bien, con el fin de identificar la percepción ciudadana frente a las acciones de comunicación y visibilización del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte, se formuló una pregunta orientada a establecer si los participantes consideran necesario fortalecer la divulgación de dicho proceso.

**Gráfica 2.** Distribución por divulgación

¿Considera que se debe realizar mayor divulgación del proceso de Servicio Integral al Ciudadano?



Los resultados evidencian que una amplia mayoría de los encuestados (82%) considera que sí se debe realizar una mayor divulgación del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano. Este resultado sugiere que, aunque el proceso es reconocido por un alto porcentaje de los colaboradores, persiste la percepción de que su difusión puede fortalecerse para lograr un mayor alcance, comprensión y apropiación por parte de los diferentes grupos internos de trabajo.

Por su parte, el 18% de los participantes manifestó que no considera necesaria una mayor divulgación, lo que podría indicar que este grupo percibe como suficientes las acciones actuales de comunicación. Sin embargo, en conjunto, los resultados refuerzan la importancia de continuar y ampliar las estrategias de divulgación institucional, diversificando canales y mensajes, con el fin de consolidar el conocimiento del proceso, mejorar la interacción con los grupos internos y fortalecer la confianza en la gestión del grupo.

## EVALUACIÓN LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Con el fin de identificar la percepción ciudadana frente al desarrollo de las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025, se analizan los resultados obtenidos para cada línea estratégica a partir de una escala de valoración de 1 a 4, donde 1 corresponde a una percepción muy negativa y 4 a una percepción muy positiva, permitiendo evidenciar el nivel de aceptación, apropiación y valoración por parte de los participantes

**1. Línea Estratégica:** Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de ciudadanos

En relación con la Línea Estratégica No. 1: Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de ciudadanos, los resultados muestran una percepción ampliamente favorable. No se registran valoraciones en los niveles 1 (muy negativo) ni 2, lo que indica la ausencia de percepciones desfavorables frente a esta línea. La mayor concentración de respuestas se ubica en las calificaciones 3 y 4, siendo la calificación 3 la predominante con 51 respuestas, lo que refleja una percepción positiva y consistente sobre la ejecución de esta estrategia. Este comportamiento sugiere que los colaboradores reconocen avances y cumplimiento en el desarrollo del ejercicio de caracterización.

**Tabla 1.** Distribución por línea estrategia No.1

Línea estratégica: Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de ciudadanos					
Total calificación personas	1 ( <i>muy negativo</i> )	2	3	4 ( <i>muy positiva</i> )	No la conozco
	0	0	12	51	3

					3
<b>Total por percepción</b>	0		63		3
<b>Porcentaje de percepción</b>	0%		95%		5%

Desde el punto de vista porcentual, el 95% de las personas encuestadas manifiesta una percepción positiva, consolidando una aceptación casi unánime de esta línea estratégica. El balance general evidencia que la coordinación del ejercicio de caracterización de ciudadanos es percibida como una acción efectiva y alineada con los objetivos del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

10

**2. Línea Estratégica:** Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de peticiones que llegan a la entidad.

En el marco del análisis de la percepción ciudadana frente a las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025, se presentan los resultados correspondientes a la Línea Estratégica No. 2, evaluada mediante una escala de 1 a 4, donde 1 representa una percepción muy negativa y 4 una percepción muy positiva, con el propósito de identificar el nivel de valoración y satisfacción frente a su ejecución.

**Tabla 2.** Distribución por línea estrategia No.2

Línea Estratégica: Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de peticiones que llegan a la entidad.					
<b>Total calificación personas</b>	<b>1 (muy negativo)</b>	2	3	<b>4 (muy positiva)</b>	No la conozco
	0	0	11	50	5
<b>Total por percepción</b>	0		61		5
<b>Porcentaje de percepción</b>	0%		92%		8%

Para la Línea Estratégica No. 2: Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de peticiones que llegan a la entidad, los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva por parte de los encuestados. No se registran valoraciones en los niveles 1 ni 2, lo que indica la inexistencia de percepciones negativas frente a esta línea estratégica. La mayor concentración de respuestas se ubica en la calificación 3, con 11 personas, seguida de 50 respuestas en la calificación 4, lo que refleja que la

ciudadanía percibe de manera favorable el desarrollo del procedimiento, reconociendo su correcta ejecución y funcionamiento.

En términos porcentuales, el 92% de los participantes califica esta línea estratégica con una percepción positiva (3), consolidando un nivel alto de aceptación. Si bien los resultados son favorables, la menor proporción de valoraciones en el nivel más alto sugiere la oportunidad de fortalecer aspectos como la oportunidad en las respuestas, la trazabilidad de los trámites y la comunicación con la ciudadanía, con el fin de elevar la percepción hacia niveles de excelencia. En conjunto, los resultados reflejan que esta línea estratégica es valorada como efectiva y coherente con los objetivos del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

### **3. Línea Estratégica:** Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio del Deporte

Continuando con el análisis de la percepción ciudadana frente a las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025, se presentan los resultados correspondientes a la Línea Estratégica: Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio del Deporte, evaluada mediante una escala de 1 a 4, donde 1 corresponde a una percepción muy negativa y 4 a una percepción muy positiva.

**Tabla 3.** Distribución por línea estrategia No.3

Línea Estratégica: Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio del Deporte					
Total calificación personas	1 ( <i>muy negativo</i> )	2	3	4 ( <i>muy positiva</i> )	No la conozco
	0	0	10	51	5
Total por percepción	0		61		5
Porcentaje de percepción	0%		92%		8%

Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente al fortalecimiento del proceso de relacionamiento ciudadano. No se registran calificaciones en los niveles 1 ni 2, lo que indica la ausencia de percepciones negativas. La mayor concentración de respuestas se ubica en la calificación 3, con 10 personas, seguida de 51 respuestas en la calificación 4, lo que refleja que la mayoría de los encuestados reconoce una gestión positiva del relacionamiento con la ciudadanía, asociada a

prácticas de comunicación, interacción y atención acordes con las expectativas institucionales.

Desde el análisis porcentual, el 92% de los participantes manifiesta una percepción positiva, consolidando un alto nivel de aceptación de esta línea estratégica. Este resultado sugiere que las acciones orientadas al fortalecimiento del relacionamiento ciudadano han sido efectivas.

12

#### **4. Línea Estratégica:** Definir los lineamientos y liderar la implementación de la participación ciudadana incidente

En el marco de la evaluación de la percepción ciudadana sobre las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano para la vigencia 2025, se analizan los resultados correspondientes a la Línea Estratégica: Definir los lineamientos y liderar la implementación de la participación ciudadana incidente, a partir de una escala de valoración de 1 a 4, donde 1 representa una percepción muy negativa y 4 una percepción muy positiva.

**Tabla 4.** Distribución por línea estrategia No.4

Línea Estratégica: Definir los lineamientos y liderar la implementación de la participación ciudadana incidente					
Total calificación personas	1 ( <i>muy negativo</i> )	2	3	4 ( <i>muy positiva</i> )	No la conozco
	0	1	13	48	4
Total por percepción	1		61		4
Porcentaje de percepción	2%		92%		6%

Los resultados muestran una percepción predominantemente positiva frente a esta línea estratégica. La mayoría de las respuestas se concentran en la calificación 4, con 48 personas, seguida de 13 respuestas en la calificación 3, lo que evidencia que los encuestados reconocen avances significativos en la definición de lineamientos y en la implementación de mecanismos de participación ciudadana incidente. No obstante, se registra una valoración en el nivel 2, lo que indica la presencia de una percepción ligeramente desfavorable, aunque de carácter marginal dentro del conjunto de respuestas.

Desde el enfoque porcentual, el 92% de los participantes manifiesta una percepción positiva (calificación 3) y solo el 2% expresa una percepción negativa (calificación 2). Este resultado refleja un alto nivel de aceptación

de la estrategia, aunque evidencia la necesidad de fortalecer la apropiación y visibilidad de los espacios de participación ciudadana incidente, así como de reforzar los mecanismos de seguimiento y retroalimentación, con el fin de reducir percepciones desfavorables y avanzar hacia niveles más altos de satisfacción ciudadana.

### **5. Línea Estratégica:** Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en el Ministerio

En continuidad con el análisis de la percepción ciudadana frente a las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025, se presentan los resultados correspondientes a la Línea Estratégica: Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en el Ministerio, evaluada mediante una escala de 1 a 4, donde 1 corresponde a una percepción muy negativa y 4 a una percepción muy positiva.

**Tabla 5.** Distribución por línea estrategia No.5

Línea Estratégica: Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en el Ministerio					
Total calificación personas	1 ( <i>muy negativo</i> )	2	3	4 ( <i>muy positiva</i> )	No la conozco
	0	0	7	56	3
Total por percepción	0		63		3
Porcentaje de percepción	0%		95%		5%

Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente a esta línea estratégica. No se registran valoraciones en los niveles 1 ni 2, lo que indica la inexistencia de percepciones negativas sobre las acciones orientadas a fortalecer la transparencia y el acceso a la información. La mayor concentración de respuestas se ubica en la calificación 4, con 56 personas, seguida de 7 respuestas en la calificación 3, lo que refleja que los colaboradores reconocen de manera destacada los avances institucionales en la divulgación de información y el cumplimiento de los principios de transparencia.

Desde el análisis porcentual, el **95% de los encuestados** manifiesta una percepción positiva. Estos resultados sugieren que las estrategias implementadas han sido efectivas; sin embargo, la diferencia entre percepciones positivas y muy positivas permite identificar oportunidades para fortalecer la comunicación proactiva y la accesibilidad de la

información, con el fin de consolidar una percepción de excelencia y confianza frente a la gestión institucional.

## 6. Línea Estratégica: Promover la racionalización de trámites

Como parte del análisis de la percepción ciudadana sobre las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025, se presentan los resultados correspondientes a la Línea Estratégica: Promover la racionalización de trámites, evaluada mediante una escala de 1 a 4, donde 1 representa una percepción muy negativa y 4 una percepción muy positiva.

14

**Tabla 6.** Distribución por línea estrategia No.6

Línea Estratégica: Promover la racionalización de trámites					
<b>Total calificación personas</b>	<b>1 (<i>muy negativo</i>)</b>	2	3	<b>4 (<i>muy positiva</i>)</b>	No la conozco
	0	1	10	50	5
<b>Total por percepción</b>	1		60		5
<b>Porcentaje de percepción</b>	1,5%		90,91%		7,58%

Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva frente a esta línea estratégica. La mayor concentración de respuestas se ubica en la calificación 4, con 50 personas, seguida de 10 respuestas en la calificación 3, lo que evidencia que los colaboradores reconocen avances en las acciones orientadas a simplificar y optimizar los trámites institucionales. No obstante, se registra una valoración en el nivel 2, lo que indica la presencia de una percepción ligeramente desfavorable, aunque de carácter marginal dentro del total de respuestas.

Desde el análisis porcentual, el 90,91% de los participantes manifiesta una percepción positiva y solo el 1,5% expresa una percepción negativa (calificación 2). Estos resultados reflejan un alto nivel de aceptación de la estrategia; sin embargo, evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la racionalización de trámites, especialmente en términos de reducción de tiempos, claridad de requisitos y uso de herramientas digitales, con el fin de disminuir percepciones desfavorables y avanzar hacia niveles superiores de satisfacción ciudadana.

## 7. Línea Estratégica: Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano

En el marco del análisis de percepción ciudadana sobre las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025, se presentan los resultados obtenidos para esta línea estratégica, evaluada mediante una escala de 1 a 4, donde 1 corresponde a una percepción muy negativa y 4 a una percepción muy positiva, con el objetivo de identificar el nivel de valoración y aceptación por parte de los participantes.

**Tabla 7.** Distribución por línea estrategia No.7

		v				
Total calificación personas	1 ( <i>muy negativo</i> )	2	3	4 ( <i>muy positiva</i> )	No la conozco	
	0	0	10	52	4	
Total por percepción	0		62			4
Porcentaje de percepción	0%		94%			6%

Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente al desarrollo de esta línea estratégica. No se registran calificaciones en los niveles 1 ni 2, lo que indica la ausencia de percepciones negativas. La mayor concentración de respuestas se ubica en la calificación 4, con 52 personas, seguida de 10 respuestas en la calificación 3, lo que refleja que la mayoría de los encuestados reconoce de manera positiva y muy positiva la gestión desarrollada, asociándola con un adecuado cumplimiento de los objetivos planteados.

Desde el análisis porcentual, el **94% de los participantes** manifiesta una percepción positiva, consolidando un alto nivel de aceptación. Estos resultados sugieren que las acciones implementadas han sido efectivas; no obstante, se identifica la oportunidad de fortalecer estrategias de mejora continua y visibilización de resultados que permitan incrementar la proporción de percepciones en el nivel más alto, avanzando hacia estándares de mayor excelencia y satisfacción ciudadana.

## 8. Línea Estratégica: Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte

En continuidad con el análisis de la percepción ciudadana frente a las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025, se presentan los resultados correspondientes a la Línea Estratégica: Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte, evaluada mediante una escala de 1 a 4, donde 1 representa una percepción muy negativa y 4 una percepción muy positiva.

**Tabla 8.** Distribución por línea estrategia No.8

Línea Estratégica: Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte					
Total calificación personas	1 ( <i>muy negativo</i> )	2	3	4 ( <i>muy positiva</i> )	No la conozco
	0	0	6	56	4
Total por percepción	0		62		4
Porcentaje de percepción	0%		94%		6%

Los resultados evidencian una percepción altamente favorable frente a esta línea estratégica. No se registran valoraciones en los niveles 1 ni 2, lo que indica la ausencia de percepciones negativas. La mayor concentración de respuestas se ubica en la calificación 4, con 56 personas, seguida de 6 respuestas en la calificación 3, lo que refleja que la ciudadanía reconoce de manera destacada las acciones orientadas a garantizar una atención incluyente y accesible, asociándolas con prácticas institucionales coherentes con los enfoques de inclusión y equidad.

Desde el análisis porcentual, el 94% de los participantes manifiesta una percepción positiva, consolidando un alto nivel de aceptación de esta línea estratégica. Estos resultados sugieren que las medidas implementadas han sido efectivas; sin embargo, se identifican oportunidades para fortalecer la difusión y apropiación de los mecanismos de accesibilidad e inclusión, con el fin de incrementar la percepción de excelencia y afianzar la confianza ciudadana en la gestión del Ministerio del Deporte.

## **9. Línea Estratégica:** Fortalecer la comunicación asertiva y lenguaje claro

En el marco del análisis de la percepción ciudadana frente a las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025, se presentan los resultados correspondientes a la Línea Estratégica: Fortalecer la comunicación asertiva y el uso de lenguaje

claro, evaluada mediante una escala de 1 a 4, donde 1 corresponde a una percepción muy negativa y 4 a una percepción muy positiva.

**Tabla 9.** Distribución por línea estrategia No.9

Línea Estratégica: Fortalecer la comunicación asertiva y lenguaje claro					
Total calificación personas	1 ( <i>muy negativo</i> )	2	3	4 ( <i>muy positiva</i> )	No la conozco
	0	0	7	55	4
Total por percepción	0		62		4
Porcentaje de percepción	0%		94%		6%

Los resultados evidencian una percepción altamente favorable frente a esta línea estratégica. No se registran valoraciones en los niveles 1 ni 2, lo que indica la ausencia de percepciones negativas. La mayor concentración de respuestas se ubica en la calificación 4, con 55 personas, seguida de 7 respuestas en la calificación 3, lo que refleja que la ciudadanía reconoce de manera positiva y muy positiva las acciones orientadas a mejorar la comunicación institucional y el uso de un lenguaje claro, facilitando la comprensión de la información y la interacción con la entidad.

Desde el análisis porcentual, el 94% de los participantes manifiesta una percepción positiva, consolidando un alto nivel de aceptación de esta línea estratégica. Estos resultados sugieren que las estrategias implementadas han sido efectivas; no obstante, se identifica la oportunidad de continuar fortaleciendo prácticas de comunicación clara, accesible y oportuna, que permitan incrementar la percepción de excelencia y reforzar la confianza en los mensajes y actuaciones del grupo interno de trabajo.

**10. Línea Estratégica:** Medir la percepción de la ciudadanía en los momentos de interacción con la entidad.

En el marco del análisis de la percepción ciudadana frente a las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025, se presentan los resultados correspondientes a la Línea Estratégica: Medir la percepción de la ciudadanía en los momentos de interacción con la entidad, evaluada mediante una escala de 1 a 4, donde 1 representa una percepción muy negativa y 4 una percepción muy positiva.

**Tabla 10.** Distribución por línea estrategia No.10

Línea Estratégica: Medir la percepción de la ciudadanía en los momentos de interacción con la entidad.					
Total calificación personas	1 ( <i>muy negativo</i> )	2	3	4 ( <i>muy positiva</i> )	No la conozco
	1	0	9	50	6
Total por percepción	1		59		6
Porcentaje de percepción	2%		89%		9%

Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva frente a esta línea estratégica. La mayor concentración de respuestas se ubica en la calificación 4, con 50 personas, seguida de 9 respuestas en la calificación 3, lo que refleja que los colaboradores reconocen la importancia y el desarrollo de mecanismos orientados a medir su percepción en los distintos momentos de interacción con la entidad. No obstante, se registra una valoración en el nivel 1, lo que indica la presencia de una percepción muy negativa de carácter puntual.

Desde el análisis porcentual, el 89% de los participantes manifiesta una percepción positiva y solo el 2% expresa una percepción muy negativa (calificación 1). Estos resultados reflejan un alto nivel de aceptación de la estrategia; sin embargo, evidencian la necesidad de fortalecer la cobertura, periodicidad y retroalimentación de los ejercicios de medición de percepción, con el fin de mejorar la experiencia ciudadana, atender oportunamente inconformidades aisladas y avanzar hacia niveles superiores de satisfacción y confianza en la gestión institucional.

## ANEXOS

Además de la valoración cuantitativa realizada sobre los diferentes procesos del Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, se incluyó una pregunta abierta con el fin de identificar, desde la voz directa de los funcionarios y contratistas, aquellos aspectos que consideran susceptibles de mejora. Las respuestas obtenidas permiten complementar el análisis estadístico con percepciones cualitativas, aportando insumos valiosos para orientar acciones de fortalecimiento en la gestión del grupo. A continuación, se presentan las principales observaciones recogidas:

**Tabla 11.** Respuestas cualitativas

Según su percepción: ¿Tiene algún comentario frente al proceso de Servicio Integral al Ciudadano?	
Se podrían implementar más capacitaciones de atención al usuario	
Durante el año 2025 se enviaron piezas graficas con diseños amenos y de fácil entendimiento	
Mantener retroalimentando los distintos temas sobre SIC es importante para no desconocer la normatividad sobre la materia.	
Considero que este proceso es desarrollado de una manera eficiente.	
no	
No	
ACTUALMENTE EL PROCESO ME PARECE EXCELENTE.	
Mejorar la estrategia frente a las personas en condición de discapacidad	
Socializar más sus actividades.	
No	
NO	
No conozco el proceso.	
Mas capacitación sobre el tema.	
no	
Socializar de manera assertiva la atención al ciudadano	
Hacer una capacitación para socializar los lineamientos y dar énfasis a su cumplimiento	
El proceso de Servicio Integral al Ciudadano se ha desarrollado de manera adecuada, sin presentarse observaciones adicionales.	
no	
Hacer más visible los procesos y procedimientos especialmente a los clientes externos, mediante estrategias de la plataforma del ministerio-	
Que las peticiones sean notificadas a tiempo a los responsables	
Considero que se debería efectuar la socialización semanal.	
NO.	
ninguno	
Ninguno	
Debe ser claro y eficiente	
Ningún, considero que armonizan todos los lineamientos	
Ninguno	
Debe buscar mecanismos para que los funcionarios (contratistas y funcionarios) interioricen el programa del servicio al ciudadano. Considero que debe buscarse que los funcionarios del servicio al ciudadano participen en todos los eventos de la entidad.	
ME PARECE QUE ESTÁN HACIENDO LAS COSAS BIEN, SIGAN POR ESE CAMINO.	
No	
N/A	
son un equipo de trabajo muy bueno y colaboradores con los pares	

TTODO MUY BIEN
SOCIALIZAR COM MAYOR FRECUENCIA
No
coordinación CON ÁREAS PARA MEJOAR CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES QUE LLEGAN.
Ninguno
ES MUY CLARO Y OPORTUNO
No
es claro y completo
Mayor divulgación desde el componente lúdico
ningún comentario adicional
FELICITARLOS POR SU EXCELENTE LABOR
N/a
Ninguno
Ninguno
es muy buena la estrategia
Mayor divulgación
Ninguno
Ninguna
Ninguno en especial
Gracias.
BRINDAN UN APOYO IMPORTANTE EN NCUESTAS DE SATISFACCION A EVENTOS
Ser divulgado en redes sociales
Dado que la respuesta a derechos de petición es un componente que comienza en el área y debe pasar por varias dependencias, es importante hacer seguimientos periódicos para que estos derechos de petición no lleguen con 2 o menos días para responder de parte del usuario final. Esto con el fin de tener tiempo suficiente de respuesta, desafortunadamente a veces se quedan en las bandejas de las direcciones o coordinaciones y se termina convirtiendo en una urgencia
Incluir capacitaciones de accesibilidad y difundir más lo concerniente a racionalización de trámites.
fomentar la socialización de los servicios a través de videos informativos.
Los procesos que ejecuta servicio integral al ciudadano ejercen un papel vital en el Ministerio del Deporte porque permite dar a conocer a la ciudadanía todos los ejercicios que ejecuta el Ministerio e integrar las opiniones de la ciudadanía para mejoramiento del servicio.
Hasta el momento me parece que el ejercicio que ha desempeñado en la entidad el GIT Servicio Integral al Ciudadano ha sido muy bueno.
ninguno
NO
NO
No
Muy bien servicio

Son amables

Fortalecer la orientación en cuanto a los requisitos mínimos que debe presentar el ciudadano para la recepción de PQRS y otro tipo de peticiones para su trámite eficaz

21

## CONCLUSIONES GENERALES

La encuesta de percepción y experiencia ciudadana aplicada a funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte evidencia que el GIT Servicio Integral al Ciudadano ha consolidado un papel estratégico dentro de la entidad, garantizando la difusión efectiva de información y la prestación de servicios de alta calidad que impactan transversalmente en las diferentes dependencias.

Los resultados del estudio evidencian una percepción ampliamente positiva por parte de los colaboradores internos del Ministerio del Deporte frente al desarrollo de las líneas estratégicas del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2025. De manera consistente, la mayoría de las valoraciones se concentran en las calificaciones 3 (positiva) y 4 (muy positiva), con una presencia mínima o inexistente de percepciones negativas, lo que refleja un alto nivel de aceptación, reconocimiento y respaldo interno a las acciones implementadas por el proceso.

El análisis por línea estratégica permite concluir que las acciones relacionadas con transparencia y acceso a la información, atención incluyente y accesible, comunicación asertiva y lenguaje claro, relacionamiento ciudadano y gestión de PQRSD son especialmente bien valoradas, destacándose como fortalezas institucionales. No obstante, la predominancia de la calificación “positiva” sobre la “muy positiva” sugiere oportunidades para fortalecer la mejora continua, la estandarización de buenas prácticas y la visibilización de resultados, con el fin de avanzar hacia niveles de excelencia percibida.

En relación con el conocimiento y divulgación del proceso, si bien un 88% de los colaboradores manifiesta conocer el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, el hecho de que un 82% considere necesaria una mayor divulgación evidencia la pertinencia de fortalecer las estrategias internas de comunicación, pedagogía y socialización. En conjunto, los resultados permiten concluir que el proceso cuenta con una base sólida de

reconocimiento y valoración interna, pero requiere seguir consolidándose mediante acciones de difusión, apropiación y fortalecimiento de capacidades, que contribuyan a una experiencia ciudadana cada vez más efectiva y coherente con los objetivos institucionales.