



Deporte



Medición de percepción y experiencias ciudadanas

Evento: Lucha Antidopaje un compromiso de todos

GIT Servicio Integral al Ciudadano
2025

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

12 diciembre de 2025.

Lugar

Virtual- Plataforma Escuela Virtual del Deporte

Organizador

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte

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 12 de diciembre al 18 de diciembre de 2025.

2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	6
CONVOCATORIA	8
DESARROLLO DEL EVENTO	9
COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO	14
CONTENIDOS DEL EVENTO	16
CONCLUSIONES GENERALES	22

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

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

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

Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

Gráfica 4. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada

Gráfica 5. Resultados Pregunta: El tiempo de la capacitación fue suficiente.

Gráfica 6. Resultados Pregunta: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación.

Gráfica 7. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

Gráfica 8. Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue interactivo?

Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

Gráfica 10. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la capacitación

Gráfica 11. El Webinar cumplió con sus expectativas en cuanto a la calidad y pertinencia de los contenidos presentados.

Gráfica 12. ¿ Los expertos invitados transmitieron la información de forma clara, accesible y con fundamentos aplicables al trabajo con deportistas juveniles?

Gráfica 13. ¿Las herramientas interactivas y recursos ofrecidos por la Escuela Virtual del Deporte facilitaron mi participación y aprendizaje?

Lista de tablas

Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Compomenten convocatoria

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Compomente desarrollo del evento

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Compomente comprometidos con el buen trato

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Compomente contenidos del evento

INTRODUCCIÓN

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

5

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

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

Para materializar este objetivo, se incluyeron actividades en la **Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía 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:

97%



6

**Promedio
Convocatoria:**

97%

**Promedio Desarrollo
del evento:**

99%

**Promedio
Comprometidos con
el buen trato:**

98%

**Promedio Contenidos
del evento:**

96%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del evento académico "*Lucha antidopaje un compromiso de todos*" que se llevó a cabo por parte del Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias aplicadas al Deporte -CCD. Este tipo de evento tiene como objetivo: Identificar aspectos básicos de lo que realiza la organización nacional antidopaje en la población de atletas juveniles en Colombia y en concordancia con la WADA.

7

El estudio estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

En el marco del evento se convocaron a 121 personas y se proyectó una muestra de 103 encuestas que permitieron llevar a cabo la medición del cumplimiento del evento. Se debe mencionar que el estudio cuenta con un nivel de confianza del 99% con un error estimado del 5% y se realizó de manera anonimizada con muestra aleatoria simple.

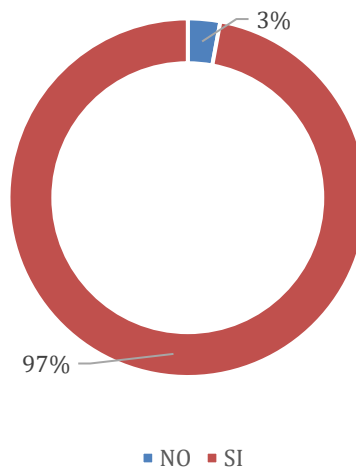
CONVOCATORIA

La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

8

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

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



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

La gran mayoría de la ciudadanía encuestada (**97%**) indicó que sí recibió oportunamente la información relacionada con el objetivo, los temas a tratar y las formas de participación en la capacitación. Este resultado sugiere que los organizadores utilizaron canales adecuados y estrategias efectivas de difusión previa, lo cual es esencial para lograr una buena convocatoria, generar expectativas claras y permitir que los asistentes se preparen con antelación. La comunicación previa clara y oportuna también incide directamente en la calidad de la experiencia

formativa, ya que permite una participación más consciente, activa y contextualizada.

Sin embargo, un **3%** (3 personas) manifestaron que no recibió dicha información de manera oportuna o por diversos medios. Este porcentaje, aunque minoritario, indica la necesidad de reforzar la cobertura y consistencia de la difusión, posiblemente ampliando los canales de comunicación utilizados (correo, redes sociales, mensajes directos, etc.) o revisando la claridad de los mensajes enviados. Considerar los diferentes perfiles tecnológicos y niveles de acceso de los participantes puede ser clave para lograr una comunicación más inclusiva y efectiva en futuras convocatorias.

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

**Evaluación cuantitativa del componente
"Convocatoria"**
PROMEDIO **97 %**

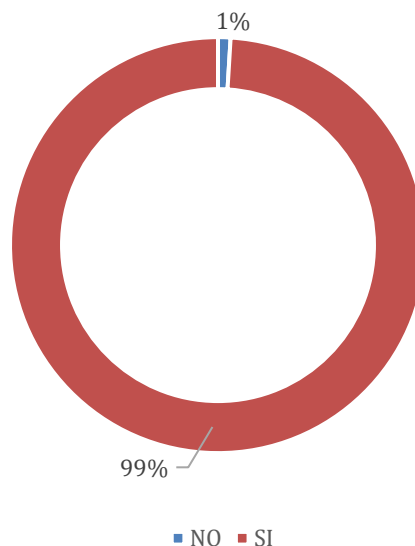
Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Componente convocatoria

DESARROLLO DEL EVENTO

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento:

¿El evento comenzó de forma puntual?

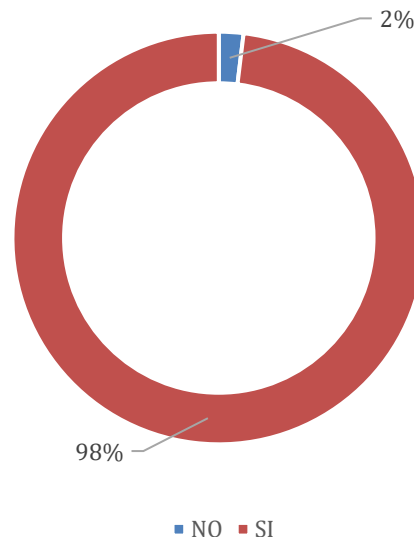


Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

Frente al gráfico anterior, se puede deducir que la mayoría de los participantes, con un **(99%)**, indicó que el evento comenzó puntualmente, lo cual refleja una percepción general muy positiva respecto a la organización y la gestión del tiempo. Esta alta proporción sugiere que los asistentes valoraron el respeto por la hora de inicio como un componente importante de la experiencia, y que la logística fue eficaz en su ejecución. La puntualidad, especialmente en contextos virtuales o institucionales, transmite profesionalismo y seriedad, factores que influyen directamente en la satisfacción y confianza de la ciudadanía.

Por otro lado, un pequeño grupo **(1%)** percibió que el evento no inició a la hora prevista. Aunque es una minoría, su opinión debe ser considerada, ya que podría obedecer a problemas de conectividad, desinformación sobre la hora exacta, o discrepancias entre el horario anunciado y el efectivo. Estos casos pueden servir como insumo para afinar procesos de convocatoria, acceso a la plataforma o comunicación previa. En general, el alto nivel de cumplimiento en este aspecto contribuye de forma significativa a la imagen positiva del evento y a la fidelización de los asistentes para futuras actividades.

¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?



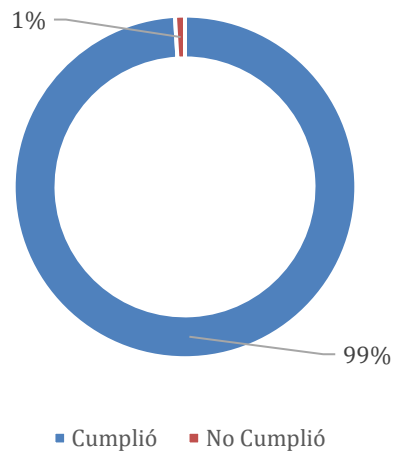
11

Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

El **(98%)** de los participantes respondió afirmativamente, lo que evidencia una valoración muy alta del desempeño de los oradores. Este resultado sugiere que los presentadores no solo dominaban los contenidos impartidos, sino que también fueron capaces de transmitirlos de forma clara, responder inquietudes relevantes y adaptarse a las necesidades del público. En eventos formativos, la credibilidad y preparación del equipo expositor es uno de los factores más determinantes para lograr un aprendizaje significativo y mantener el interés del público, lo cual claramente se logró en esta ocasión.

Por otro lado, un porcentaje **(2%)** indicó que los oradores no resolvieron adecuadamente las dudas, lo cual, aunque reducido, es importante considerar como señal de mejora. Esta percepción podría deberse a la falta de tiempo para responder todas las preguntas, a dificultades en la interacción virtual o a respuestas poco desarrolladas frente a temas específicos. Para futuras sesiones, se recomienda complementar las exposiciones con espacios más amplios de preguntas y respuestas, o habilitar canales posteriores (como foros o correos) para atender inquietudes adicionales que no se logren resolver durante la transmisión en vivo.

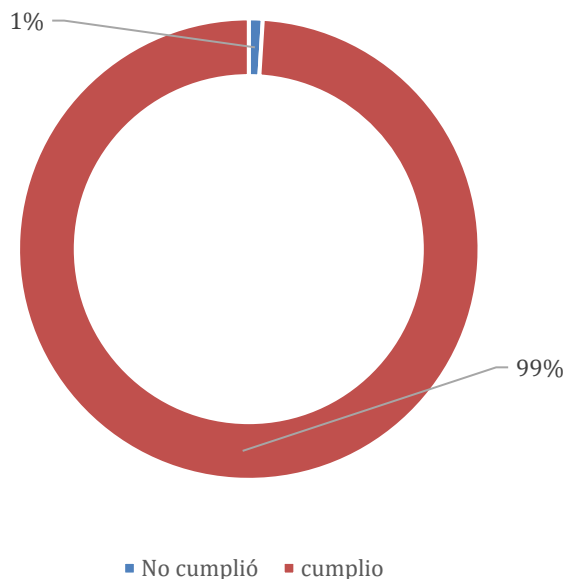
¿Se realizaron todas las actividades de acuerdo a la programación presentadas?



Gráfica 4. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada

El **99%** de los ciudadanos encuestados afirmó que sí se cumplieron todas las actividades según lo programado, lo que refleja una ejecución altamente organizada y alineada con el cronograma previamente establecido. Este resultado indica que hubo una planificación clara, un manejo eficiente del tiempo y una coordinación efectiva entre los diferentes actores involucrados en el evento. El respeto por la programación es un aspecto clave en eventos formativos, ya que permite a los participantes seguir una secuencia lógica de contenidos, ajustarse a sus propios horarios y percibir una experiencia profesional y confiable. Mantener esta tasa tan baja de desviaciones es un indicador de calidad y puede ser potenciado comunicando de forma aún más clara el cronograma antes y durante el evento, para asegurar una percepción homogénea en todos los asistentes.

¿El tiempo de la capacitación fue suficiente?



Gráfica 5. Resultados Pregunta: El tiempo de la capacitación fue suficiente.

El **99%** de los participantes consideró que el tiempo destinado a la capacitación fue suficiente, lo que indica que, en términos generales, la duración del evento fue adecuada para abordar los contenidos propuestos y mantener el ritmo de la actividad sin generar fatiga o desconexión. Este resultado sugiere que la organización logró equilibrar la profundidad del contenido con una duración razonable, permitiendo a los asistentes asimilar la información y participar activamente sin que se sintiera una sobrecarga.

Sin embargo, un **1%** expresó que el tiempo no fue suficiente, lo cual representa una oportunidad de mejora. Esta percepción puede deberse a que ciertos temas se trataron de forma muy breve, a la falta de espacio para resolver todas las dudas, o a la sensación de que el evento fue acelerado en algunos momentos. En futuras ediciones, podría considerarse ampliar la duración o dividir el contenido en sesiones más pequeñas, especialmente si se abordan temas complejos o técnicos que requieran mayor desarrollo y reflexión por parte de los asistentes.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **99%**.

Evaluación cuantitativa del componente “Desarrollo del evento”

PROMEDIO **99 %**

14

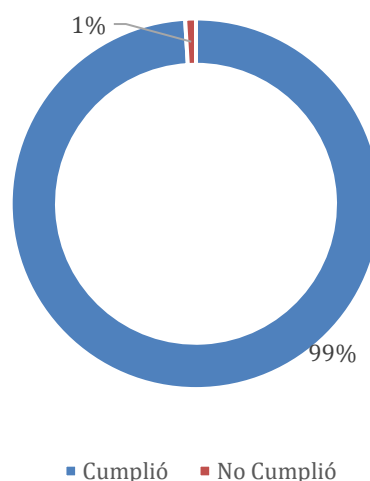
Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Compomente desarrollo del evento

COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

El buen trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con el Ministerio del Deporte, es el camino elegido para garantizarles a los ciudadanos el efectivo ejercicio de sus derechos con enfoque humano.

A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada:

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

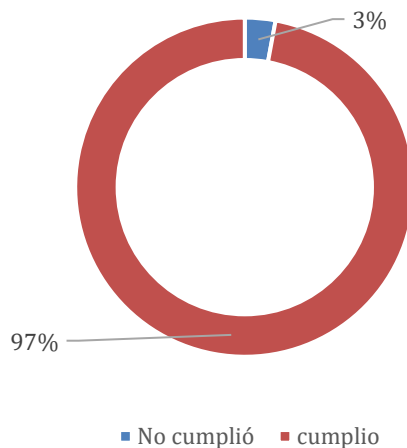


Gráfica 6. Resultados Pregunta: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación.

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

Este nivel de unanimidad también sugiere que los organizadores aplicaron buenas prácticas en la moderación, en el lenguaje utilizado y en la atención a las preguntas o intervenciones de los asistentes. Mantener este estándar debe ser una prioridad en futuras jornadas, asegurando que todo el equipo humano reciba formación continua en enfoques de inclusión, diversidad y atención respetuosa. Además, incluir mecanismos de denuncia o comentarios anónimos en los formularios puede ayudar a garantizar que esta percepción positiva se mantenga de manera sostenida y transparente.

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



Gráfica 7. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

El **97%** de los encuestados afirmó que sí se habilitaron espacios para recibir sugerencias y que estas fueron atendidas de manera oportuna y respetuosa. Este resultado evidencia un compromiso institucional con la participación del público y con la mejora continua a partir del diálogo. La disposición para escuchar y responder inquietudes refuerza una cultura de respeto, cercanía y horizontalidad, aspectos clave para generar confianza y sentido de pertenencia en los asistentes. Además, este tipo de retroalimentación dinámica contribuye a enriquecer el contenido del evento y adaptarlo mejor a las necesidades del grupo.

Aunque una fracción (**3%**) señaló que no percibió estos espacios o no sintió que sus sugerencias fueran bien atendidas, esto representa una oportunidad para seguir fortaleciendo los canales de comunicación. Es posible que en algunos casos no se haya socializado claramente cómo y cuándo formular sugerencias, o que el tiempo disponible para atenderlas durante el evento haya sido limitado. Incorporar mecanismos más visibles, como formularios en tiempo real, moderadores que lean aportes del chat, o buzones post-evento, puede mejorar aún más la experiencia participativa y garantizar que todos los asistentes se sientan escuchados y valorados.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **98%**.

**Evaluación cuantitativa del componente
"Comprometidos con el buen trato"**

PROMEDIO **98 %**

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente comprometidos con el buen trato

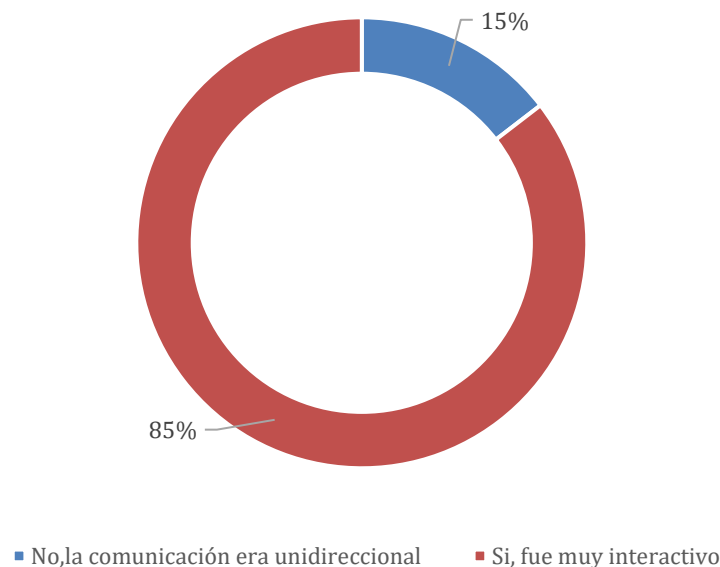
CONTENIDOS DEL EVENTO

El cumplimiento de las reglas de juego, el conocimiento y dominio del tema, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales, el talento humano dispuesto para el evento es uno de los elementos centrales en la evaluación para la percepción de calidad, ya que brinda elementos de análisis a los organizadores sobre el cumplimiento de los

estándares en términos organizativos, logísticos y deportivos, y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del evento.

¿Diría que el evento fue interactivo?

17



Gráfica 8. Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue interactivo?

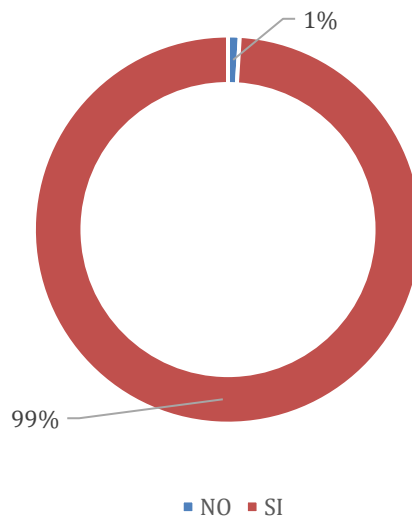
El **85%** de los participantes respondió que sí considera que el evento fue interactivo, lo cual indica una percepción ampliamente positiva sobre la participación durante la jornada. Este resultado sugiere que los organizadores implementaron estrategias efectivas para promover la interacción, como espacios para preguntas, dinámicas en tiempo real, encuestas, o el uso de plataformas que permiten la participación del público. La interacción es un componente clave en eventos de capacitación, ya que no solo aumenta el nivel de atención y retención de los contenidos, sino que también fortalece el vínculo entre facilitadores y asistentes.

No obstante, un **15%** manifestó que no percibió el evento como interactivo, lo que puede indicar diferencias en el nivel de participación experimentado por algunos asistentes. Esto podría deberse a factores como la modalidad del evento (si fue virtual), la falta de espacios directos para intervenir, o simplemente a estilos de aprendizaje más activos que no se sintieron plenamente incluidos. Para futuras ediciones, se podría ampliar el uso de herramientas colaborativas, fomentar la participación

desde el inicio y asegurar que todas las personas tengan oportunidades claras de intervenir, de modo que la interactividad sea más equitativa y visible para todos los participantes.

¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

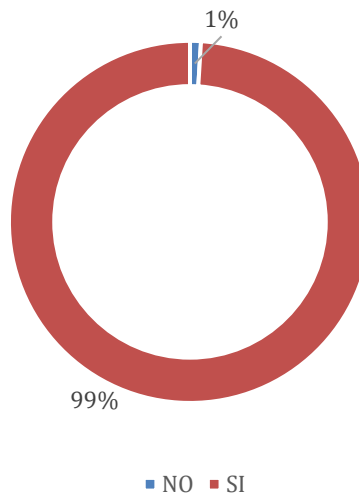
18



Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

El **99%** de los encuestados indicó que los temas y actividades desarrolladas durante el evento fueron pertinentes para su labor profesional, lo cual refleja una alta alineación entre los contenidos ofrecidos y las necesidades o intereses del público objetivo. Esta percepción positiva sugiere que la planificación del evento partió de un diagnóstico acertado o de una comprensión clara del contexto laboral de los asistentes. Cuando los contenidos se perciben como útiles y aplicables, se potencia no solo la atención y el compromiso durante el evento, sino también la posibilidad de que lo aprendido se traduzca en mejoras concretas dentro del ejercicio profesional.

¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la capacitación?



19

Gráfica 10. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la capacitación?

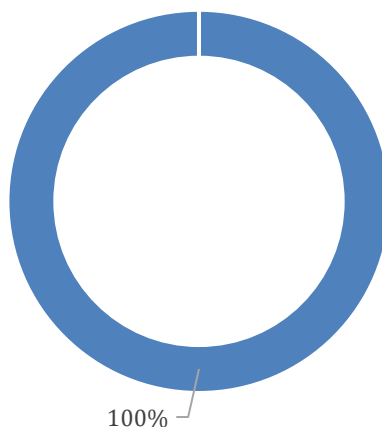
El **99%** de los encuestados respondió afirmativamente, lo que indica que la gran mayoría consideró que los contenidos abordados tenían un nivel adecuado de profundidad y estaban actualizados en relación con los objetivos de la capacitación. Este resultado refleja una correcta selección de los temas, así como un enfoque metodológico que equilibró la teoría con la práctica, permitiendo a los participantes comprender e interiorizar los contenidos en función de su contexto profesional. La pertinencia temática, combinada con la vigencia de la información, es clave para asegurar que los conocimientos adquiridos sean útiles y transferibles al entorno laboral.

Un **1%** expresó que los contenidos no fueron suficientemente profundos o actuales para cumplir con los objetivos del evento. Aunque es una minoría, este dato invita a revisar si ciertos temas se trataron de forma superficial, si hubo expectativas no satisfechas en cuanto al nivel técnico, o si algunos contenidos requerían mayor actualización o contextualización. Para futuras capacitaciones, podría considerarse segmentar el contenido según niveles de experiencia, ofrecer materiales complementarios más especializados, o incluir espacios de

retroalimentación al final de cada bloque para verificar que se está cumpliendo con la profundidad esperada por los asistentes.

¿Los expertos invitados transmitieron la información de forma clara, accesible y con fundamentos aplicables al trabajo con deportistas juveniles?

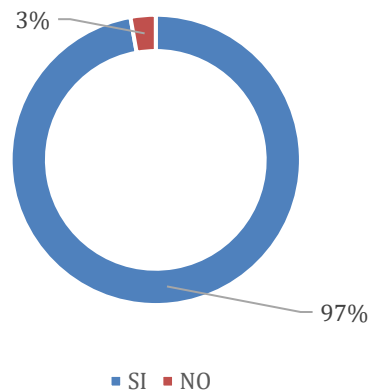
20



Gráfica 12. ¿ Los expertos invitados transmitieron la información de forma clara, accesible y con fundamentos aplicables al trabajo con deportistas juveniles?

El **100%** de los encuestados respondieron afirmativamente a la pregunta sobre si los expertos invitados transmitieron la información de forma clara, accesible y con fundamentos aplicables al trabajo con deportistas juveniles. Esto sugiere un nivel extremadamente alto de satisfacción respecto a la calidad de la presentación y la relevancia de la información proporcionada. En términos estadísticos, una respuesta del 100% indica una uniformidad en las opiniones de los encuestados, lo que podría reflejar que la audiencia percibió que la información fue efectiva y adecuada a sus necesidades y contextos profesionales. Además, este dato podría interpretarse como un indicador positivo de que los expertos lograron transmitir sus conocimientos de una manera que todos los participantes consideraron comprensible y útil.

¿Las herramientas interactivas y recursos ofrecidos por la Escuela Virtual del Deporte facilitaron mi participación y aprendizaje?



Gráfica 13. ¿Las herramientas interactivas y recursos ofrecidos por la Escuela Virtual del Deporte facilitaron mi participación y aprendizaje?

El **97%** de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta sobre si las herramientas interactivas y recursos ofrecidos por la Escuela Virtual del Deporte facilitaron su participación y aprendizaje sugiere que la gran mayoría de los participantes percibió de manera positiva la eficacia de los recursos en su proceso de aprendizaje. Este dato indica que las herramientas y recursos proporcionados fueron percibidos como efectivos para fomentar la participación y facilitar la comprensión del contenido. Sin embargo, un **3%** de los participantes manifestaron un descontento con las herramientas interactivas lo que posibilita evaluar mejoras en los recursos ofrecidos por la Escuela Virtual del Deporte.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **96%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Contenidos del evento"

PROMEDIO **96%**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

CONCLUSIONES GENERALES

El evento "*Lucha antidopaje un compromiso de todos*" tuvo un excelente desempeño, con altas calificaciones en varios aspectos clave. La convocatoria alcanzó un **97%** de satisfacción, indicando que la comunicación previa fue efectiva y permitió la participación de los interesados. El desarrollo del evento también fue altamente valorado (**99%**), lo que refleja una planificación adecuada y una ejecución exitosa, garantizando una experiencia positiva para los asistentes.

22

El **98%** de los participantes destacó el excelente trato recibido, lo que resalta el compromiso de la Entidad con la atención humanizada y de calidad. Este enfoque en el buen trato es esencial para mantener la confianza de los ciudadanos y asegurar un ambiente acogedor durante el evento. Además, el **96%** de los asistentes aprobó los contenidos ofrecidos, lo que sugiere que los temas fueron bien dominados y comunicados, y que los objetivos del evento se cumplieron de manera efectiva.

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