



Deporte



Informe Anual de Percepción y Experiencia Ciudadana 2025

GIT Servicio Integral al Ciudadano

CONTENIDO

1. Introducción.....	4
2. Gestión realizada por el ministerio del deporte durante el año 2025 para la percepción ciudadana.	5
3. Medición de percepción de la calidad sobre las respuestas a peticiones	5
4. Indicador de percepción de trámites y servicios	8
5. Indicador de percepción de la calidad de los canales de atención	10
5.1 Chat-Bot	12
5.2 Canal Telefónico	15
5.3 Canal Presencial	18
5.4 Agendamiento de Citas	20
5.5 Percepción general de los canales de atención del Ministerio del Deporte	23
6. Indicador de percepción de la calidad del canal de denuncias de violencias basadas en género en el deporte	24
7. Medición de la percepción de la calidad en el servicio	28
8. Buenas prácticas en materia de percepción ciudadana.....	31
9. Acciones de mejora para 2026.....	32
10. Glosario	33

Lista de gráficas

Gráfico 1. Respuestas canales de atención

Gráfico 2. Pregunta 3.

Lista de tablas

Tabla 1. Atributos medidos

Tabla 2. Porcentaje Obtenido

Tabla 3. Medición de trámites y servicios

Tabla 4. Porcentaje Obtenido por atributo

Tabla 5. Resultados ChatBot 2025.

Tabla 6. Atributos ChatBot.

Tabla 7. Resultados canal telefónico.

Tabla 8. Atributos canal telefónico.

Tabla 9. Resultados canal presencial.

Tabla 10. Atributos canal presencial.

Tabla 11. Resultados citas.

Tabla 12. Atributos citas.

Tabla 13. Percepción general canales

Tabla 14. Resultados canales de denuncia de violencia de genero

Tabla 15. Atributos canales de denuncia de violencia de género

Tabla 16. Eventos Evaluados

1. Introducción

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

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

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

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

Este documento presenta los avances en la ejecución de las actividades de medición de la experiencia ciudadana realizadas durante el año 2025. Asimismo, se detallan los datos, cifras y estadísticas de cada uno de los ejercicios, se identifican los aspectos a mejorar, y se destacan las buenas prácticas en medición de percepción ciudadana que se consideran fortalezas dentro de la entidad, las cuales servirán como base para la planificación de las actividades del 2026.

2. Gestión realizada por el ministerio del deporte durante el año 2025 para la percepción ciudadana.

La realización de los ejercicios de percepción ciudadana ha marcado un punto de referencia para mejorar aspectos relacionados con el servicio en todos los momentos de interacción con la ciudadanía.

En efecto, dichos ejercicios de medición de la experiencia ciudadana han contribuido a medir la percepción del ciudadano frente a la calidad de los diferentes trámites, servicios y productos del Ministerio del Deporte, y el efectivo ejercicio de sus derechos, a través de estrategias e instrumentos que permitan recolectar, analizar y presentar la información a las partes interesadas, en aras de tomar decisiones enfocadas al mejoramiento continuo de los diferentes procesos de la entidad.

Durante la vigencia 2025, se programaron 69 ejercicios de medición de la experiencia ciudadana de los cuales se llevaron a cabo 16 y se realizó la medición de percepción de los canales de atención de la entidad.

3. Medición de percepción de la calidad sobre las respuestas a peticiones

A continuación, se presenta la percepción general sobre las respuestas dadas a las solicitudes por los ciudadanos durante la vigencia 2025, teniendo en cuenta las encuestas diligenciadas una vez han recibido respuesta a su petición, por el canal de atención:

74%
Percepción +

Se diligenciaron 224 encuestas por parte de la ciudadanía

El indicador de percepción positiva y negativa por atributo es la sumatoria de las calificaciones (excelente y bueno) y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas.

A su vez, el indicador de percepción negativa se da de la sumatoria de calificaciones (regular y malo) establecidas por los usuarios para cada uno de los siguientes atributos y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas:

- El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.
- La claridad en la respuesta dada a su solicitud.
- La precisión en la respuesta con relación a su solicitud.
- Facilidad de acceso al canal de atención.

Tabla 1. Atributos medidos

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud fue:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	30	31	35	23	119	53%
Bueno	18	17	6	16	57	25%
Regular	1	6	8	2	17	8%
Malo	6	13	5	7	31	14%
Total General	55	67	54	48	224	100%
¿La claridad en la respuesta dada a su solicitud?:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	31	30	29	23	113	50%
Bueno	11	14	10	15	50	22%
Regular	8	9	8	2	27	12%
Malo	5	14	7	8	34	15%
Total General	55	67	54	48	224	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	30	31	31	25	117	52%
Bueno	10	11	7	11	39	17%
Regular	4	7	8	3	22	10%
Malo	11	18	8	9	46	21%
Total General	55	67	54	48	224	100%
¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%

Excelente	31	28	32	23	114	51%
Bueno	11	17	6	12	46	21%
Regular	8	7	8	5	28	13%
Malo	5	15	8	8	36	16%
Total General	55	67	54	48	224	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	33	32	33	17	115	51%
Bueno	12	15	11	22	60	27%
Regular	7	7	7	3	24	11%
Malo	3	13	3	6	25	11%
Total General	55	67	54	48	224	100%

Tabla 2. Porcentaje Obtenido

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	79%	21%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	73%	27%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	70%	30%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	71%	29%
Facilidad de acceso al canal de atención	78%	22%
Percepción General	74%	26%

Con base en la información presentada se presentan las siguientes conclusiones:

El análisis de los resultados evidencia un desempeño mayoritariamente positivo en la gestión de las PQRSD por parte del Ministerio del Deporte, destacándose el conocimiento y dominio del tema por parte del personal encargado con una percepción positiva del **79%**, lo que refleja una preparación técnica adecuada en la atención ciudadana. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos clave como la claridad en las respuestas (**73%**), la precisión respecto a lo solicitado (**71%**) y la satisfacción con la respuesta (**70%**), dimensiones en las que más del **22%** de los encuestados expresó una percepción negativa. Esto sugiere que, si bien las respuestas pueden ser técnicamente correctas, persisten brechas relacionadas con su comprensión, oportunidad y pertinencia

desde la perspectiva del ciudadano. La facilidad de acceso a los canales de atención fue valorada positivamente por el 78% de los ciudadanos, lo cual es favorable, aunque aún existen retos relacionados con la eliminación de barreras para ciertos perfiles poblacionales.

En términos generales, la percepción positiva consolidada se ubicó en un **74%**, lo cual constituye un resultado alentador para la entidad. Sin embargo, el **26%** de percepción negativa evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad del servicio, en especial en la claridad y efectividad de las respuestas que se entregan a la ciudadanía.

Adicionalmente, al comparar estos resultados con el año inmediatamente anterior, se observa un aumento del **20%** en la percepción positiva, lo que representa una mejora sobre posibles debilidades en la continuidad o calidad de la atención.

4. Indicador de percepción de trámites y servicios

El Ministerio del Deporte, en su compromiso con la mejora continua y la transparencia, ha implementado una serie de trámites y servicios diseñados para optimizar los procesos administrativos y fortalecer la relación con la ciudadanía. Estos servicios buscan facilitar el acceso de los ciudadanos a las gestiones relacionadas con el deporte y fomentar una atención eficiente, ajustada a las necesidades de la comunidad.

Con el fin de evaluar y mejorar la calidad de la atención brindada, se midió la experiencia ciudadana a través de una encuesta enviada a los correos electrónicos de las personas que solicitaron alguno de los servicios ofrecidos. Esta encuesta permite conocer de manera directa la opinión de la ciudadanía y grupos de valor sobre la eficacia y la satisfacción con los procesos realizados. Los resultados obtenidos durante el año 2025 son los siguientes:

Tabla 3. Medición de trámites y servicios

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud fue:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	4	0	1	4	9	60%
Bueno	1	1	2	0	4	27%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	1	0	1	0	2	13%

Total General	6	1	4	4	15	100%
¿La claridad en la respuesta dada a su solicitud?:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	3	0	1	4	8	53%
Bueno	1	1	2	0	4	27%
Regular	1	0	0	0	1	7%
Malo	1	0	1	0	2	13%
Total General	6	1	4	4	15	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	3	0	1	4	8	53%
Bueno	2	1	2	0	5	33%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	1	0	1	0	2	13%
Total General	6	1	4	4	15	100%
¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	3	0	1	4	8	53%
Bueno	2	1	2	0	5	33%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	1	0	1	0	2	13%
Total General	6	1	4	4	15	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	3	0	1	3	7	47%
Bueno	1	1	2	1	5	33%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	2	0	1	0	3	20%
Total General	6	1	4	4	15	100%

Tabla 4. Porcentaje Obtenido por atributo

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	87%	13%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	80%	20%

Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	87%	13%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	87%	13%
Facilidad de acceso al canal de atención	80%	20%
Percepción General	84%	16%

Los resultados muestran que durante el 2025 refleja una evaluación positiva, con un **84%** de percepción favorable en todas las dimensiones medidas: conocimiento y dominio del tema, claridad de la respuesta, satisfacción, precisión, facilidad de acceso al canal de atención y percepción general. No obstante, reportaron percepciones negativas del **16%**. Es importante aclarar que solo quince (15) personas diligenciaron la encuesta en este periodo, lo cual limita la validez estadística y representatividad de los resultados. Si bien el dato refleja una experiencia completamente satisfactoria por parte de quince (15) ciudadanos que respondieron, **no es posible generalizar estos resultados** al conjunto de ciudadanos que realizan trámites y servicios.

Por lo tanto, se recomienda fortalecer la promoción y recolección del instrumento para obtener una muestra más amplia que permita realizar análisis comparativos y tomar decisiones basadas en evidencia confiable en el 2026.

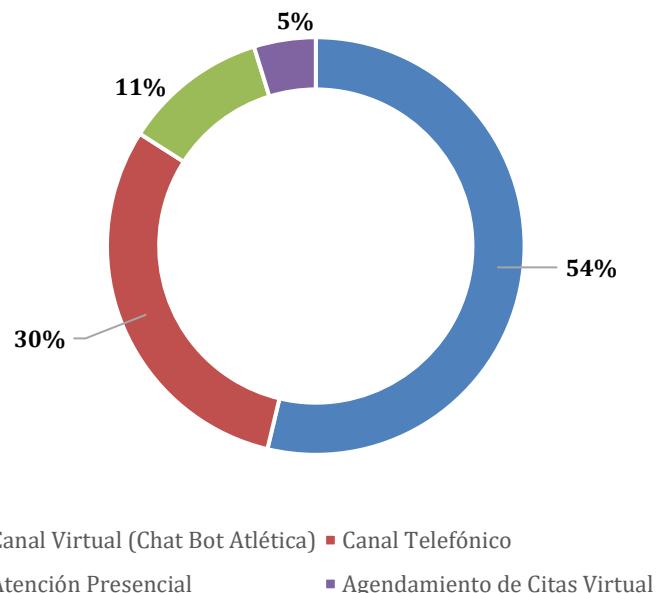
5. Indicador de percepción de la calidad de los canales de atención

El Ministerio del Deporte cuenta con diversos canales de atención (Chatbot Atlética, atención presencial, telefónico y agendamiento virtual de citas) diseñados para interactuar de manera eficiente y directa con la ciudadanía. Estos canales permiten a los ciudadanos acceder a la información y servicios que el Ministerio ofrece, asegurando una comunicación fluida y un proceso de atención más ágil. A través de estos medios, buscamos responder de manera oportuna a las inquietudes y necesidades de la comunidad, mejorando así la experiencia de los ciudadanos en cada interacción.

Con el objetivo de evaluar la calidad de la atención brindada, se midió la experiencia ciudadana mediante una encuesta enviada a los correos electrónicos de las personas que utilizaron alguno de estos canales de

atención. Esta encuesta nos permitió recoger opiniones valiosas sobre el nivel de satisfacción y la efectividad de los servicios prestados. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el año 2025:

Gráfico 1. *Respuestas canales de atención*



Al analizar los resultados del estudio realizado durante el año 2025, en el cual 188 ciudadanos respondieron la encuesta de experiencia ciudadana, se evidencia una marcada preferencia por el canal virtual, específicamente el chatbot Atlética, que concentró el **57%** de las interacciones reportadas. Este resultado refleja una tendencia creciente hacia el uso de herramientas tecnológicas que permiten una atención inmediata, autónoma y disponible las 24 horas, lo cual responde a las necesidades actuales de accesibilidad y eficiencia en el servicio.

El canal telefónico, con un **30%**, continúa siendo una vía relevante para la ciudadanía, especialmente para aquellos que prefieren una interacción directa con un funcionario. Este resultado evidencia la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y la calidad del servicio en este canal.

Por su parte, la atención presencial representa un **11%** de las interacciones, lo que sugiere una disminución en la demanda de este

canal, probablemente como consecuencia de la transformación digital y la preferencia por medios no presenciales.

Finalmente, el agendamiento de citas fue el canal menos utilizado, con un **5%** de las respuestas. Este comportamiento puede estar asociado a una menor necesidad de trámites que requieran presencialidad programada o a un posible desconocimiento del canal por parte de algunos ciudadanos. Estos hallazgos permiten identificar oportunidades para fortalecer la estrategia de atención multicanal, buscando que todos los canales estén articulados y disponibles conforme a las necesidades y preferencias de la ciudadanía.

Conforme a lo anterior, se debe mencionar que se realizó una serie de preguntas para cada uno de los canales habilitados por el Ministerio del Deporte. Allí lo que se buscaba era conocer la experiencia ciudadana a la hora de acceder a los canales de atención. A continuación, se presentan los resultados obtenidos del año 2025:

5.1 Chat-Bot

Para comenzar es importante mencionar que Chatbot Atlética es una herramienta virtual de atención al ciudadano implementada por el Ministerio del Deporte con el objetivo de facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, de forma ágil, eficiente y disponible en cualquier momento. Esta solución tecnológica permite que los ciudadanos realicen consultas, accedan a información institucional y gestionen trámites básicos sin necesidad de intervención humana directa.

El chatbot está diseñado para atender preguntas frecuentes relacionadas con los servicios, programas y trámites del Ministerio, incluyendo temas como el Sistema Nacional del Deporte, normatividad, eventos, convocatorias, rutas de atención y orientación para la radicación de PQRSD. Su funcionamiento se basa en inteligencia artificial, lo que le permite responder de manera automática, inmediata y coherente a las necesidades de los ciudadanos. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

Tabla 5. Resultados ChatBot 2025.

¿El tiempo de respuesta del chat virtual fue adecuado para usted?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	14	26	27	13	80	74%
NO	5	9	7	7	28	26%
Total General	19	35	34	20	108	100%
¿Considera que la información proporcionada por el chat virtual es clara y completa?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	13	25	27	11	76	70%
NO	6	10	7	9	32	30%
Total General	19	35	34	20	108	100%
¿Se ha encontrado alguna vez con dificultades técnicas al utilizar el chat virtual?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
NO	12	12	29	15	68	63%
SI	7	23	5	5	40	37%
Total General	19	35	34	20	108	100%
¿Ha encontrado alguna vez que el chat virtual no pudiera resolver su solicitud de manera eficiente?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
NO	12	25	28	14	79	73%
SI	7	10	6	6	29	27%
Total General	19	35	34	20	108	100%

Tabla 6. Atributos ChatBot.

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Tiempo de respuesta	74%	26%
Dificultades técnicas	63%	37%

Información proporcionada por el chat virtual es clara y completa	70%	30%
Resolver solicitudes de manera eficiente	73%	27%
Percepción general	70%	30%

Como parte del estudio de experiencia ciudadana realizado durante el año 2025, en el cual participaron 108 ciudadanos, se evaluaron distintos atributos relacionados con la calidad en la atención a través del canal de servicio Chat Bot del Ministerio del Deporte. A continuación, se presenta el análisis de los principales hallazgos:

-Tiempo de respuesta: El 74% de los ciudadanos manifestó una percepción positiva frente a la oportunidad en la atención de sus solicitudes, lo cual representa un resultado favorable y evidencia un nivel adecuado de eficiencia en los tiempos de respuesta institucionales. Sin embargo, el **26%** restante con percepción negativa sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos, especialmente en aquellos trámites con mayor demanda o complejidad.

-Dificultades técnicas: Alcanzó un **63%**, frente a un **37%** de percepción negativa. Este resultado refleja una oportunidad clara de mejora en aspectos relacionados con la usabilidad y funcionalidad de los canales virtuales, especialmente del chatbot Atlética y demás plataformas digitales de atención.

-Claridad y completitud de la información proporcionada por el chatbot virtual: El **70%** de los encuestados considera que la información brindada fue clara y completa, lo cual representa un nivel positivo de satisfacción frente al contenido entregado por el chatbot Atlética. No obstante, el **30%** que expresó insatisfacción indica que es necesario continuar ajustando las respuestas automatizadas, asegurando mayor precisión, pertinencia y profundidad en la información suministrada.

-Resolución eficiente de solicitudes: Este ítem obtuvo una percepción positiva alta, con el **73%** de los ciudadanos satisfechos, frente a un **27%** que manifestó una percepción negativa. Este resultado sugiere una

brecha importante entre la atención prestada y las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la solución efectiva de sus requerimientos.

-Percepción general del servicio: El resultado global refleja una división significativa en la experiencia del ciudadano, con un **70%** de percepción positiva frente a un **30%** de percepción negativa. Este indicador revela que, aunque más de la mitad de los ciudadanos valoran positivamente el servicio recibido, existe un porcentaje considerable de ellos con experiencias insatisfactorias, lo cual exige acciones focalizadas para elevar la calidad del servicio y fortalecer la confianza ciudadana en los canales de atención institucional. Si, se compara con el trimestre anterior se evidencia que la percepción positiva aumento 30 puntos porcentuales lo que se sugiere que se tomaron medidas correctivas para disminuir el porcentaje negativo.

5.2 Canal Telefónico

El canal telefónico es uno de los medios oficiales de atención al ciudadano habilitado por el Ministerio del Deporte para facilitar la comunicación directa y oportuna entre la entidad y la ciudadanía. A través de este canal, los ciudadanos pueden realizar consultas, solicitar orientación sobre trámites y servicios, radicar peticiones verbales, y recibir acompañamiento por parte de un funcionario capacitado, sin necesidad de desplazarse a una sede física.

Este canal permite ofrecer una atención más personalizada, que brinda confianza a quienes prefieren el contacto humano para resolver sus inquietudes. Además, se constituye como una alternativa fundamental para personas que no tienen acceso constante a medios digitales o que enfrentan barreras tecnológicas. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

Tabla 7. Resultados canal telefónico

La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	11	15	19	8	53	87%
NO	0	6	1	1	8	13%
Total General	11	21	20	9	61	100%

¿Considera que el canal telefónico es eficaz para resolver sus inquietudes de manera rápida?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	8	14	18	7	47	77%
NO	3	7	2	2	14	23%
Total General	11	21	20	9	61	100%
¿Recomendaría el canal telefónico a otras personas que necesiten resolver alguna gestión?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	8	14	18	7	47	77%
NO	3	7	2	2	14	23%
Total General	11	21	20	9	61	100%
¿Ha tenido problemas de comunicación o cortes en la llamada durante su experiencia telefónica?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
NO	3	15	16	6	40	66%
SI	8	6	4	3	21	34%
Total General	11	21	20	9	61	100%

Tabla 8. Atributos canal telefónico

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	87%	13%
El canal telefónico es eficaz	77%	23%
Recomendaría el canal telefónico	77%	23%
Ha tenido problemas de comunicación	66%	34%
Percepción general	77%	23%

Como parte del estudio de percepción de la calidad en la atención, se analizaron los resultados del canal telefónico durante el 2025, a partir de las respuestas brindadas por los ciudadanos que utilizaron este medio. A continuación, se describen los principales hallazgos:

-Claridad en la atención brindada: El **87%** de los encuestados manifestó una percepción positiva frente a la claridad y entendimiento de las respuestas proporcionadas por el funcionario que atendió su llamada. Este resultado destaca la calidad comunicativa y profesionalismo del equipo humano encargado de este canal, lo cual representa un importante activo institucional en la atención al ciudadano. Sin embargo, un **23%** de los encuestados mencionó no obtener respuestas claras y sencillas durante la interacción en la llamada lo que representa una mejora en este atributo para garantizar un lenguaje claro y un diálogo efectivo y cordial entre la ciudadanía y el Ministerio del Deporte.

-Eficacia del canal telefónico: El **77%** de los ciudadanos considera que el canal telefónico es eficaz, mientras que el **23%** expresó una percepción negativa. Si bien la mayoría reconoce su funcionalidad, este resultado sugiere que existen oportunidades de mejora, posiblemente relacionadas con tiempos de respuesta, disponibilidad de líneas, o capacidad para resolver completamente las solicitudes durante la llamada.

-Recomendación del canal: también con un **77%** de percepción positiva, se observa que una buena parte de los ciudadanos recomendaría el uso del canal telefónico a otros. Este dato refuerza la confianza general hacia este medio, pero también deja en evidencia que cerca de un tercio de los encuestados considera que el canal aún puede optimizarse.

-Problemas de comunicación: Este fue el indicador con mayor percepción negativa, con un **34%** de los ciudadanos reportando haber tenido problemas de comunicación, frente un **66%** con percepción positiva. Este hallazgo sugiere la presencia de dificultades técnicas o logísticas en el servicio, como fallas en la calidad del audio, cortes en la llamada, congestión de líneas o tiempos prolongados de espera. Se recomienda una evaluación técnica de los recursos actuales asignados a este canal para identificar mejoras que garanticen una comunicación más fluida.

-Percepción general del canal telefónico: El **77%** de percepción positiva indica una valoración favorable general del canal, aunque el **23%** de percepción negativa resalta la necesidad de fortalecer la experiencia de la ciudadanía. Este indicador consolidado debe ser tomado como una señal para continuar impulsando estrategias que refuercen la atención telefónica, incluyendo capacitaciones continuas al personal y revisión de infraestructura tecnológica. Ya que, conforme al periodo anterior aumentó 40 puntos porcentuales en cuanto a percepción positiva.

5.3 Canal Presencial

El canal presencial es uno de los medios tradicionales de atención al ciudadano que ofrece el Ministerio del Deporte para la gestión de solicitudes, consultas y trámites relacionados con los servicios y programas de la entidad. Este canal se caracteriza por ofrecer una atención directa y personalizada a los ciudadanos que requieren interactuar cara a cara con nuestros funcionarios.

A través del canal presencial, los ciudadanos pueden recibir asesoría detallada sobre diversos procesos, como la inscripción a programas deportivos, la resolución de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), y la consulta de información sobre eventos, normativas y demás servicios proporcionados por el Ministerio. Los funcionarios están capacitados para brindar orientación clara y resolver inquietudes, garantizando que cada ciudadano reciba una atención integral.

Además, el canal presencial es fundamental para aquellos ciudadanos que, por diversas razones, prefieren o necesitan interactuar en persona, ya sea por falta de acceso a medios digitales o por la naturaleza de los trámites que deben realizar. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

Tabla 9. Resultados canal presencial

¿La atención en persona fue rápida y eficiente?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	5	4	3	7	19	86%
NO	0	1	1	1	3	14%
Total General	5	5	4	8	22	100%
¿El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	5	4	3	8	20	91%
NO	0	1	1	0	2	9%
Total General	5	5	4	8	22	100%

¿Considera que el espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	5	4	4	7	20	91%
NO	0	1	0	1	2	9%
Total General	5	5	4	8	22	100%

Tabla 10. Atributos canal presencial

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La atención en persona fue rápida y eficiente	86%	14%
El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba	91%	9%
El espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados	91%	9%
Percepción general	83%	17%

Los resultados obtenidos sobre la atención presencial durante el 2025 reflejan un nivel de satisfacción alto por parte de la ciudadanía. A continuación, se presenta un análisis de los atributos evaluados:

-Rapidez y eficiencia en la atención: El **86%** de los encuestados manifestó una percepción positiva respecto a la rapidez y eficiencia en la atención que recibieron. Este resultado demuestra que el canal presencial es altamente valorado por los ciudadanos en cuanto a la agilidad con la que se gestionan sus solicitudes, lo que refleja un adecuado manejo de los tiempos de atención y un proceso eficiente en las interacciones cara a cara.

-Amabilidad y calidad en la atención del personal: También se obtuvo un **91%** de percepción positiva sobre la amabilidad del personal y su capacidad para brindar la información necesaria. Este resultado resalta el compromiso y profesionalismo de los funcionarios del Ministerio del Deporte, quienes logran generar una experiencia positiva a través de una atención cordial y adecuada a las necesidades de los ciudadanos.

-Comodidad de las instalaciones y el espacio de atención: En cuanto a las instalaciones donde se ofrece la atención presencial, el **91%** de los encuestados consideró que el espacio es cómodo y adecuado para la atención. Este resultado es crucial, ya que implica que tanto el ambiente físico como las condiciones de accesibilidad son valoradas positivamente por la ciudadanía, lo cual es fundamental para proporcionar una experiencia integral y agradable.

-Percepción general del canal presencial: Finalmente, la percepción general del canal presencial también alcanzó un **83%** de valoración positiva. Este resultado refleja un nivel de satisfacción óptimo con la atención recibida en este medio, destacando que no solo la calidad de la atención, sino también las condiciones del espacio y el trato del personal contribuyen de manera significativa a la experiencia del ciudadano.

5.4 Agendamiento de Citas

El canal de agendamiento de citas virtual es una herramienta digital implementada por el Ministerio del Deporte con el objetivo de facilitar la programación de citas para la atención presencial o para realizar trámites específicos que requieren interacción directa con funcionarios de la entidad. Este sistema busca mejorar la eficiencia en la gestión de la atención al ciudadano, evitando largas esperas y garantizando que cada ciudadano sea atendido de manera oportuna.

A través de este canal, los ciudadanos pueden agendar sus citas de manera sencilla y rápida, seleccionando el día y la hora que más les convenga, siempre dentro de los horarios de atención establecidos por el Ministerio. La plataforma está diseñada para ofrecer un proceso claro y accesible, permitiendo que los ciudadanos reciban confirmaciones automáticas de su cita a través de su correo electrónico, lo que proporciona mayor comodidad y certidumbre. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

Tabla 11. Resultados citas

¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	2	2	2	1	7	78%
NO	1	0	0	1	2	22%

Total General	3	2	2	2	9	100%
¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	2	2	2	1	7	78%
NO	1	0	0	1	2	22%
Total General	3	2	2	2	9	100%
¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	1	2	2	2	7	78%
NO	2	0	0	0	2	22%
Total General	3	2	2	2	9	100%
¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
NO	1	1	2	2	6	67%
SI	2	1	0	0	3	33%
Total General	3	2	2	2	9	100%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	2	2	2	2	8	89%
NO	1	0	0	0	1	11%
Total General	3	2	2	2	9	100%
¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	0	2	2	2	6	67%
NO	3	0	0	0	3	33%
Total General	3	2	2	2	9	100%

Tabla 12. Atributos citas

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	78%	22%
¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	78%	22%
¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	78%	22%
¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	67%	33%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	89%	11%
¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	67%	33%
Percepción general	76%	24%

El análisis de las respuestas obtenidas de los ciudadanos que utilizaron el canal de agendamiento de citas virtual durante el 2025 refleja ciertos retos importantes, pero también oportunidades de mejora. A continuación, se desglosan los resultados obtenidos en cada atributo:

- *¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?* El **78%** de los encuestados reporta haber encontrado de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar. Sin embargo, se recomienda revisar la claridad de las opciones y la interfaz del sistema para facilitar la selección de citas de manera intuitiva.
- *¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?* Similar al resultado anterior, el **78%** de los ciudadanos considera que el proceso de agendamiento fue rápido y eficiente.
- *¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?* El **78%** de los ciudadanos consideran que el proceso de selección de fecha y hora fue claro.

- *¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?* El **67%** de los encuestados reportaron no tener problemas técnicos o dificultades al completar el agendamiento.

- *¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?* Un **89%** de los ciudadanos reportaron recibir una confirmación adecuada por correo electrónico, lo que es un resultado positivo.

- *¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?* El **67%** de los ciudadanos considera que el sistema ofreció una disponibilidad adecuada de citas. Esto indica que no existió problemas con la programación de citas o la capacidad del sistema para ofrecer opciones dentro de los horarios que los ciudadanos necesitan.

-Percepción general: La percepción general del sistema de agendamiento de citas virtual ha resultado en un **76%** positivo, lo que refleja una satisfacción generalizada con la herramienta.

5.5 Percepción general de los canales de atención del Ministerio del Deporte

A continuación, se presenta un resumen de la percepción ciudadana frente a los canales de atención durante el año 2025:

Tabla 13. Percepción general canales

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Chat Bot Atlética	70%	30%
Canal telefónico	77%	23%
Canal Presencial	83%	17%
Agendamiento de Citas	76%	24%
Percepción general	77%	24%

Al revisar los resultados de la percepción general de los diferentes canales de atención del Ministerio del Deporte durante el año 2025, se observa una gran diversidad en la satisfacción de los ciudadanos con cada uno de ellos. El canal presencial destaca de manera significativa, con una percepción positiva del **83%**, lo que refleja una buena calidad de atención

en términos de rapidez, amabilidad del personal, y comodidad de las instalaciones. Este alto nivel de satisfacción sugiere que la interacción cara a cara sigue siendo la opción preferida de muchos ciudadanos, y destaca la efectividad de este canal en ofrecer un servicio directo y personalizado.

Por otro lado, el canal de agendamiento de citas virtual presenta una percepción general positiva, con un **76%** de respuestas positivas, lo que indica que este sistema ha mejorado conforme al segundo trimestre del presente año. Los canales telefónico y chatbot Atlética tienen percepciones mixtas, con el canal telefónico obteniendo una valoración positiva del **77%** y el chat-bot alcanzando **70%** de satisfacción. Aunque ambos canales muestran una valoración relativamente alta, el resultado del chatbot sugiere que se debe seguir trabajando en la optimización de su usabilidad y efectividad. En resumen, el análisis destaca que, aunque existen canales con un buen nivel de satisfacción, el chat-bot presenta áreas de oportunidad significativas que deben ser abordadas para mejorar la experiencia general del ciudadano.

6. Indicador de percepción de la calidad del canal de denuncias de violencias basadas en género en el deporte

El Ministerio del Deporte ha implementado canales específicos de atención para la violencia basada en género en el ámbito deportivo, con el objetivo de prevenir, atender y sancionar situaciones de violencia que puedan ocurrir en cualquier espacio relacionado con el deporte. Estos canales son parte de la estrategia institucional para promover la igualdad de género, la inclusión y la protección de los derechos de las mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas con identidades diversas dentro del contexto deportivo.

Durante el año 2025, se realizó un estudio de percepción de la calidad de dichos canales de atención para conocer la experiencia ciudadana a la hora de hacer uso de estos. En total participaron 20 ciudadanos y los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

Tabla 14. Resultados canales de denuncia de violencia de género

¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial) ?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%

Muy buena	1	2	6	1	10	50%
Buena	3	2	1	0	6	30%
Mala	0	1	1	0	2	10%
Muy mala	1	1	0	0	2	10%
Total General	5	6	8	1	20	100%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Totalmente de acuerdo	2	2	4	1	9	45%
De acuerdo	1	4	2	0	7	35%
En desacuerdo	0	0	1	0	1	5%
Totalmente en desacuerdo	2	0	1	0	3	15%
Total General	5	6	8	1	20	100%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Totalmente de acuerdo	2	2	2	1	7	35%
De acuerdo	1	4	2	0	7	35%
En desacuerdo	0	0	2	0	2	10%
Totalmente en desacuerdo	2	0	2	0	4	20%
Total General	5	6	8	1	20	100%
¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Totalmente de acuerdo	2	2	5	1	10	50%
De acuerdo	2	4	1	0	7	35%
En desacuerdo	0	0	1	0	1	5%
Totalmente en desacuerdo	1	0	1	0	2	10%
Total General	5	6	8	1	20	100%
¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Muy clara	1	2	5	1	9	45%

clara	2	1	1	0	4	20%
Poco clara	0	2	2	0	4	20%
Nada clara	2	1	0	0	3	15%
Total General	5	6	8	1	20	100%

Tabla 15. Atributos canales de denuncia de violencia de género

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial) ?	80%	20%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	80%	20%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	70%	30%
¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	85%	15%
¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	65%	35%
Percepción general	76%	24%

La encuesta sobre la percepción de la calidad de los canales de atención de violencia de género en el deporte del Ministerio del Deporte de Colombia refleja una visión general positiva, aunque también se identifican áreas clave para mejorar la calidad del servicio brindado. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada atributo evaluado.

-Disposición y atención del profesional durante la interacción (llamada y/o atención presencial): Este resultado es positivo, ya que el **80%** de los encuestados considera que la disposición y la atención de los profesionales fue adecuada. Esto refleja un nivel de empatía y compromiso por parte del personal que se encarga de recibir a los ciudadanos y brindarles el apoyo necesario, algo crucial cuando se trata de temas tan sensibles como la violencia de género. Sin embargo, el **20% negativo** indica que aún existen áreas de mejora en la actitud o el enfoque durante la interacción.

-Evaluación de las necesidades y orientación psicológica proporcionada: Se observa que un **80%** de percepción positiva, lo que sugiere que, en su mayoría, los ciudadanos consideran que sus necesidades psicológicas fueron evaluadas de manera adecuada.

-Evaluación de las necesidades y orientación jurídica proporcionada: Al igual que en la evaluación psicológica, la orientación jurídica recibió una percepción positiva del **70%**, lo que indica que una mayoría de los ciudadanos consideró que el asesoramiento legal fue adecuado.

-Sentirse escuchado/a sin interrupciones innecesarias durante el relato: Este es otro resultado altamente positivo, ya que el **85%** de los encuestados se sintió escuchado de manera adecuada. Esto es crucial en situaciones de violencia de género, donde la capacidad de los profesionales para escuchar de manera activa y respetuosa es fundamental para brindar el apoyo necesario.

-Claridad de la información sobre los próximos pasos o transferencia del caso a las autoridades competentes: La claridad de la información proporcionada sobre los pasos a seguir y la transferencia del caso es un punto importante. El **65%** de percepción positiva indica que la mayoría de los ciudadanos se sintió informado, pero el **35%** negativo subraya que muchas personas pueden haber tenido dudas o confusión acerca de lo que sucedería después de su denuncia. Se recomienda mejorar la comunicación y garantizar que la información sea entregada de manera clara, comprensible y accesible.

-Percepción general: La percepción general del servicio es altamente positiva, con un **76%** de satisfacción. Este resultado indica que, en términos generales, los ciudadanos están satisfechos con los canales de atención, pero también refleja que existe un **24%** de insatisfacción que debe abordarse para mejorar el servicio en su conjunto. La capacitación continua del personal y la optimización de los procesos son claves para mejorar esta percepción. Además, se observa que disminuyó en un 10% la percepción positiva frente a la atención de canales de violencias Basadas en Género en el Deporte.

7. Medición de la percepción de la calidad en el servicio

El Ministerio del Deporte desarrolla múltiples eventos a nivel nacional que permiten acercar la oferta institucional a la ciudadanía, a través de programas y actividades orientadas a garantizar el derecho al deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre. En el marco de estas actividades y en algunos casos posteriores a su ejecución se adelantan ejercicios de medición de la percepción sobre la calidad del servicio, con el fin de conocer la experiencia de la ciudadanía y recopilar insumos para el mejoramiento continuo.

Durante el año 2025, se recibieron **dieciséis (16)** solicitudes de medición de percepción y experiencia ciudadana por parte de diferentes Grupos Internos de Trabajo del Ministerio, las cuales fueron atendidas conforme a lo establecido en los procedimientos institucionales.

Como resultado de estos ejercicios, se obtuvo un **porcentaje global de percepción positiva del 91%**, lo que refleja una valoración altamente favorable por parte de la ciudadanía frente a los eventos realizados, destacando aspectos como la organización, la atención brindada, la claridad de la información y la calidad general del servicio.

91%
Percepción +

Se realizaron 16 estudios de medición de percepción de calidad, con un número de participantes de 2.765 encuestadas.

A continuación, se presentan los resultados detallados de cada uno de los estudios realizados:

Tabla 16. Eventos Evaluados

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	
PRIMER TRIMESTRE Enero-Marzo		No se realizaron mediciones de percepción de la calidad						0%	0
SEGUNDO TRIMESTRE Abril- Junio	1	Webinars -Académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Medicina del Deporte	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Abril	Finalizado	96%	253	
	2	IVC Y CONTEXTUALIZACIÓN DE CLUBES	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Chocó	Abril	Finalizado	96%	19	
	3	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" fisiología - Laboratorio	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Mayo	Finalizado	96%	253	
	4	Transparencia y Acceso a la información Pública Ier semestre 2025	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Junio	Finalizado	60%	201	
	5	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Laboratorio clínico - bacteriología	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	junio	Finalizado	97%	125	
TERCER TRIMESTRE (Julio- septiembre)	6	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Biomecánica	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Julio	Finalizado	96%	286	
	7	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Laboratorio clínico - Nutrición	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Septiembre	Finalizado	93%	125	

Cuarto trimestre	8	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Psicología	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Septiembre	Finalizado	96%	125
	9	IVC Y CONTEXTUALIZACIÓN DE CLUBES	Dirección de Inspección Vigilancia y Control	Tolima	Septiembre	Finalizado	94%	19
	10	Optimización del Rendimiento y Prevención de Lesiones: Rol de la Fisioterapia en el desarrollo del Atleta Juvenil	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Octubre	Finalizado	97%	226
	11	XII CURSO NACIONAL DE ACTIVIDAD FÍSICA DIRIGIDA GRUPAL	Grupo Interno de Trabajo Actividad Física	Quindío	Octubre	Finalizado	98%	250
	12	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Psicosocial	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Noviembre	Finalizado	97%	107
	13	Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2024-2025	Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Noviembre	Finalizado	77%	63
	14	Evento: Lucha Antidopaje un Compromiso de Todos	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Diciembre	Finalizado	97%	103
	15	CURSO DE POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE HABITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE	Grupo Interno de Trabajo Actividad Física	Virtual	Diciembre	Finalizado	96%	400
	16	Transparencia y Acceso a la información Pública 2do semestre 2025	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Diciembre	Finalizado	68%	210

A lo largo del año 2025, se llevaron a cabo 16 eventos en distintas áreas como recreación, deporte escolar, actividad física, comunicaciones.

Con un índice promedio de **91%**, la percepción de calidad en los eventos evaluados fue principalmente positiva, reflejando un servicio bien valorado por los ciudadanos.

Se aplicaron **2,765** encuestas en total, con eventos como el Curso de Políticas y Programas de Promoción de hábitos y Estilos de Vida Saludable alcanzando un total de 400 encuestas, lo que demuestra un alto nivel de respuesta y representatividad en la medición.

No se realizaron mediciones en el primer trimestre, pero en los siguientes períodos se aumentó el número de eventos evaluados, consolidando un monitoreo más amplio de la percepción de calidad.

Eventos como los Webinar's – Académicos (**96%**) e IVC y en la contextualización de clubes (**94%**) destacaron por su alta percepción de calidad, lo que indica una gestión eficiente en estas áreas.

8. Buenas prácticas en materia de percepción ciudadana

A partir de los resultados de la ejecución de los ejercicios de percepción ciudadana realizados en 2025, se identificaron algunas buenas prácticas entre las cuales se tiene:

-Con un índice promedio de **90%**, la percepción de calidad en los eventos evaluados fue principalmente positiva, reflejando un servicio bien valorado por los ciudadanos.

-Se aplicaron **2,614** encuestas en total, con eventos como la Final Nacional de Juegos Intercolegiados alcanzando 707 encuestas, lo que demuestra un alto nivel de respuesta y representatividad en la medición.

-Se utilizaron instrumentos de medición diseñados específicamente para cada evento, lo que permitió realizar mediciones precisas y alineadas con los objetivos de cada actividad, facilitando así el análisis de la experiencia de la ciudadanía en cada uno de los eventos.

-Se promovió el uso de la herramienta de experiencia ciudadana del Departamento Administrativo de la Función Pública, esta se dispuso en la página web a través de los menús "Participa" y "Atención a la Ciudadanía", lo que facilitó su acceso y uso por parte de los ciudadanos.

-Se definió un cronograma detallado para todas las actividades del año, especificando los objetivos, fechas de inicio y cierre, lugares de ejecución, así como el número de personas y la muestra a incluir. Esto permitió una mejor planificación y ejecución de las mediciones de experiencia ciudadana.

-Se utilizaron herramientas tecnológicas para desarrollar los instrumentos de recolección de información, implementando mejoras en las preguntas para asegurar que tanto la recolección cualitativa como cuantitativa fuera más precisa y relevante

9. Acciones de mejora para 2026

-Fortalecer la promoción de la medición de los canales de atención para garantizar una muestra representativa y obtener resultados más precisos que permitan implementar mejoras en los canales de atención ofrecidos por la entidad.

-Fomentar, en conjunto con las distintas áreas, la importancia de medir la percepción de la calidad en los eventos realizados por el Ministerio del Deporte, con el fin de obtener la opinión de un mayor número de ciudadanos sobre la gestión de la entidad.

-Compartir los resultados de las mediciones de percepción de la calidad con los Grupos Internos de Trabajo, para que se puedan implementar mejoras en los diferentes eventos organizados por la entidad.

-implementar la actualización del procedimiento interno SI-PD-016 "Medición de percepción de calidad en trámites y seguimiento a peticiones" para mejorar los instrumentos y estrategias de recolección, análisis y presentación de la información e impactar en la toma de decisiones enfocadas al mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.

10. Glosario

Ciudadano (a): Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio de igualdad. Ejemplo: personas menores de edad.

Encuesta: Método de la investigación de mercados que sirve para obtener información específica de una muestra representativa de la población o instituciones, mediante el uso de cuestionarios, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Escenarios de interacción con el ciudadano: Son los espacios de contacto (presencial o no presencial) y comunicación activa que le permite al Ministerio del deporte afianzar su relación con el ciudadano y generar confianza para el desarrollo de su gestión

Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía: Documento que tiene como finalidad la integración de las acciones e iniciativas que el Ministerio del Deporte se propone para adelantar el propósito institucional de fortalecer la confianza de la ciudadanía y mejorar la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios y el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales.

Grupos de Valor: Según el glosario del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), hace alusión a las “personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad”.

Instrumentos de recolección de datos: Cualquier recurso que recopile información referente a la investigación, como entrevistas, encuestas, fichas, etc.

Medición de la satisfacción del ciudadano: Elemento que permite a las entidades públicas o privadas conocer la percepción del cliente o ciudadano, frente a los productos y/o servicios ofrecidos. Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la

entidad (Guía para la medición de la satisfacción del cliente externo- Ministerio del Interior: 2012).

Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG: Es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer más sencillos y eficientes los procesos dentro de la entidad.

Muestreo: Es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

Muestreo Aleatorio Simple: Es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

Participación: Involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y mejora.

Satisfacción: Se puede considerar como una evaluación susceptible de ser cambiada. La satisfacción contiene componentes afectivos y cognitivos y representa una evaluación del usuario respecto de una transacción u experiencia de consumo

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Servicio a la ciudadanía: Desde el enfoque de derechos, el servicio a la ciudadanía está orientado a entender los problemas y necesidades de los usuarios, ciudadanía y grupos de interés para facilitar oportunidades y medidas desde el Estado como titular de obligaciones para proveer servicios que permitan satisfacer dichas necesidades.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando

ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Universo: Está formado por la totalidad de los elementos que se desean estudiar, en este caso la población total.