

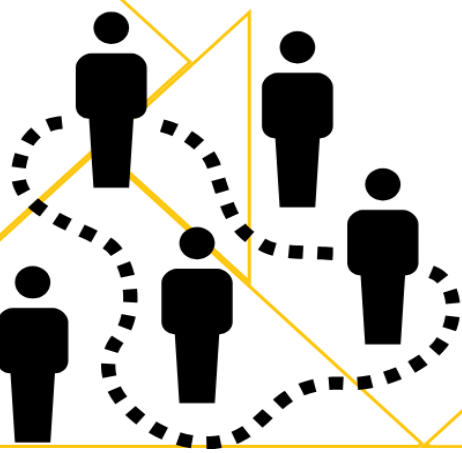


Deporte



Informe de percepción de la calidad: Ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024

**Grupo Interno de Trabajo Servicio
Integral al Ciudadano**





INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD: EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024

Participantes:

Ciudadanía en general

Organizador:

Ministerio del Deporte

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio:

Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Apertura: 21 de febrero de 2025

Cierre: 5 de marzo de 2025

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



Tabla de Contenido

1. Resultados.....	4
1.1 Resultados del Componente Facilidad y Calidad	5
1.1.1 <i>Pregunta Acceso a espacios de participación:</i>	5
1.1.2 <i>Pregunta Desarrollo espacios de participación:</i>	6
1.2 Aportes, sugerencias e incidencia ciudadana	7
1.2.1 <i>Pregunta retroalimentación de aportes ciudadanos:</i>	7
1.2.2 <i>Pregunta Acciones de mejora:</i>	9
2.Recomendaciones y acciones de mejora	10

1. Resultados

El análisis que se presenta a continuación corresponde al estudio de percepción de la calidad realizado por el grupo interno de trabajo de Servicio Integral al Ciudadano. Este estudio tuvo como objetivo evaluar los ejercicios de participación ciudadana llevados a cabo durante el año 2024 por diversos grupos internos de trabajo del Ministerio del Deporte, incluyendo las áreas de Deporte Rendimiento Paralímpico, Deporte Rendimiento Convencional, Desarrollo Psicosocial, Recreación, Actividad Física, Comunicaciones y Centro de Ciencias del Deporte. También se incluyeron en la evaluación la Oficina Asesora Jurídica y de Planeación, así como la Secretaría General y la Dirección de Inspección Vigilancia y Control.

Para llevar a cabo este estudio, se implementó una campaña de comunicación en la que se envió un correo masivo con una pieza publicitaria invitando a la ciudadanía a participar en la encuesta de percepción de la calidad. En dicha comunicación se especificaba en qué ejercicio participó cada persona, se presentaban los resultados correspondientes y se les invitaba a evaluar todo el proceso.

El estudio se llevó a cabo durante un periodo de 13 días, desde el día 21 de febrero hasta el 5 de marzo del presente año. Este análisis se estructuró en torno a dos componentes clave: **Facilidad y Calidad y Aportes, Sugerencias e Incidencia Ciudadana**. La encuesta consistió en cuatro preguntas: Dos de ellas con una escala de Likert, en la que los participantes podían calificar del 1 (*insuficiente*) al 4 (*sobresaliente*), y las otras dos preguntas con respuestas únicas. En total, participaron 90 personas, cuyas respuestas fueron analizadas para extraer conclusiones clave sobre la percepción ciudadana en relación con los componentes evaluados.

1.1 Resultados del Componente Facilidad y Calidad

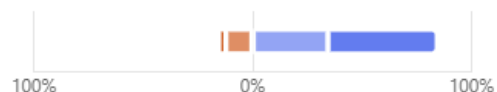
1.1.1 Pregunta Acceso a espacios de participación:

La primera pregunta del componente *Facilidad y Calidad* abordó la percepción de los ciudadanos respecto a la facilidad de acceso a los espacios de participación ciudadana, considerando que esta facilidad depende de que los canales de acceso y comunicación sean amigables, y de que los espacios y mecanismos de diálogo sean ampliamente informados. La pregunta planteada y los resultados fueron los siguientes:

1. Teniendo en cuenta que la **facilidad** para acceder a los espacios de participación ciudadana se da cuando los canales de acceso y comunicación son amigables, y los espacios y mecanismos de diálogo se han informado ampliamente.

Califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: **1 es insuficiente**, 2 es aceptable, 3 es bueno y **4 es sobresaliente**.

● 1 (Insuficiente) ● 2 ● 3 ● 4 (Sobresaliente)



Los resultados obtenidos fueron:

1. Insuficiente: **3.3%**
2. Aceptable: **12.2%**
3. Bueno: **34.4%**
4. Sobresaliente: **50%**

Como se evidencia en la imagen anterior, la primera pregunta muestra una tendencia positiva en la percepción de los ciudadanos respecto a la facilidad para acceder a los espacios de participación. **El 85.6%** de los encuestados calificaron con una puntuación de **3 (Bueno)** o **4 (Sobresaliente)**, lo que indica una valoración favorable sobre los mecanismos de acceso e información.

Por otro lado, aunque los porcentajes más bajos corresponden a las calificaciones de **1 (insuficiente)** y **2 (Aceptable)**, la sumatoria de

estos grupos alcanza un **13.3%** lo que podría señalar áreas de mejora en la percepción de la facilidad de acceso para algunos ciudadanos. Estos resultados sugieren que, aunque en general los ciudadanos perciben los canales y mecanismos de comunicación como adecuados, hay un pequeño porcentaje que considera que existen oportunidades para optimizar la accesibilidad o la claridad en la información proporcionada.

En conclusión, el componente **Facilidad de Acceso** obtuvo una calificación mayoritariamente positiva, pero también se identifican áreas donde el Ministerio del Deporte podría realizar ajustes para mejorar la percepción de los ciudadanos que no encuentran estos mecanismos de acceso como suficientemente eficaces.

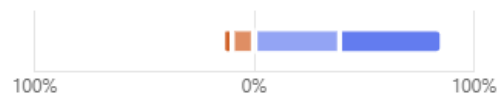
1.1.2 Pregunta Desarrollo espacios de participación:

La segunda pregunta del componente *Facilidad y Calidad* abordó la percepción ciudadana sobre el desarrollo de los espacios de participación, en particular sobre su calidad, entendida como la capacidad de incidir en la toma de decisiones en la gestión de los asuntos públicos, así como en aquellos temas de interés para la ciudadanía. La pregunta formulada fue la siguiente:

2. Considerando que el desarrollo de los espacios de participación ciudadana es de **calidad** cuando se logra incidir en la toma de decisión y gestión de los asuntos públicos y/o que son de interés de las ciudadanías.

Califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: **1 es insuficiente**, 2 es aceptable, 3 es bueno y **4 es sobresaliente**.

● 1 (Insuficiente) ● 2 ● 3 ● 4 (Sobresaliente)



Los resultados obtenidos fueron:

1. Insuficiente: **4.4%**
2. Aceptable: **10%**
3. Bueno: **38.9%**
4. Sobresaliente: **46.7%**

Al igual que en la primera pregunta, los resultados de la segunda cuestión muestran una tendencia positiva en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del desarrollo de los espacios de participación. El **85.6%** de los encuestados otorgaron una calificación de **3 (bueno)** o **4 (sobresaliente)**, lo que indica una valoración favorable sobre la capacidad de estos espacios para incidir en la toma de decisiones y la gestión de los asuntos públicos, reflejando una percepción de alta efectividad de los mecanismos de participación.

Sin embargo, los resultados también revelan que un **14.4%** de los participantes calificaron con **1 (insuficiente)** o **2 (aceptable)**, lo que podría sugerir que, para una pequeña porción de la población, los espacios de participación no están cumpliendo completamente sus expectativas en cuanto a la incidencia en la toma de decisiones y la gestión de los asuntos públicos. Esto puede señalar la necesidad de mejorar la percepción sobre la efectividad y relevancia de los procesos de participación.

En conclusión, aunque los resultados son mayoritariamente positivos, con un alto porcentaje de calificaciones favorables, es importante destacar las áreas de mejora reflejadas en los menores porcentajes. Es posible que algunos ciudadanos perciban los espacios de participación como insuficientes en términos de incidencia real en la toma de decisiones, lo cual puede requerir ajustes en la comunicación o en el diseño para fortalecer la percepción de impacto.

1.2 Aportes, sugerencias e incidencia ciudadana

1.2.1 Pregunta retroalimentación de aportes ciudadanos:

La primera pregunta de este componente se enfocó en la retroalimentación recibida por los ciudadanos tras realizar aportes y sugerencias durante los ejercicios de participación en la gestión del Ministerio del Deporte. La pregunta formulada fue la siguiente:

3. Tenido en cuenta sus aportes y sugerencias realizadas durante los ejercicios de participación en la gestión, ¿Ha recibido alguna retroalimentación por parte de la entidad?



Los resultados obtenidos fueron:

-53 participantes (59%) Respondieron afirmativamente, indicando que sí recibieron retroalimentación.

-37 participantes (41%) respondieron negativamente, indicando que no recibieron retroalimentación.

El análisis de los resultados revela que más de la mitad de los participantes **(59%)** reportaron haber recibido retroalimentación tras sus aportes y sugerencias en los ejercicios de participación. Esto indica que, en general, una mayoría percibe que la entidad ha hecho un esfuerzo por mantener una comunicación continua y ofrecer seguimiento a las contribuciones de los ciudadanos.

Sin embargo, un **41%** de los participantes indicó que no recibió ninguna retroalimentación, lo que refleja una oportunidad de mejora en los procesos de gestión y comunicación. Este porcentaje sugiere que una parte significativa de la población podría sentirse desconectada de los resultados de su participación o percibir que sus aportes no fueron tomados en cuenta de manera efectiva. Es posible que la falta de retroalimentación sea vista como una falta de transparencia o responsabilidad por parte de la entidad, lo cual podría afectar la credibilidad de los mecanismos de participación.

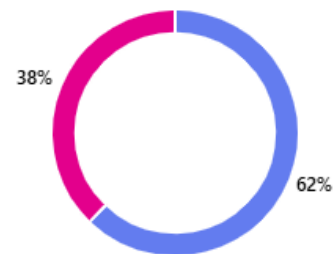
En conclusión, aunque la mayoría de los participantes **(59%)** considera que ha recibido retroalimentación, el **41%** restante indica que hay área significativa de mejora. Para fortalecer el proceso de participación ciudadana, se recomienda implementar mecanismos más efectivos de seguimiento y retroalimentación. Esto no solo mejoraría la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los procesos de participación, sino que también podría incentivar una mayor incidencia ciudadana en la toma de decisiones públicas.

1.2.2 Pregunta Acciones de mejora:

La segunda pregunta de este componente indagó sobre la percepción de los ciudadanos acerca de los cambios o acciones de mejora en la gestión de la entidad, como resultado de los aportes y sugerencias realizadas durante los ejercicios de participación. La pregunta formulada fue la siguiente:

4. Con base en los aportes y sugerencias realizadas por usted, ¿ha visto cambios o acciones de mejora en la gestión por parte de la entidad?

● SI 56
● NO 34



Los resultados obtenidos fueron:

-56 participantes (62%) Respondieron afirmativamente, indicando que sí han observado cambios o acciones de mejora.

-34 participantes (38%) respondieron negativamente, indicando que no han observado cambios ni acciones de mejora.

Los resultados muestran una mayoría favorable en la percepción de los ciudadanos, con el **62%** de los participantes indicando que han observado cambios o acciones de mejora derivados de sus aportes y sugerencias. Este dato sugiere que una parte significativa de los ciudadanos percibe que la entidad ha actuado sobre sus recomendaciones, lo que fortalece la percepción de que sus opiniones son valoradas y que los procesos de participación ciudadana tienen un impacto tangible en la gestión pública.

No obstante, un **38%** de los participantes expresó que no ha observado cambios ni mejoras en la gestión, lo que señala una posible desconexión o inconformidad entre los aportes ciudadanos y las acciones de la entidad. Este porcentaje podría indicar que, para una porción importante de la ciudadanía, los mecanismos de participación no están generando resultados visibles o que estos cambios no son lo suficientemente comunicados de manera efectiva.

En conclusión, aunque la mayoría de los participantes (**62%**) percibe que sus aportes y sugerencias se han reflejado en cambios dentro de la gestión, es relevante atender a los 34 participantes (**38%**) que consideran que no ha habido cambios significativos. Para mejorar la percepción de impacto y fomentar una mayor incidencia ciudadana, la entidad podría considerar estrategias para comunicar más efectivamente los resultados de las acciones tomadas en respuesta a los aportes ciudadanos, así como asegurar que las mejoras sean claramente visibles para la población.

2.Recomendaciones y acciones de mejora

Conforme a lo anterior y luego de realizar el estudio desde el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano se plantean las siguientes mejoras y recomendaciones para fortalecer los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas en el Ministerio del Deporte para el año 2025.

-Mejorar los canales de retroalimentación:

Para fortalecer la percepción de transparencia y efectividad, se recomienda mejorar los mecanismos de retroalimentación hacia la ciudadanía, asegurando que todas las personas reciban una respuesta adecuada sobre el uso de sus aportes. Esto podría incluir mejorar los

informes de respuesta, el envío de resúmenes de acciones tomadas a partir de las sugerencias recibidas y campañas de comunicación masiva.

-Fortalecer la comunicación sobre los cambios realizados:

Es fundamental generar acciones encaminadas a comunicar de manera más clara y efectiva los cambios y mejoras que se han implementado a partir de los aportes de los ciudadanos. Para ello, podrían utilizarse canales digitales para realizar la divulgación de los resultados y las decisiones tomadas. Esto contribuiría a aumentar la percepción de incidencia real en la gestión pública.

-Fomentar la inclusión de todos los sectores ciudadanos:

Aunque los resultados son en su mayoría positivos, se debe considerar el porcentaje significativo de personas que aún perciben deficiencias en el acceso, retroalimentación y resultados de la participación. Es recomendable diseñar estrategias para llegar a sectores de la población menos involucrados o aquellos que expresan insatisfacción. Esto podría incluir la mejora de los canales de comunicación, la diversificación de los mecanismos de participación (tales como plataformas digitales, foros, consultas presenciales, entre otros) y el fortalecimiento de la confianza en el proceso.

-Optimizar la formación y capacitación para la participación:

Se debe seguir trabajando en la implementación de capacitaciones dirigidos a los funcionarios y colaboradores de la entidad y fortalecer el curso hacia la ciudadanía para promocionar la importancia de la participación y de cómo el trabajo en conjunto puede generar cambios significativos en la gestión pública. Este tipo de acciones contribuiría a aumentar la incidencia de las sugerencias y promovería un mayor compromiso e involucramiento de la población en los procesos de toma de decisiones.