



Deporte

Informe de Percepción de la Calidad en el Servicio Externa



Servicio Integral al Ciudadano

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN MEDIOS DE COMUNICACIÓN 2024

1. Objetivo

Conocer cómo perciben los periodistas de los distintos medios de comunicación y ciudadanía en general, los servicios que presta el GIT de Comunicaciones del Ministerio del Deporte.

2. Grupo objetivo

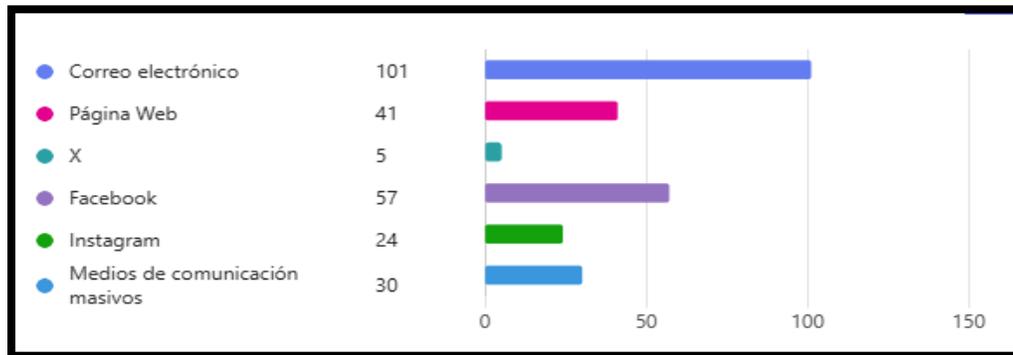
Contestaron esta encuesta 165 personas clasificados entre periodistas de los medios de comunicación y ciudadanía en general

3. Análisis

El envío de la encuesta se hizo a través de correo electrónico masivo. Se llevó a cabo entre el 7 y el 31 de octubre, el enlace del formulario fue: <https://forms.office.com/r/2pxMEvNYya>.

4. CONTENIDO DE LA ENCUESTA

4.1 Indique por cuál (es) de los siguientes canales de comunicación se informa sobre las noticias del Ministerio del Deporte:



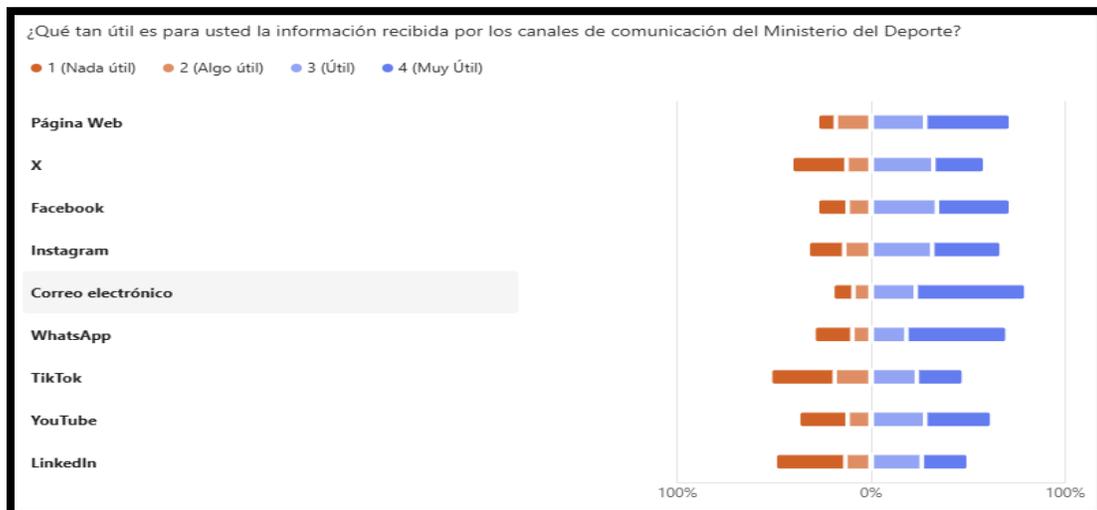
A partir de los datos proporcionados, se puede concluir que los ciudadanos prefieren obtener noticias principalmente a través del correo electrónico (101 menciones), lo que lo convierte en el canal más utilizado. Le sigue Facebook con 57 menciones, lo que indica una tendencia a usar redes sociales, aunque en menor medida comparado con el correo electrónico. La página web del Ministerio también tiene un nivel relevante de uso con 41 menciones. Instagram y medios de comunicación masivos son menos populares con 24 y 30 menciones respectivamente, mientras que X es el menos utilizado con solo 5 menciones. En general, la preferencia por el correo electrónico y Facebook destaca la importancia de estas plataformas para la comunicación institucional.

4.2 Señale por cuál(es) de los siguientes canales de comunicación preferiría informarse:



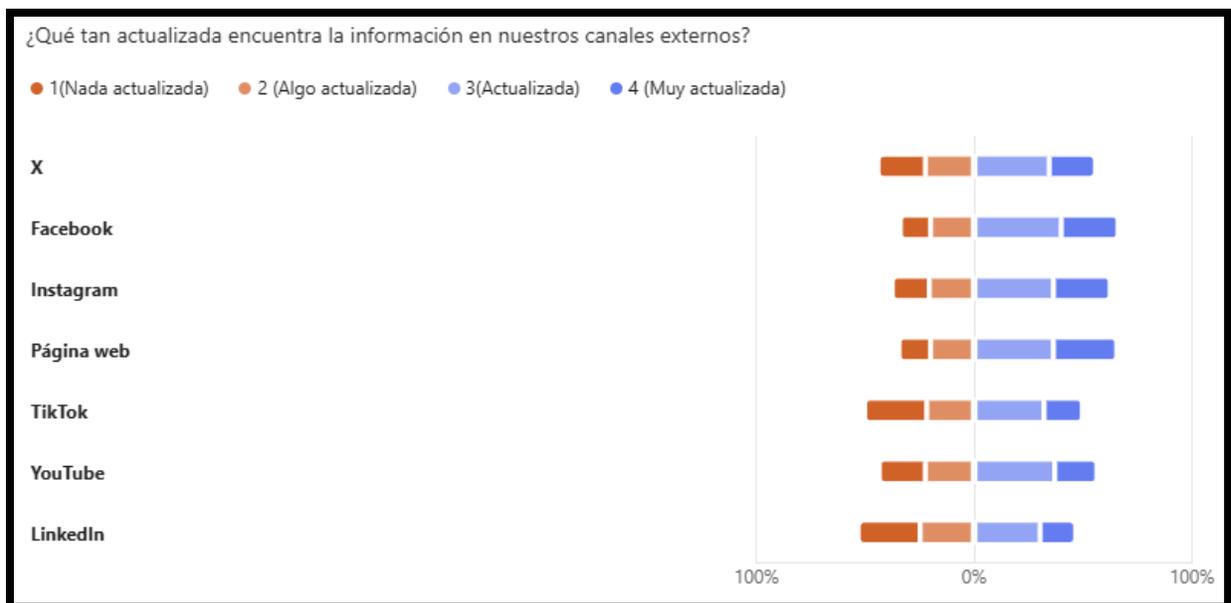
A partir de los datos proporcionados, se puede concluir que los ciudadanos prefieren informarse a través de canales de comunicación más directos y personalizados. El correo electrónico es el canal preferido con 114 menciones, seguido de cerca por WhatsApp con 96 menciones. Esto sugiere una preferencia por métodos que permitan recibir información de manera rápida y fácilmente accesible. Las redes sociales, aunque usadas, son menos preferidas con 39 menciones, mientras que la página web del Ministerio (15 menciones) y los medios de comunicación masivos (9 menciones) son los menos populares. En conjunto, estos resultados subrayan la importancia de utilizar canales de comunicación directa y accesible para difundir información de manera eficaz.

4.3 ¿Qué tan útil es para usted la información recibida por los canales de comunicación del Ministerio del Deporte?



Con base en los datos proporcionados, se puede concluir que la información recibida a través de los canales de comunicación del Ministerio es percibida como útil por la mayoría de los ciudadanos, aunque existen diferencias en el nivel de utilidad según el canal. El correo electrónico se destaca como el canal más útil con un 80% de aceptación, seguido por Facebook y la página web, ambos con un 72.1%. WhatsApp también es considerado un canal útil con un 70.3% de aceptación. Instagram y YouTube se encuentran en un nivel intermedio de utilidad, con 67.3% y 62.4%, respectivamente. Por otro lado, TikTok (47.8%) y LinkedIn (50.3%) son percibidos como los menos útiles.

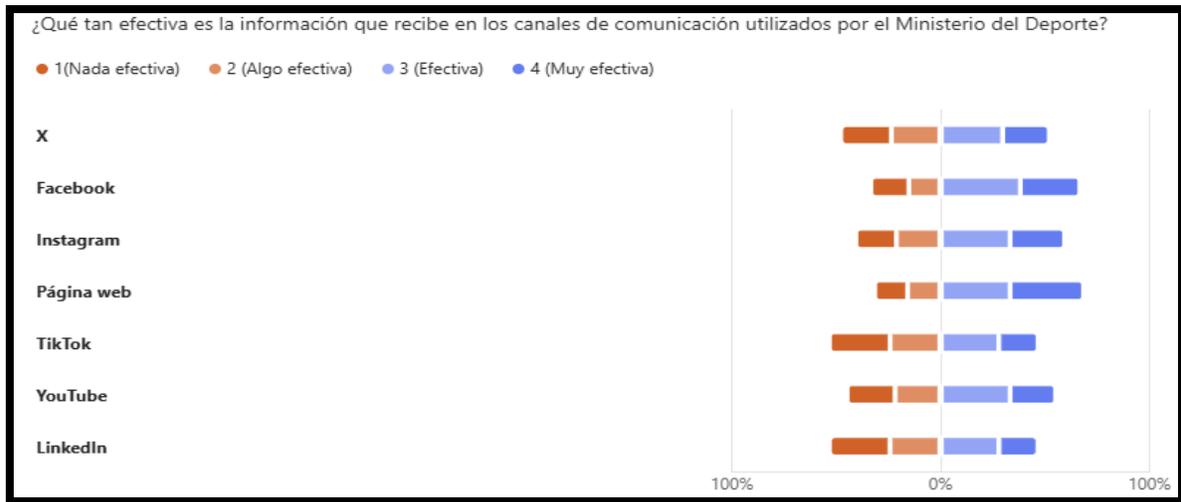
4.4 ¿Qué tan actualizada encuentra la información en nuestros canales externos?



Se puede concluir que los ciudadanos perciben que la información en los canales externos es actualizada de manera variable. Facebook (66.1%) y la página web (65.5%) son los canales que los ciudadanos consideran más actualizados, lo que refleja una buena gestión del contenido en estas plataformas. Instagram también muestra una percepción relativamente alta de actualización, con un 62.5%.

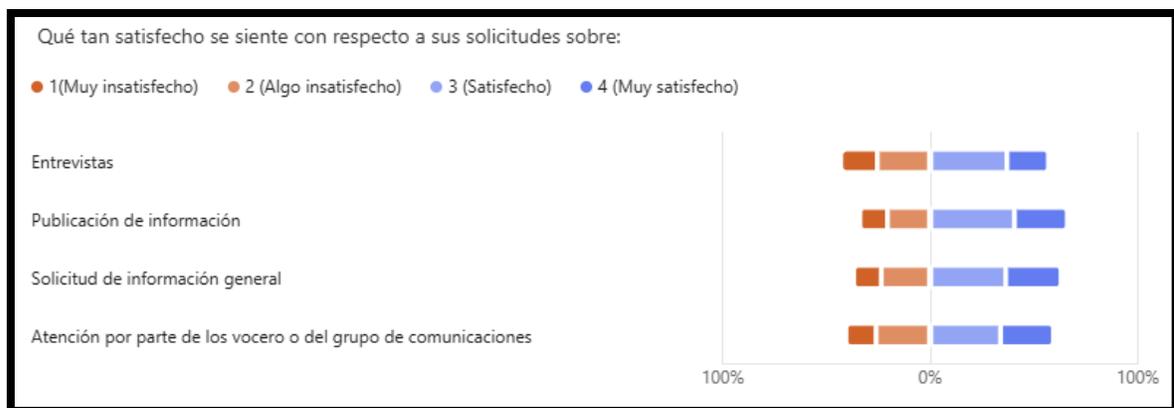
Por el contrario, TikTok (49.7%) y LinkedIn (46.7%) son percibidos como los menos actualizados, lo que sugiere que hay espacio para mejorar la frecuencia de la información en estos canales. X y YouTube tienen porcentajes intermedios, con 55.7% y 56.4% respectivamente, indicando que, cumplen en cierto grado con las expectativas de los usuarios.

4.5 ¿Qué tan efectiva es la información que recibe en los canales de comunicación utilizados por el Ministerio del Deporte?



Podemos concluir que la percepción de la efectividad de la información proporcionada por los canales de comunicación del Ministerio varía significativamente según el canal. La página web es vista como el canal más efectivo, con un 68.5% de aceptación, seguida por Facebook con un 66.7%, lo que resalta la importancia de estas plataformas para la comunicación eficaz. Instagram (59.4%) y YouTube (55.1%) tienen una percepción de efectividad moderada. Por otro lado, X tiene una efectividad más baja con un 52.1%, mientras que TikTok y LinkedIn se sitúan al final con un 46.7% cada uno. En general, estos resultados indican que los canales digitales tradicionales, como la página web y Facebook, siguen siendo los más efectivos.

4.6 Qué tan satisfecho se siente con respecto a sus solicitudes sobre:



Podemos concluir, que los ciudadanos están más satisfechos con la publicación de información, que tiene un nivel de satisfacción del 66.1%, seguido por las solicitudes de información general, con un 63.1%. La atención por parte de los voceros o del grupo de comunicaciones tiene un nivel de satisfacción intermedio del 59.4%. Sin embargo, el área con menor satisfacción es la realización de entrevistas, con solo un 57% de aceptación.

5. Según su percepción, ¿Qué se debe mejorar en el servicio que presta el equipo de comunicaciones del Ministerio del Deporte?

Es pésimo.
Yo solicito si hay la posibilidad que el ministerio del deporte nos pueda brindar un programa técnico en entrenamiento deportivo
Igual difusión de los 3 sistemas Olímpico, Paralímpico, Sordolímpico
Mantenernos más actualizados
La información es siempre atrasada y poco veras, solo hablan de lo que hicieron y no de lo que van a hacer.
Mantener actualizada la información, los programas, los proyectos, las ofertas laborales, se maneja todo muy interno.
Es un insulto que el presupuesto del deporte sea disminuido para el año 2025, tenemos un presidente y una ministra que son indolentes e indiferente con nuestros deportistas. Pero cuando ganan una medalla ahí se toman la foto y dicen que apoyan el deporte. Siento que esta presidencia ha sido la peor en temas deportivos, ya que nuestros deportistas no reciben el apoyo necesario, nuestros escenarios muy malos y el canal de comunicación con el ministerio es inexistente. Ojalá pronto haya nuevos aires en el ministerio del deporte por el bienestar de nuestros niños, niñas y jóvenes. Es muy difícil priorizar a los delincuentes y no al deportista que se esfuerza por dejar en alto el nombre de nuestro amado país. Señores que trabajan en el ministerio del deporte, ustedes son lo peor que nos han pasado.
Nada
Todo realmente, iniciando por la imparcialidad y la pulcritud de la información, el amarillismo y las mentiras deben ser erradicadas de una vez por todas en todo sentido.
Se debe generar más seguida las capacitaciones
Informase más con respeto a las necesidades real en los territorios
Se debería informar más a las juntas de acciones comunales ya que somos las que a diario estamos con nuestras comunidades
Más contracciones en los programas comunitarios de Deportes social
Que la información llegue a las personas ya sea por medio de links
Calidad en las respuestas a solicitudes

Sean más precisos y francos a la hora de presentar la información solo presentan lo bueno y lo malo lo ocultan
Actualizar algunas cosas
Ninguno
Considero que lo que se ha manejado está bien
En cuanto a la información oportuna excelente
Toda esta muy bien felicitación por su labor
Mejor atención con todos los grupos deportivos y que lleguen a todos lados como municipio de puerto Colombia
Se solicito ayuda para la juventud de mi comunidad y siempre no hay recursos, las grandes empresas reciben todo y las juntas de acción comunal cada día más abandonadas.
Que los instructores que envían no es permanente sus contrato varían cada mes donde los niños y adulto mayor pierden el ritmo de sus clases y son excelentes educadores y muy humanos
Todo son muy inoperante
Agilidad en los procesos
Que nos mantengan informados sobre los procesos de las convocatorias que participamos.
Tener más en cuenta a la tercera edad que puedan todavía ejercer el trabajo deportivo
Deben enviar a los correos la información real
Qué tengan mayor efectividad para enviar las informaciones, que nosotros cómo ciudadanos nos logremos enterar de las noticias, nuevos hechos y nuevas situaciones que presente el Ministerio del Deporte, así como enviar más información acerca de las convocatorias que realice en el Ministerio del Deporte durante el año.
RESPUESTA E INFORMACIÓN CON LOS COMUNALES A TRAVES DE LOS CORREOS ELECTRONICOS DE ESTOS
Si tiene muchas preferencias a otro deporte tiene abandonado es el atletismo y para atletismo
Tener más en cuenta a los que pertenecen al Deporte a nivel nacional y internacional Para estar más actualizado sobre los diferentes temas del deporte
Ser más puntual en dar la información,
Deben tener más publicidad para el próximo evento.
Recibir la información por todos los medios
La rapidez de las respuestas a las inquietudes
Información más rápida
MONTAR PROYECTOS JAC CON MENOS DOCUMENTACION Y MAS SENCILLO PARA LOS ASOCOMUNALES NORTE CAUCANOS, DE TODO EL PAIS. REQUEREMOS DE AYUDA PARA MONTAR PROYECTOS COMO POR EJEMPLO, REQUIERO EN MI SECTOR UNA CANALIZACION Y ALCANTARILLADO PARA MI



Deporte

COMUNIDAD, Y ADEMAS DESEO MONTAR UN SUPERMERCADO JAC BARRIO LA CABAÑÑA, ESCUELA DEPORTE DE BOXEO.ETC.
Manejo a nivel regional de comunicación.
Sacar canales por WhatsApp y Telegram sobre los servicios que brindan como enviar información a todas las personas que se escriben a temas deportivos o hacen parte de programas del Ministerio para estar enterados organizandolos por grupos poblacionales hacer el compartimiento de la información a través de videos alojados en youtube y sacar formularios en temas de propuestas para zonas barriales y municipales de Colombia
Siento que está bien lo que se hace actualmente
Nada
N/A
Los deportes
llegar mas a los territorios en forma presencial
Envió de convocatorias para institutos municipales
Visibilizar las convocatorias laborales
Hacer más publicaciones de los eventos que se realizan desde las regiones...por ejemplo, del Atlántico no se publicó nada con respecto a los Juegos Intercolegiados.
Innovación en publicidad
Nada
Hacer más publicaciones de inscripción de los deportes y orientar a los usuarios para que nos podamos inscribir más fácil en los procesos.
La verdad no es de mejorar, me parece que está bien el servicio
No hay inversión para el fomento del deporte a nivel local como apoyo verdadero a Escuelas de Formación Deportiva, Clubes Deportivos, proyectos de actividad física, recreación y hábitos de vida saludables por grupos etéreos, como por ejemplo tercera edad. Hay total abandono del Estado. Abya Yala (América) es un continente que está envejeciendo y no hay políticas efectivas para contrarrestar este grave efecto.
Anunciar previamente a través de prensa, radio y televisión
Llegar más a las regionales
Cuando pedimos información sobre algún proyecto dar rápida la información, pues como presidente hace más de un año formule un proyecto sobre un parque bio saludable, salimos favorecidos, pase a la etapa de subsanación y nunca más recibí información sobre el proyecto
La prestación del servicio se convierte en el momento de verdad de una gestión, 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 usuarios, hay que revisar cada proceso o dependencia en cuanto a la comunicación que todos hable el mismo idioma y no cada uno por su lado unidad de criterios.

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

Respuestas claras en menor tiempo
Mayor acercamiento a los contratistas para conocer las actividades del equipo de comunicaciones
La comunicación
Una página más fácil e interactiva
Gracias
Aun han estado a la altura en el desempeño de los programas deportivos
Enviar más información de los diferentes programas que maneja el ministerio del deporte, ya que los territorios profundos no llegan ningún programa ya que necesitamos esos programas para poder sacar a los NNAJ de los diferentes programas sociales que nos aqueja, en especial la costa pacífica Colombiana
Las respuestas deberían de copiarse a los grupos técnicos ministerio para evaluar la propuesta q se solicito
EXCELENTE ATENCION
Deben mejorar los jueces y árbitros, que los árbitros sean legales. En el caso de Ibagué cuando se juega allí los árbitros siempre van a favor del local.
Todo va muy bien
Ok
Que los cursos que se realicen enviarlo por las redes
LOS PROYECTOS EN NUESTRO MUNICIPIO, CAPACITACIONES PRESENCIALES, PARA QUE SE LE DE BUEN USO A LOS DINEROS.
Visitar las comunidades y ser más participativos en los territorios están muy quedados
enviar información sobre deportes
Total hay que buscar que los grupos de WhatsApp sean mejores es más efectivo el canal pero hacerlo con apoyo de líderes como uno en territorio y que representen las comunidades no personas ajenas al territorio
Más eventos
Tener más canales de comunicación para este fin
Hacer más visible en redes sociales las convocatorias
En algunas oportunidades que me he comunicado mediante llamada telefónica los funcionarios no saben las respuestas o son muy ambiguos en la información, quisiera que las respuestas fueran como un diccionario que uno consulta y tenga soluciones, información exacta de patrocinios, competencias, infraestructura deportiva, es tan complejo y difícil el deporte en nuestro país que si empezamos por los escenarios de ciudades y pueblos están en muy malas condiciones todos, las canchas no tienen las dimensiones los arcos y tableros no tienen las medidas, los baños siempre están dañados y con faltos de mantenimiento, los techos de los polideportivos o coliseos están con goteras, si tienen vidrios o algún otro sistema están rotos o desbaratados, la gran mayoría no tiene sillas, los programas de escuela de formación en todas las ciudades y municipios deben ser gratis y además sin importar quien sea el alcalde deben seguir funcionando aunque sea las más básicas, todo municipio



Deporte

<p>o ciudad debe tener un espacio para practicar todas las ramas del atletismo. Los instructores que están por ops en las administraciones son personas que en algunos casos no dedican su tiempo correctamente o por qué la administración no los apoya o por ellos mismos. Debe haber una transformación real donde las opiniones de ciudadanos y aficionados al deporte común y corriente sean escuchadas y tenidas en cuenta para transformar realmente el deporte en nuestro país. Gracias por el espacio que me dan para expresar lo que pienso.</p>
<p>Identificar realmente quienes son los encargados de recibir la información, en San Andres el ministerio a realizado dos actividades y no han invitado a los presidentes de ligas, como se prestan para hacer una socialización de la política pública del deporte sin ningún presidente de liga!!!</p>
<p>La información telefónica, es deficiente la comunicación, mucho tiempo en espera y la comunicación es fallida</p>
<p>La comunicación debe ser más oportuna, llega muy encima y no da tiempos de reaccionar</p>
<p>SEGUN MI PERCEPCION , ALGO EN LO QUE SE MEJORAR SERIA EN HACER PUBLICACIONES CON MUCHA MAS ANTERIORIDAD, EN LA CONVOCATORIA DE LOS CURSOS, CAPACITACIONES O EN VIVOS PROGRAMADOS.</p>
<p>Tener mas comunicación con los entes departamentales y municipales</p>
<p>Más presentes en los entes de cada disciplina representante a nivel departamental a nivel nacional.</p>
<p>Mas atención al usuario.</p>
<p>Certificado de las capacitaciones que hagamos</p>
<p>ABOGAR Y UNIRSE A LAS PETICIONES DE LA COMUNIDAD PARA QUE HAYA PROYECTOS DE MEJORES ESCENARIOS NATURALES PARA FAVORECER LAS PRACTICAS DEPORTIVAS . DESCONGESTION VIAL EN LAS CALLES PARA LOS CA, MNINATES DE LOS BARRIOS Y PERSONAS CON POCO ACCESO A LOS ESCENARIOS DEPORTIVOS , ARTICULACION CON MOVILIAD E INFRAESTRUCTURA DE CIUDAD</p>
<p>Recibir las PQRS</p>
<p>Mayor información</p>
<p>Mejor Asesoría, en la Pagina web no encuentra nada de información</p>
<p>Deben responder oportunamente los derechos de petición y en mi caso no dejar los temas abiertos. Deben cerrarlos. En la última comunicación me informaron que iban a revisar los informes Contables de la Liga de Tenis de Campo de Antioquia los cuales tengo denunciados por imprecisiones que me perjudican y nunca supe el resultado de esa revisión. Poca actuación de IVC , está Liga no tiene una sola acta de la Comisión de disciplina de los últimos dos años y la Federación Colombiana de Tenis pidió las actas y simplemente no respondieron y un club afiliado las solicito y simplemente le respondieron que no son competentes ... y pregunto dónde está IVC de Mindeportes ? Estamos averiguando ante qué entidad de control escalar esta falta de actuación</p>
<p>Mantener mas actualizada la página... a veces se ingresa y no se tiene contactos de comunicación con las demás áreas</p>

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



Deporte

Todo excelente
En este se realizará los primeros juegos nacionales juveniles, y no se tubo previa información año anterior, y por tal la credibilidad es muy poca, se debe planificar e informar con tiempo de igual manera los juegos intercolegiados mala planificación
Más masificación
Comunicación clara
Mayor comunicación y atención a la población en general
Mantener actualizados las actualizaciones de los cursos virtuales
Ajustes razonables para la población con discapacidad.
Trabajar de la mano de los organismos comunales y enviar las convocatorias más trabajo a los profesionales del área deportiva
No sólo usar una plataforma para dar a conocer las acciones y actividades del ministerio
Contacto permanente con los territorios y con la academia
Todo está bien
Mas agilidad en las líneas telefónicas
Más información de los eventos deportivos de las personas con discapacidad
Más publicidad
Canal de comunicación directo como whatsapp
Comunicación de todas las áreas deportivas
Informar por todos los canales y mantener todo muy actualizado
Ninguna
Recepción de documentos, quejas o reclamos
Mostrar su contratación y la forma como selecciona sus contratistas de prestación de servicios
Tener contacto directo con los entes territoriales, podría ser a través de WhatsApp
DEBE MEJORAR EL ENVIO DE LA INFORMACION, PARA PODER SABER CUANDO HAY CONVOCATORIAS PARA APOYO A LOS DIFERENTES EVENTOS DEPORTIVOS
Debemos fortalecer las escuelas educativas de los grados primero hasta quinto. Para obtener más contundencia en lo procesos de formación...
Mayor difusión de cursos virtuales
Que la información se actualice lo más pronto posible y que permita el acceso a todos los interesados
Actualizar mas la información
Bueno me gusta jugar
Responder a las inquietudes con prontitud y con información correcta.
Ser mas amplia la información y actualizada
Humanizar

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



Deporte

Mejorar informando a la comunidad en general, sobre las nuevas federaciones que se les otorga personería jurídica y reconocimiento deportivo
Envié de información vía whatsapp a los directores , coordinadores de los institutos de deporte de los municipios.
En especial tuve un caso con mi hija referente a la póliza de talentos Colombia no hay información específica como utilizarla por fortuna mi seguro lo cubrió
Hasta el momento no veo que deban mejorar. la verdad es que solo veo la información por parte de ustedes en Facebook, Instagram, y la página web, las demás plataforma no las uso
Deben responder los correos electrónicos, porque las personas que vivimos en el sector rural carecemos de conectividad
Todo está bien
Actualizar la página en tiempo real, publicar todos los resultados de las diferentes actividades
Que las respuestas sean oportunas y que los tiempos de respuesta sean más corto y que se haga efectiva las peticiones que se requieran.
Cobertura
Creo se le debe hacer mayor difusión a todos las funciones del ministerio no solo a juegos eso es una pequeña parte del sistema, que hay para contar de Escuelas del deporte, de deporte social comunitario, de actividad física que no solo sea el 6 de abril entre otros.
El manejo de la plataforma en el módulo de actividades y evaluaciones debería haber un video tutorial de cómo utilizar la plataforma agregar un link donde tengamos acceso directo a los mismos.
Apoyo a los medios de comunicación y comunicadores
Adaptarse más al nuevo mundo de más redes sociales
Más información de temas de estudio
Baja
Crear colecciones de publicación tipo esta semana compartiremos la oferta para acceder a apoyos de un tipo para una comunidad en especial.
Comunicación directa a través de otros medios locales
Mayor participación de los departamentos costeros en actualización de normas deportivas
TODO EXCELENTE
Desde mi punto de vista se debe tener más atención a las personas más motivadas hacia el deporte
La forma en que la información llega a los demás
Tener un canal directo de atención vía whatsapp, personalizado.
Claridad en la información
Información oportuna sobre convocatorias, que ayuden a las comunidades o juntas de acción comunal con los espacios deportivos
Más participación de los colegios en los juegos intercolegiados, y formación deportiva en los en los barrios de bajos recursos

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

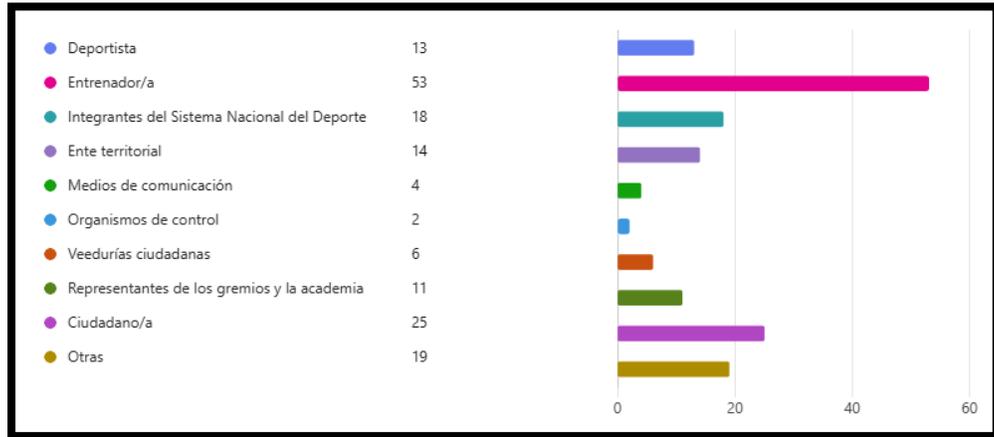
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

Contratar un líder orientador para los Inder, que representen al ministerio del deporte y a través de ellos los aspirantes o integrantes del sistema del deporte podrían acudir presencial y virtual, consultas asesorías gestión capacitaciones y demás
MAS SEGUIMIENTO NO SOLO AL MINISTERIO SI NO A TODOS LOS DEPORTISTAS
Debe haber asesores encargados para cada municipio con el fin de ser enlaces y asesorar en materia de servicios, convocatorias y proyectos ante el ministerio
Mantener más actualizada la información sobre futuras competencias y eventos deportivos
Todo súper bien
Mas que mejorar el servicio de comunicaciones, pienso que se deben ejecutar los programas y proyectos plasmados en el Plan Nacional de Desarrollo para generar más oportunidades y mucho más contenido para compartir y mostrar a Colombia lo que se está haciendo
Excelente
Presencial es modo muy efectivo
El servicio que sea claro y preciso que llame la atención del ciudadano, también más información respecto a procesos de formación que brinda el ministerio del deporte.
Tener más información de federaciones y sus comité y estatutos
Más publicidad de los congresos capacitaciones que realiza el Ministerio para estar actualizado y poder asistir.
Tener más contacto desde los medios delas regiones con los funcionarios
Debe ser más cercano con los periodistas de la provincia, Colombia no es Bogotá y mucho menos Rosales
Publicar más crónicas humanas de dirigentes, entrenadores y deportistas

6. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS

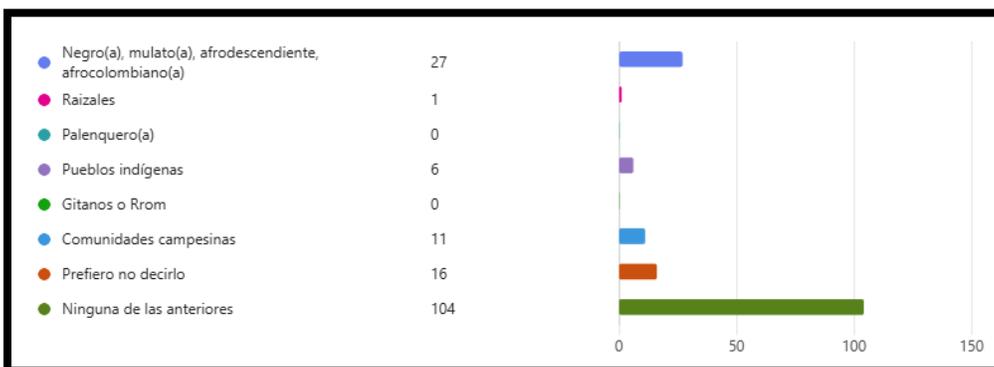
GRUPO DE VALOR



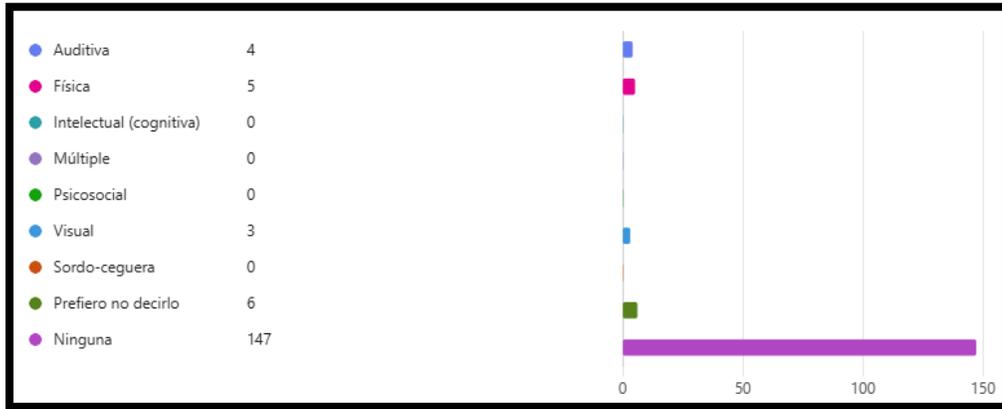
RANGO DE EDAD



GRUPO POBLACIONAL



PERSONA CON DISCAPACIDAD



IDENTIDAD DE GÉNERO

