



Deporte



# INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD



EVENTO RENDICION DE CUENTAS  
2023-2024



GIT Servicio Integral al Ciudadano



## **INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

### **Fecha de realización del evento**

05 de noviembre de 2024

### **Lugar**

**Presencial:** Salón presidente-IDRD-Bogotá D.C

**Virtual:** Transmisión por TV y plataformas digitales YouTube (Ministerio del Deporte) y Facebook (@MindeporteCol).

### **Participantes**

Deportistas, Beneficiarios de programas del sector, colaboradores de la entidad, Organismos del sistema Nacional del deporte, organizaciones no gubernamentales, Representantes de entes territoriales del deporte, Gestores, monitores y/o promotores de programas.

### **Organizador**

Ministerio del Deporte

### **Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio**

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

### **Fecha de realización del estudio**

Noviembre 22 de 2024



# Deporte

## RESULTADOS

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

97

Convocatoria

96%

Desarrollo del Evento

95 %

Comprometidos con el Buen Trato

100%

Actividades Misionales

99 %

### Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado, corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado el 05 de noviembre de 2024 como parte de la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas y su implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaría General a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, en donde participaron 65 personas y se realizó a través de una encuesta de percepción que se compartió con los participantes en el evento presencial y por medio del chat de Facebook live y YouTube.

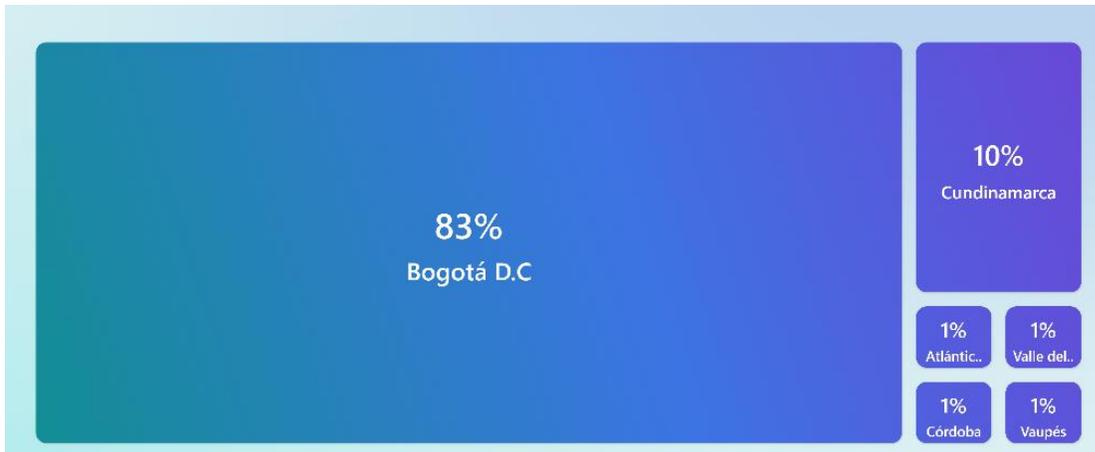


# Deporte

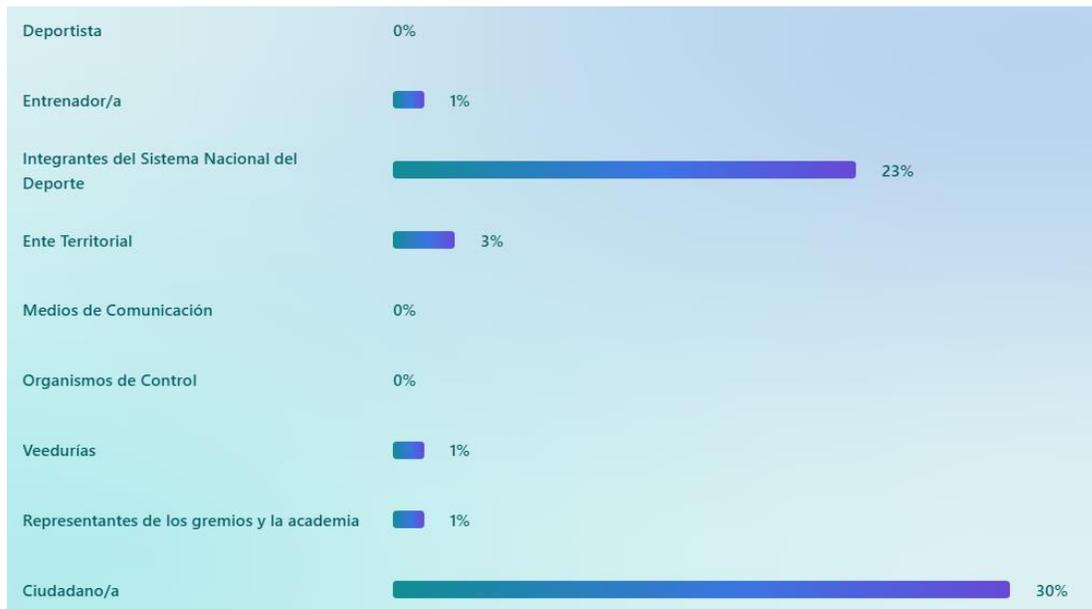
## CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características de los grupos de interés de la entidad.

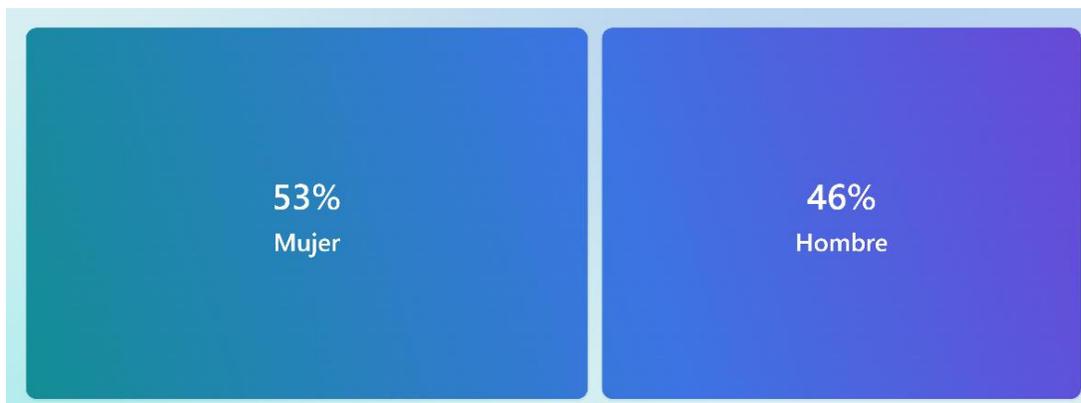
**Tabla 1.** Descripción de participantes encuestados por departamento y/o lugar de residencia



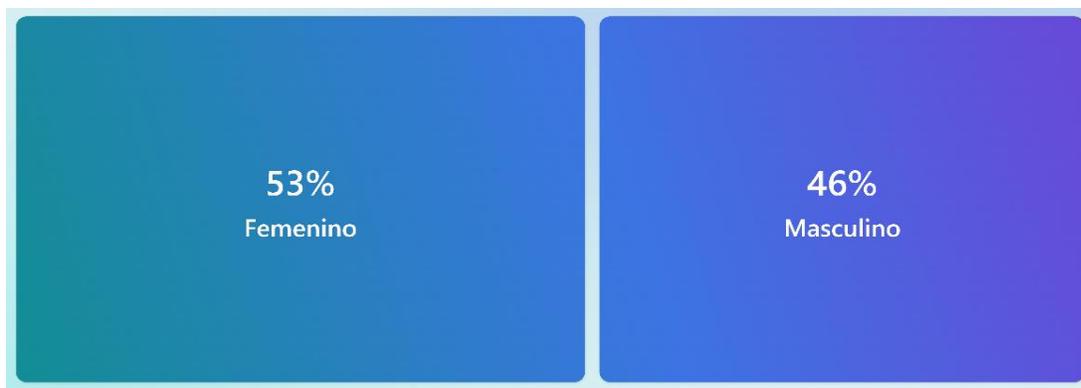
**Tabla 2.** Descripción de los participantes encuestados según Grupo de Valor.



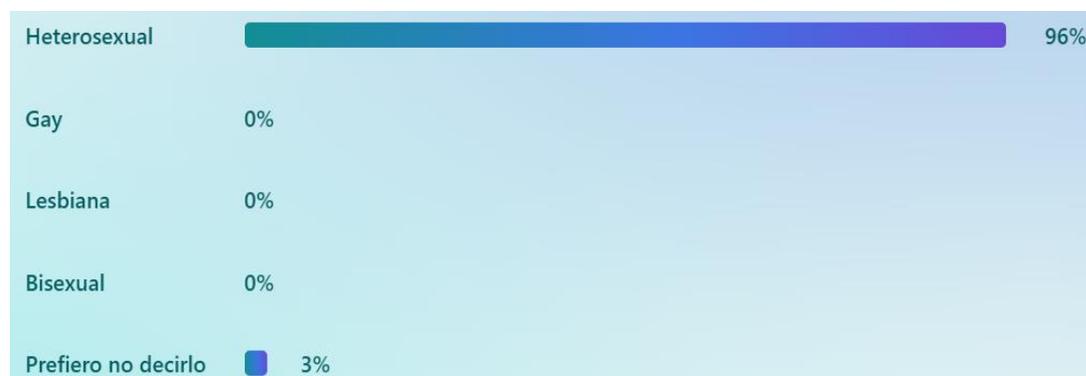
**Grafica 3.** Descripción de los participantes encuestados según su Sexo de Nacimiento.



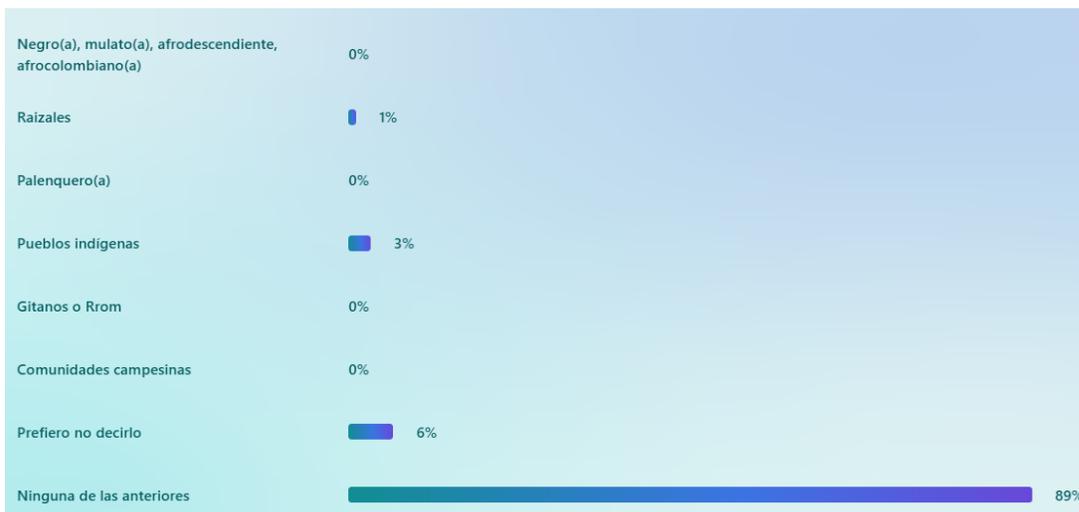
**Grafica 4.** Descripción de los participantes encuestados según su Género.



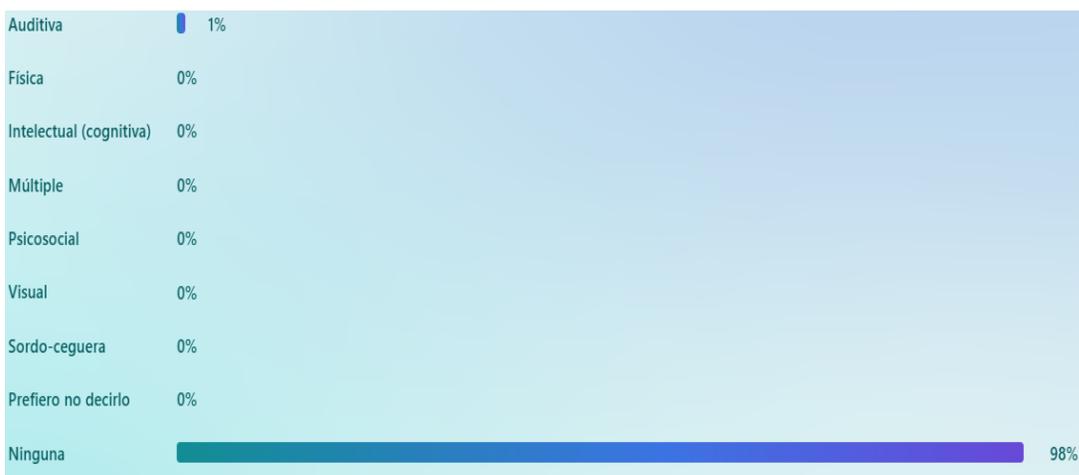
**Tabla 5.** Descripción de los participantes encuestados según su Orientación Sexual.



**Tabla 6.** Descripción de los participantes encuestados según su Grupo Poblacional.



**Tabla 7.** Descripción de los participantes encuestados según su Discapacidad.



**Tabla 8.** Descripción de los participantes encuestados Víctimas de violencia y/o desplazamiento forzado.





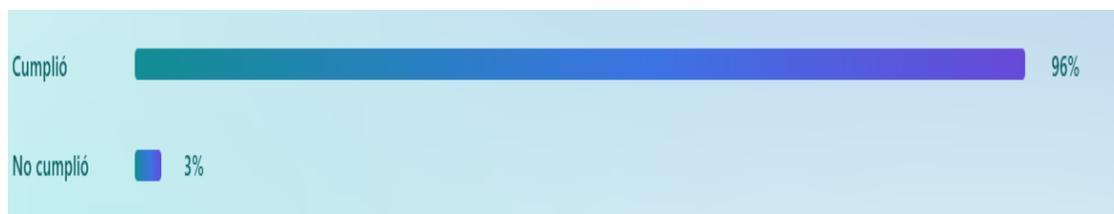
# Deporte

## CONVOCATORIA

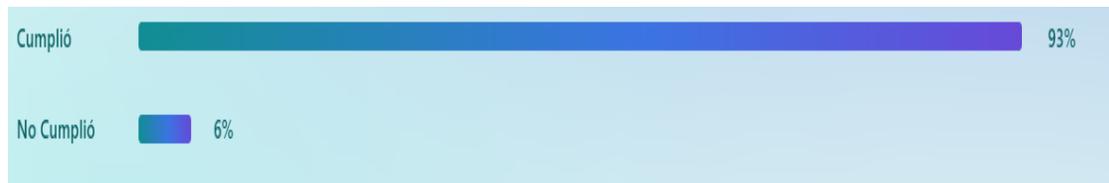
La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información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

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

**Gráfico 9.** Resultados Pregunta: ¿La convocatoria para participar en la audiencia pública fue oportuna y se presentó por diversos medios de comunicación?



**Gráfico 10.** Resultados Pregunta: ¿El informe de gestión se publicó oportunamente y por diversos medios?



**Gráfico 11.** Resultados Pregunta: ¿Se generaron espacios de participación ciudadana para la definición de los temas de la audiencia?





# Deporte

<b>Evaluación Cualitativa Componente</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>97%</b>
Convocatoria		

## Observaciones

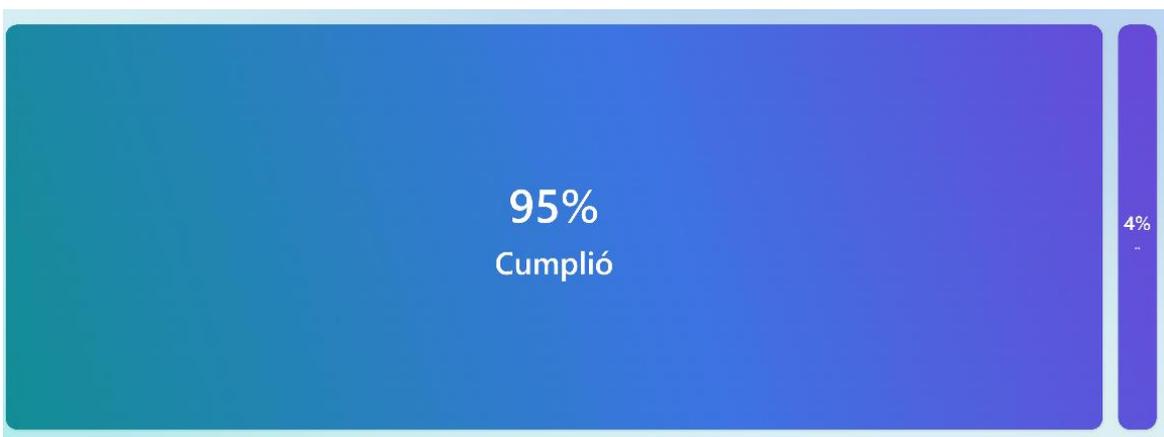
Con base en los datos analizados, se puede concluir que el proceso de convocatoria y desarrollo de la audiencia pública fue llevado a cabo de manera efectiva, alcanzando un promedio general del 96%. Esto refleja un alto cumplimiento en la oportuna difusión de la convocatoria a través de diversos medios (97%), la publicación adecuada del informe de gestión (94%), y la creación de espacios de participación ciudadana para definir los temas de la audiencia (97%). Estos resultados destacan el compromiso con la transparencia y la inclusión en los procesos de rendición de cuentas.

## DESARROLLO DEL EVENTO

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

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

**Gráfico 12.** Resultados Pregunta: ¿Los espacios físicos y herramientas tecnológicas fueron adecuadas para el desarrollo de las actividades de la audiencia?





# Deporte

**Gráfico 13.** Resultados Pregunta: ¿Se garantizó el acceso y participación de las personas en condición de discapacidad durante el desarrollo del evento?



**Gráfico 14.** Resultados Pregunta: ¿Se realizaron todas las intervenciones propuestas, comenzaron con puntualidad y de acuerdo con el cronograma presentado?



<b>Evaluación Cualitativa Componente</b>		
Desarrollo del Evento	<b>PROMEDIO</b>	<b>95%</b>

**Observaciones** El desarrollo del evento alcanzó un nivel de cumplimiento promedio del 95%, lo que refleja una gestión altamente satisfactoria. Los espacios físicos y las herramientas tecnológicas fueron adecuados en un 95%, garantizando un entorno favorable para las actividades. Además, se destacó el compromiso con la accesibilidad, logrando un 97% en la garantía del acceso y participación de personas en condición de discapacidad, lo que evidencia un enfoque inclusivo. Finalmente, el cumplimiento de las intervenciones conforme al cronograma alcanzó un 92%, subrayando una gestión puntual y eficiente en la mayoría de las actividades planeadas.



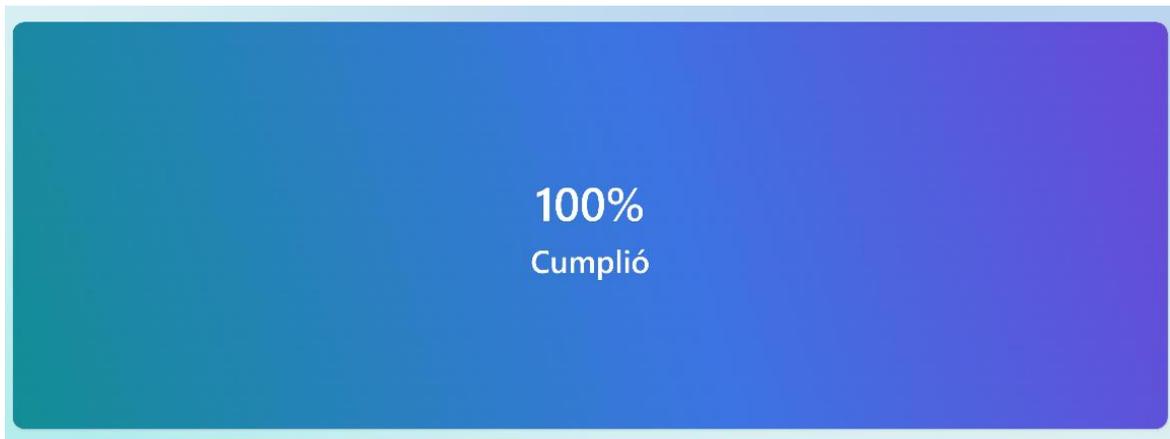
# Deporte

## COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO

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

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

**Gráfico 15.** Resultados Pregunta: ¿Durante la audiencia pública se garantizó la participación sin discriminar a ninguna persona?



<b>Evaluación Cualitativa Componente</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>100%</b>
Comprometidos con el Buen Trato		

### Observaciones

Durante la audiencia pública se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100% en garantizar la participación sin discriminación hacia ninguna persona. Este resultado demuestra un firme compromiso con la promoción de la igualdad, el respeto y la inclusión, asegurando un ambiente justo y accesible para todos los ciudadanos.



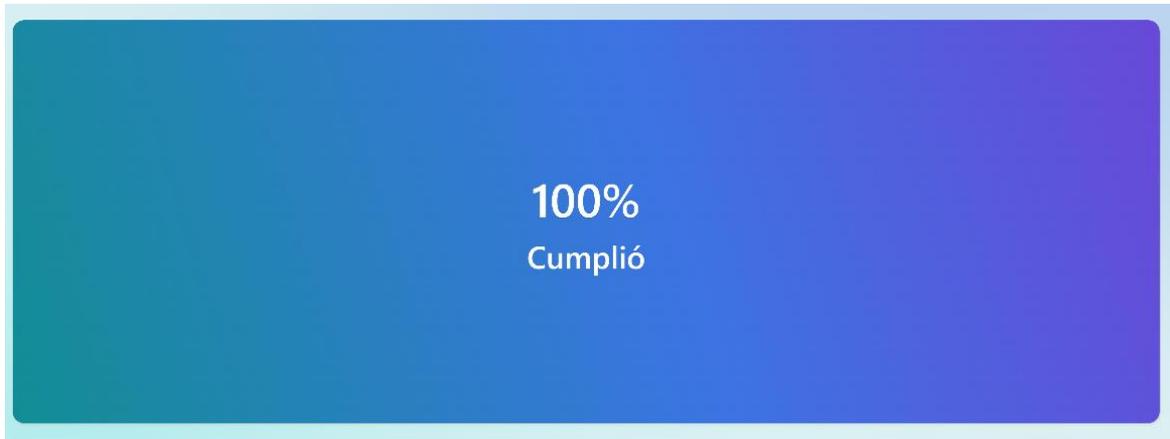
# Deporte

## ACTIVIDADES MISIONALES MINISTERIO DEL DEPORTE

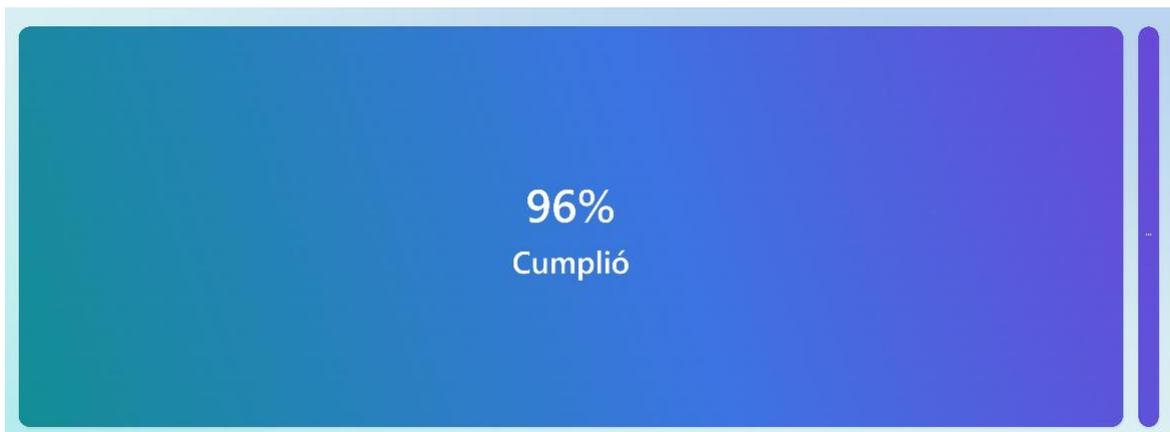
El cumplimiento de las reglas de juego, el conocimiento y dominio del tema, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales, el talento humano dispuesto para el evento es uno de los elementos centrales en la evaluación para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

A continuación, se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

**Gráfico 16.** Resultados Pregunta: ¿La información se presentó de manera organizada y se utilizó lenguaje claro?



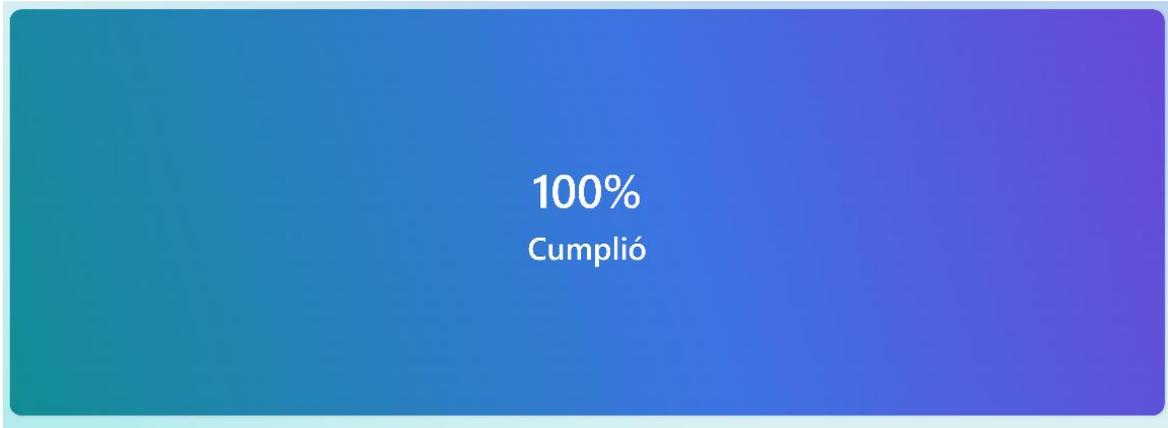
**Gráfico 17.** Resultados Pregunta: ¿La información y contenidos presentados responden a los objetivos y alcance de la audiencia?





# Deporte

**Gráfico 18.** Resultados Pregunta: ¿Se habilitaron espacios para la participación ciudadana y la respuesta de preguntas?



<b>Evaluación Cualitativa Componente</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>99%</b>
Contenidos del Evento		

## Observaciones

Con base en los resultados presentados, el promedio general de las actividades misionales de Mindeporte es del 99%, lo que evidencia un excelente desempeño en los aspectos evaluados. La información fue presentada de manera organizada y con lenguaje claro (100%), los contenidos estuvieron alineados con los objetivos y el alcance de la audiencia (97%), y se habilitaron espacios adecuados para la participación ciudadana y la respuesta a preguntas (100%). Esto demuestra el compromiso de Mindeporte con la claridad, la pertinencia y la inclusión en sus actividades, garantizando una comunicación efectiva y una participación activa de la ciudadanía.



## ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

¿Qué elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos eventos?

Bien. Organizado
Está organizado, pero no inicio a la hora mencionada
La rendición de cuenta fue Clara
Todo muy bien
Ninguna
Sin comentarios
Nada
Me parece muy importante lo resaltado en el compromiso con el deporte, la recreación y la inclusión social. Gracias
El Ministerio no tiene un sistema optimo que responda a solicitudes de manera efectiva y eficiente lo que lleva a que se frustren procesos y no se avance en la participación relevante y pertinente para el sector recreación.
El Director de Fomento y Desarrollo se dedicó a leer y evidencia no estar preparado y desconocer los procesos que maneja
Muy clara y pudimos conocer y dar a conocer a la ciudadanía, todo lo que ha aportado MinDeporte al país en cumplimiento de su objeto.
Cumplió
Muchas gracias por la gestion realizada, como recomendación tener en cuenta que el evento estaba programado para las 8 e inicio a las 9.
Toda la información brindada fue clara y organizada
Fue completa y clara
Excelente jornada.
Se garantizó la participación de los presentes en la formación de preguntas
Muy bueno estar informado
La falta de sillas y espacios para llevar a cabo la rendición de cuentas sigue siendo deficiente
Mejorar la calidad de infraestructura no hubo sillas para todos los asistentes
Se muestra avances en los procesos
Me pareció organizado y estructurado, usando un lenguaje claro y preciso, cumpliendo el objetivo propuesto. 0
Es necesario generar un lenguaje menos técnico y más cercano a los y las ciudadanas para que
1) sea más fácil de entender
2) genere mayor entretenimiento



# Deporte

Excelente rendición de cuentas, el profesionalismo y experiencia fue evidente. Muchas gracias
La rendición de cuentas, se llevó a cabo de manera participativa y organizando desde la Administración actual se dio a conocer los avances y logros obtenidos en materia deportiva a nivel Nacional.
Fue clara y garantizó la explicación por dependencia
Ninguna
Falto más aclaración de algunas preguntas.
Es necesario vincular a las coordinaciones
Excelente y clara presentación
Fue una audiencia muy enriquecedora
Se debe incorporar en los territorios formas innovadoras de participación, también con incentivos por participar.
Está la información organizada más nuestra la realidad total
Se establece lo determinado, pero se debe tener en cuenta la lectura de las cifras
Debe mostrarse los desaciertos y lo que hay que mejorar con soluciones
La próxima vez para verlo en la sede del Ministerio
Muy bien relacionados los temas de acuerdo con lo planteado, mostrando lo que se hace día a día por un mejor país.
Excelente
Se atendieron de manera pertinente y clara las preguntas realizadas
Fue oportuna en cuanto a los temas tratados y dio respuesta a varias incógnitas
Muy objetiva y específica, se requiere el apoyo financiero por parte de la administración central
¿¿Dónde se publicó y comunico el informe de gestión?? Se puede tener acceso a las ayudas presentadas??
Completa
Buena organización y muy claras las intervenciones de los diferentes directores.
No tengo comentarios
Felicitaciones al equipo de trabajo del ministerio
La metodología permitió dar claridad a las acciones ejecutadas por el ministerio
Felicitaciones
Excelente evento
La rendición fue clara
Cumplió con el objetivo de la rendición
Todo muy claro felicitaciones a la ministra y su equipo por su excelente labor
Excelente
Excelente evento
Ojalá se pueda organizar una nueva en tres meses

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Deporte



Considero que el Ministerio del Deporte viene ejecutando programas que se requiere apoyo y presupuesto para brindar mejores resultados
Muy clara las exposiciones
Es importante iniciar los procesos de convenios en los tiempos establecidos.
Organizado y claro
Una excelente jornada, el tiempo establecido y presentación fue acorde con la información relacionada en cada dirección, Puntual y específica.
El Ministerio cumplió con los parámetros establecidos en la ley acorde con las metas establecidas.
Muy interesante conocer los logros de cada una de las líneas expectativas y retos
Mejorar un poco en demostrar los gastos de infraestructura mejoras antes y después de la intervención por parte del ministerio
La Rendición de cuentas se desarrolló de manera oportuna, fue clara y concisa. Se habló sobre temas muy importantes y se establecieron excelentes canales de comunicación para la participación de los Colombianos.
Muy buena participación