



Deporte



Informe de Percepción de la Calidad del Servicio

**Encuesta Interna Primer Semestre
2025
GIT Comunicaciones**

Servicio Integral al Ciudadano

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

Del 7 de junio al 27 de agosto del 2025.

Lugar

Virtual- Ministerio del Deporte.

Organizador

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones

Ministerio del Deporte- MINDEPORTE

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

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Del 7 de junio al 27 de agosto del 2025.

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

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	6
CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPANTES.....	7
DIFUSIÓN.....	11
CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	14
ANEXOS	16
COMPARACIÓN	21

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

Gráfica 1. Distribución de Participantes por Rol

Gráfica 2. Comparación Anual

4

Lista de tablas

Tabla 1. Distribución por Grupo Interno de Trabajo/Oficina

Tabla 2. Distribución Canales de Comunicación

Tabla 3. Respuestas Pregunta de Satisfacción en el Servicio

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión

Tabla 5. Evaluación Satisfacción

Tabla 6. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio

Tabla 7. Respuestas abiertas I

Tabla 8. Respuestas abiertas II

INTRODUCCIÓN

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

5

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

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

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

Este documento presenta la ejecución de una de las actividades de medición de la experiencia ciudadana realizadas durante el año 2025. Asimismo, se detallan los datos, cifras y estadísticas del ejercicio, se identifican los aspectos a mejorar, y se destacan las buenas prácticas en medición de percepción ciudadana.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

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

92%



6

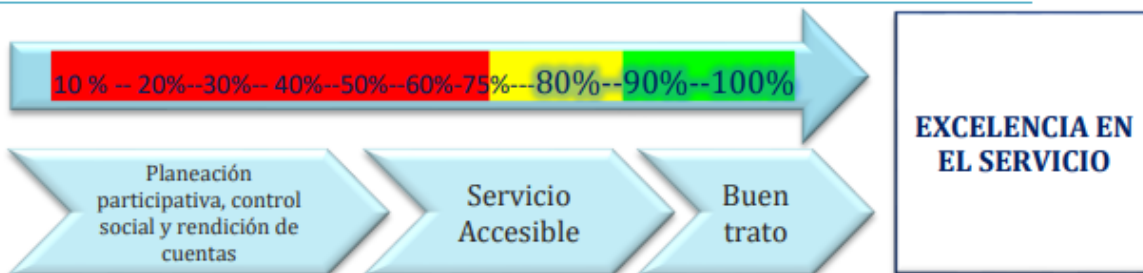
**Promedio
Difusión:**

86%

**Promedio Calidad del
Servicio:**

98%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El presente análisis corresponde al estudio de percepción sobre la calidad de los servicios y herramientas tecnológicas ofrecidas por el Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones. Su propósito principal es evaluar la satisfacción de los funcionarios y contratistas de la Entidad frente a los servicios brindados por dicho grupo.

La Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, lideró el desarrollo del estudio, en el cual se establecieron conclusiones específicas para cada componente evaluado.

Para su ejecución, se convocó a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, obteniendo un total de 65 respuestas al cuestionario aplicado.

CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPANTES

Con el fin de contextualizar los resultados del estudio, a continuación, se presenta la caracterización de los participantes, considerando tanto el área o dependencia a la cual están adscritos dentro del Ministerio del Deporte, como su rol en la Entidad, ya sea en calidad de funcionario de planta o contratista. Esta información permite comprender mejor la diversidad de perspectivas que nutren el análisis y otorgan validez a las conclusiones obtenidas.

Del total de 65 participantes, se observa una amplia representación de diferentes áreas y grupos internos de trabajo de la Entidad (*Tabla 1*), lo que garantiza diversidad de perspectivas en el estudio.

Tabla 1. Distribución por Grupo Interno de Trabajo/Oficina

Grupo Interno de Trabajo/ Oficina	Conteo	Porcentaje
Oficina Asesora de Planeación	6	9%
GIT Tic's	5	8%
Control Interno Disciplinario	4	6%
GIT Servicio Integral al Ciudadano	4	6%
Despacho de la Ministra	3	5%
GIT Centro de Ciencias del Deporte-CCD	3	5%
Oficina Asesora Jurídica	3	5%
Despacho del Viceministro	2	3%
Dirección de Fomento y Desarrollo	2	3%

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	2	3%
GIT Centro de Alto Rendimiento-CAR	2	3%
GIT de Comunicaciones	2	3%
GIT de Seguimiento	2	3%
GIT Deporte Aficionado	2	3%
GIT Deporte de Rendimiento Olímpico	2	3%
GIT Deporte Social Comunitario	2	3%
GIT Gestión Administrativa	2	3%
GIT Gestión Contable	2	3%
GIT Infraestructura	2	3%
GIT Laboratorio Control al Dopaje	2	3%
GIT Talento Humano	2	3%
Oficina de Control Interno	2	3%
Gestión del Conocimiento e Innovación	1	2%
GIT Contratación	1	2%
GIT Deporte de Rendimiento Paralímpico	1	2%
GIT Deporte Escolar	1	2%
GIT Deporte Profesional	1	2%
GIT Desarrollo Psicosocial	1	2%
GIT Gestión Presupuestal	1	2%
Total	65	100%

Entre las dependencias con mayor representación se encuentra la Oficina Asesora de Planeación, que aportó el 9% de las respuestas, seguida por el GIT TIC's con un 8%. A estas se suman áreas como Control Interno Disciplinario y el GIT Servicio Integral al Ciudadano, cada una con el 6% de participación. Por su parte, tanto el Despacho de la ministra como el GIT Centro de Ciencias del Deporte y la Oficina Asesora Jurídica aportaron el 5% de los encuestados cada uno, lo que refleja la importancia de estas instancias en el relacionamiento con el área de comunicaciones.

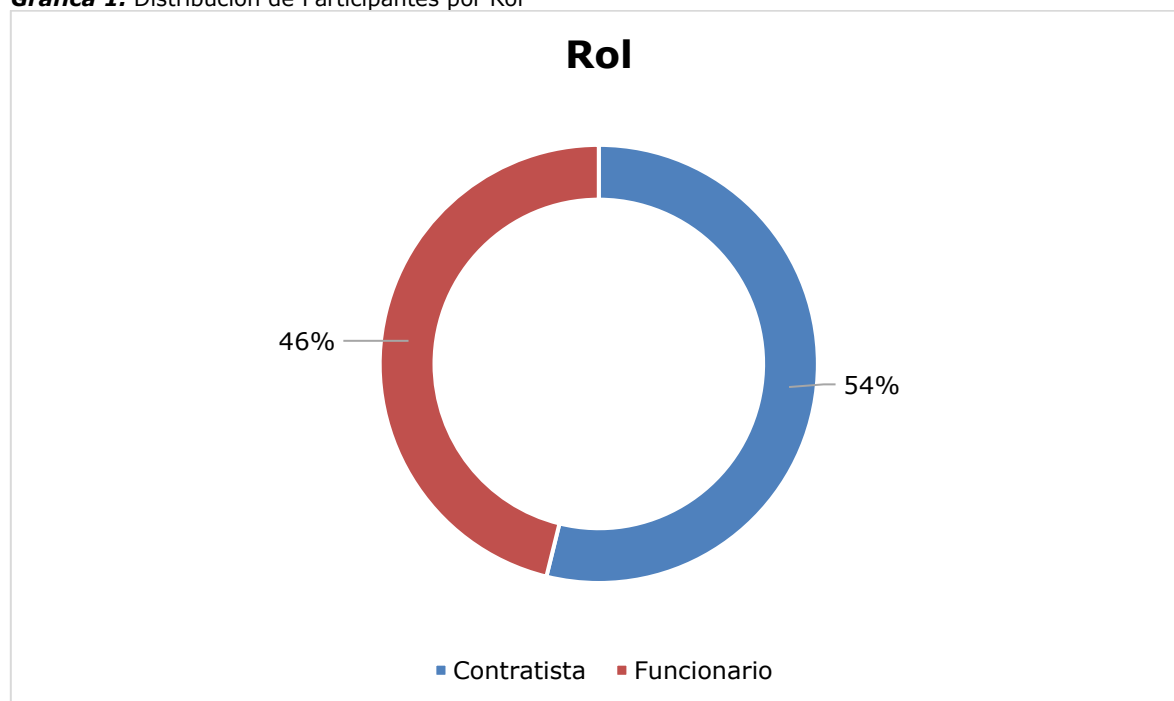
Asimismo, se evidencia una amplia diversidad de grupos que, aunque con porcentajes individuales menores (entre el 2% y el 3%), contribuyen a la riqueza del análisis al mostrar cómo las comunicaciones impactan de manera transversal en todos los niveles de la entidad. Esto incluye áreas misionales como los GIT de Deporte Aficionado, Social Comunitario, Escolar, Profesional, Paralímpico y de Rendimiento Olímpico, así como instancias de apoyo administrativo y técnico como Talento Humano, Gestión Presupuestal, Infraestructura y Contratación.

Este panorama demuestra que el GIT Comunicaciones tiene incidencia directa en la mayoría de las dependencias del Ministerio, independientemente de su tamaño o naturaleza, consolidándose como un área estratégica que facilita la articulación interna y el flujo de información institucional.

Además, la representatividad amplia de los encuestados aporta legitimidad a los resultados, al garantizar que las percepciones recogidas no provienen de un único grupo, sino de una pluralidad de voces con distintas responsabilidades dentro de la entidad.

Además de identificar la distribución de los participantes según el área a la que pertenecen dentro del Ministerio del Deporte, resulta igualmente relevante analizar su rol en la Entidad (*Gráfica 1*), diferenciando entre funcionarios de planta y contratistas. Esta clasificación permite comprender con mayor precisión el alcance de la percepción recogida, así como identificar posibles variaciones en la valoración de los servicios en función del tipo de vinculación laboral. De los 65 encuestados, la mayoría corresponde a contratistas, con 35 respuestas (54%), mientras que los funcionarios de planta aportaron 30 respuestas (46%).

Gráfica 1. Distribución de Participantes por Rol



La ligera mayoría de contratistas en la muestra es coherente con la estructura organizacional de la entidad, donde este tipo de vinculación es común en áreas de apoyo misional y administrativo. No obstante, la participación casi equitativa entre ambos grupos fortalece los resultados, ya que permite analizar percepciones desde la estabilidad y continuidad institucional que aportan los funcionarios, al tiempo que se recogen las experiencias de los contratistas, quienes suelen tener un contacto más dinámico y operativo con los procesos comunicativos.

En cuanto a los canales de comunicación empleados por los servidores y contratistas del Ministerio del Deporte para informarse sobre las noticias institucionales, los resultados muestran una preferencia marcada por los medios digitales y de fácil acceso (*Tabla 2*). Las redes sociales ocupan el primer lugar con 31 menciones, lo que confirma su rol protagónico como canal ágil, interactivo y cercano a los públicos internos. Le sigue el boletín “Entérate”, con 29 respuestas, y la actualización de noticias en la intranet, con 26, consolidándose como mecanismos institucionales efectivos para mantener a los colaboradores informados de manera oportuna.

Tabla 2. Distribución Canales de Comunicación

Canales de Comunicación	Conteo
Boletín en Casa	6
Boletín MindeporTe Informa	22
Entérate	29
Actualización de noticias en INTRANET	26
Campañas de comunicación internas	18
Campañas de comunicación externas	3
Redes Sociales	31
Medios de Comunicación masivos	5
Información en la página Web	16
Pantalla digital (TV)	7

Otros canales con relevancia son el boletín “MindeporTe Informa” (22 menciones) y las campañas de comunicación internas (18), que, aunque con menor alcance en comparación con redes sociales e intranet, cumplen un papel estratégico en la transmisión de información oficial y en la recordación de mensajes institucionales. Por su parte, la información publicada en la página web obtuvo 16 registros, lo que demuestra que este medio, aunque pensado principalmente para audiencias externas,

también cumple una función informativa para los grupos internos de trabajo.

En contraste, se evidencia un bajo nivel de uso de canales como el boletín “En Casa” (6), los medios de comunicación masivos (5) y las campañas externas (3), lo que sugiere que los colaboradores priorizan medios institucionales directos y plataformas digitales internas sobre espacios de comunicación más generales o dirigidos a la ciudadanía. La pantalla digital instalada en las sedes (7 menciones) aparece como un canal complementario, con potencial para fortalecer su impacto en la medida en que se optimicen sus contenidos y frecuencia de actualización.

11

Estos hallazgos reflejan una clara tendencia hacia la digitalización de la comunicación interna, en donde los servidores valoran especialmente la inmediatez, la accesibilidad y la pertinencia de los mensajes. Para el GIT Comunicaciones, este panorama representa una oportunidad de continuar potenciando los canales más usados y, al mismo tiempo, de diseñar estrategias que fortalezcan aquellos con menor alcance, con el fin de diversificar las formas de contacto y garantizar que la información llegue a todos los públicos internos de manera efectiva.

DIFUSIÓN

La evaluación del proceso de difusión y accesibilidad busca conocer la percepción de los funcionarios y contratistas respecto a las etapas previas a la prestación del servicio, con énfasis en el cumplimiento de una comunicación bidireccional que garantice la transparencia y el acceso oportuno a los servicios ofrecidos. A continuación, se presentan los componentes evaluados en este aspecto:

A la pregunta “¿Califique de 1 a 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho? La percepción, respecto a la difusión que se hace de la información en los canales internos y externos:” (*Ver tabla 3*), los canales mejor valorados se encuentran el boletín “Entérate”, con un 71% de encuestados que se declararon muy satisfechos, seguido de cerca por las redes sociales (68%), el boletín “MindeporTe Informa” (66%) y la intranet (65%). Estos resultados reafirman que los canales digitales y los boletines internos son los medios preferidos por los colaboradores, al ser percibidos como ágiles, pertinentes y efectivos para mantenerlos informados.

tabla 3. Respuestas Pregunta de Satisfacción en el servicio

Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Boletín en casa	1	3	5%	18%
	2	9	14%	
	3	21	32%	82%
	4	32	49%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
MindeporTe Informa	1	2	3%	11%
	2	5	8%	
	3	15	23%	89%
	4	43	66%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Entérate	1	3	5%	14%
	2	6	9%	
	3	10	15%	86%
	4	46	71%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Intranet	1	1	2%	12%
	2	7	11%	
	3	15	23%	88%
	4	42	65%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Campañas de comunicación internas y externas	1	2	3%	11%
	2	5	8%	
	3	19	29%	89%
	4	39	60%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Información en la página web	1	3	5%	11%
	2	4	6%	
	3	22	34%	89%
	4	36	55%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Redes Sociales	1	3	5%	8%
	2	2	3%	
	3	16	25%	92%
	4	44	68%	

Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Medios de comunicación masivos	1	5	8%	22%
	2	9	14%	
	3	20	31%	78%
	4	31	48%	
Canales Interno /Externo	Opciones	Conteo	Porcentaje	Porcentaje Negativo/Positivo
Boletines de prensa	1	3	5%	17%
	2	8	12%	
	3	25	38%	83%
	4	29	45%	

Asimismo, las campañas de comunicación internas y externas (60%) y la información publicada en la página web (55%) muestran niveles destacados de satisfacción, aunque con un margen de mejora en la consistencia y alcance de los mensajes, en comparación con los canales de mayor impacto.

Por otro lado, los medios de comunicación masivos (48%) y los boletines de prensa (45%) presentan niveles de satisfacción relativamente menores, lo cual es coherente si se tiene en cuenta que estos canales tienen un énfasis más externo y menos directo en la comunicación con los grupos internos de trabajo. Finalmente, el boletín “En Casa” se ubica en el nivel más bajo de favorabilidad, con un 49% de respuestas en el rango de máxima satisfacción, acompañado de un 19% de percepciones negativas (niveles 1 y 2). Este comportamiento sugiere que el canal requiere ser revisado en su formato, periodicidad o pertinencia frente a las necesidades de los colaboradores.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **86%**.

Evaluación cuantitativa del componente “Difusión”

PROMEDIO **86 %**

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente Difusión

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La calidad del servicio constituye el momento de verdad de la gestión, ya que es allí donde se configura la experiencia de los funcionarios y contratistas y se refleja la efectividad de los procesos de planeación y comunicación desarrollados. En este apartado se evalúan los aspectos generales relacionados con la prestación y calidad del servicio ofrecido por el GIT comunicaciones:

14

A la pregunta “¿Califique de 1 a 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho: La oportunidad y la calidad de los servicios en la prestación de los servicios de comunicaciones en cuanto...” (Tabla 5), La mayoría de los servicios evaluados alcanzaron porcentajes superiores al 80% en el nivel de máxima satisfacción (calificación 4), lo que refleja la efectividad, pertinencia y oportunidad en la gestión comunicativa.

Tabla 5. Evaluación Satisfacción

Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
Boletines Interno	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	4	14%	100%
	4	13	76%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
Intranet	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	3	13%	100%
	4	21	88%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
Campañas de comunicación internas y externas	1	0	0%	4%
	2	1	4%	
	3	2	9%	96%
	4	20	87%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
La página web	1	0	0%	3%
	2	1	3%	
	3	5	17%	97%
	4	24	80%	

Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
piezas gráficas, uniformes, cartillas, manuales, presentaciones, etc	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	4	11%	100%
	4	33	89%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
videos o servicios de fotografía	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	2	11%	100%
	4	16	89%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
cubrimiento de eventos	1	0	0%	9%
	2	1	9%	
	3	0	0%	91%
	4	10	91%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
boletines de prensa	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	1	14%	100%
	4	6	86%	
Servicio	Opción	Conteo	Porcentaje	Porcentaje negativo/positivo
el servicio de corrección de estilo	1	0	0%	0%
	2	0	0%	
	3	0	0%	100%
	4	8	100%	

Los servicios de corrección de estilo se destacan con un 100% de satisfacción total, consolidándose como el proceso mejor valorado y un referente de excelencia en la oferta del GIT. Le siguen con porcentajes igualmente sobresalientes el cubrimiento de eventos (91%), la producción de piezas gráficas, uniformes, cartillas, manuales y presentaciones (89%), así como los videos y servicios de fotografía (89%), lo cual muestra el impacto positivo de los productos comunicativos que apoyan tanto la gestión interna como la proyección institucional.

En la misma línea, los boletines internos (76%), la intranet (88%), las campañas de comunicación internas y externas (87%), la página web

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

(80%) y los boletines de prensa (86%) mantienen altos niveles de satisfacción, lo que confirma la solidez de estos servicios como canales clave de difusión y posicionamiento de la información. Aunque algunos de ellos registran un porcentaje menor en el nivel 3 (satisfacción moderada), los resultados globales muestran una valoración altamente favorable.

16

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

Evaluación cuantitativa del componente "Calidad del Servicio"

PROMEDIO **98 %**

Tabla 6. Evaluación Cuantitativa del Componente Prestación del Servicio

ANEXOS

Además de la valoración cuantitativa realizada sobre los diferentes servicios del GIT Comunicaciones, se incluyó una pregunta abierta con el fin de identificar, desde la voz directa de los funcionarios y contratistas, aquellos aspectos que consideran susceptibles de mejora. Las respuestas obtenidas permiten complementar el análisis estadístico con percepciones cualitativas, aportando insumos valiosos para orientar acciones de fortalecimiento en la gestión comunicativa. A continuación, se presentan las principales observaciones recogidas:

Tabla 7. Respuestas abiertas I

Según su percepción: ¿Qué se debe mejorar en el servicio que presta el equipo de comunicaciones?
Considero que tiene un buen servicio
Muy satisfecho con la estrategia de comunicaciones.
Más personal para apoyo de registro fotográfico y audiovisual.
N/A
En cubrir y difundir no solo los eventos a los que asiste la ministra sino también los eventos, logros y resultados de las Direcciones y GIT's del ministerio.
Más seguimiento, menos titulares
Me parece que prestan un excelente servicio
Actualización permanente de información en la página web.
Nada todo se encuentra super con las publicaciones que hacen

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

N/A
DEBERÍAN UNIFICAR LOS BOLETINES O COMUNICADOS POR CORREO A UN SOLO CANAL INTERNO CON UNA SOLA IDENTIDAD, PORQUE SON TANTAS QUE NO SE DESCONOCEN
Me gustaría que las convocatorias salieran en televisión nacional.
sin novedad
Me parece de calidad el servicio que prestan actualmente
Considero que el equipo de comunicaciones presta un servicio que se ajusta a las necesidades de la Entidad.
Estoy recién llegada a la Entidad por lo que no puedo dar respuesta a esta pregunta, pero por la información que he leído me parece que se cumple con las expectativas trazadas, excelente grupo.
NO, la atención es muy buena
In my opinion nothing
No se me ocurre ahora, trabajan en buenos tiempos con los recursos que tienen.
Hacer más visible al interior de la entidad lo que ocurre y promocionar más los boletines y lo que ocurre en Intranet
N/A
Tener más colaboradores para agilizar las peticiones
Considero que el servicio que presta es muy bueno
Difundir más donde esta lo que publican
no tengo nada por mejorar
El servicio que presta es eficiente y oportuno, no tengo sugerencia con respecto a mejoras en el servicio.
Una persona que socialice la información con los GIT, Oficinas y Direcciones ya que muchas personas no hacen uso de la intranet
.
Informar acerca de los servicios y apoyos que puede brindar a los distintos GIT del ministerio, quizás el poco uso o apoyo en el servicio de comunicaciones es por desconocimiento de su alcance.
NO
Son buenos y por ende demandan mejores recursos y herramientas para tu talento y trabajo
LA OPORTUNIDAD EN LA HORA EN LA QUE SE SOLICITA SE REALICE LA PUBLICACION DE LA INFORMACION.
Todo es susceptible de mejorar
Estoy iniciando en la entidad, por lo cual no considero tener suficiente información para generar un juicio de mejora.
Emitir mas comunicados frente a eventos nacionales e internacionales donde el ministerio hace presencia.
Sectorizar la información y hacerla más cercana y atractiva a los medios de comunicación masivos.
No involucrar las redes sociales del Ministerio del Deporte en campañas del gobierno de turno.
Lastimosamente no depende del equipo de comunicaciones, pero la agilidad en ciertos trámites para aprobación es demorada por la falta de personal.
Me siento satisfecha con toda la gestión del área. La información, las fotos, los vídeos y la edición de estos, es óptima y clara.
La falta de contratistas
La respuesta siempre ha sido oportuna y de calidad. Sin recomendaciones
Fortalecer el equipo de trabajo con más personal profesional.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

El servicio es muy bueno y la oportunidad de el ha mejorado mucho respecto a las vigencias anteriores.
Están a la vanguardia, me parece muy bien hecho el trabajo.
Me parece un gran equipo no tengo nada malo que decir.
Hasta el momento muy satisfecha
Me parece que se ha visto un cambio positivo en la forma de comunicar.
Ninguna
Identifico un buen servicio
Nada, estoy satisfecho con la atención y el servicio de comunicaciones
Desde mi percepción, el servicio que presta el equipo de comunicaciones es excelente. Se destacan por su eficiencia, disposición y calidad en cada entrega, lo que garantiza resultados oportunos y alineados con las necesidades de la organización.
Asesorar para que se usa cada medio de información
No tengo observación alguna por ahora.
Debería tener más equipo de trabajo, son muy pocos para tantas labores.
No aplica
En sí mismo no tanto el equipo de comunicaciones, si no, las áreas que confíen y sepan que ustedes pueden facilitarnos las herramientas para difundir información actualizada de las diferentes etapas de cada programa dirigido a la ciudadanía, así mismo de manera interna lo indico por nosotros como primera línea de atención.
Potenciar contenidos audiovisuales, podcasts, minidocumentales y transmisiones en vivo, no solo notas de prensa y fotos oficiales.
Desde mi experiencia, considero que el equipo de comunicaciones del GIT cumple un rol fundamental dentro del Ministerio del Deporte, siendo un eje clave para la visibilidad institucional y la articulación de mensajes estratégicos. Sin embargo, percibo que aún hay oportunidades importantes de mejora en cuanto a la articulación y transversalidad con los demás equipos de trabajo.
En lo personal, no tengo claridad sobre los momentos adecuados para acercarme a ellos, ni sobre el alcance específico de su apoyo hacia nuestras áreas. Esto genera cierta desconexión que podría limitar el aprovechamiento de sus capacidades y recursos. Sería valioso establecer canales más claros de interacción, espacios periódicos de socialización de su oferta de servicios, y mecanismos que fomenten una comunicación más fluida y bidireccional.
Estoy convencido de que, con una mayor integración y visibilidad interna, el equipo de comunicaciones puede potenciar aún más su impacto y convertirse en un aliado estratégico más cercano para todos los equipos del Ministerio
No tengo observaciones, los tiempos de respuestas han sido oportunos.
La percepción que tengo del servicio prestado por el equipo de comunicaciones es muy completa y profesional. Considero que mantienen altos estándares de calidad y compromiso.
El servicio es excelente.
más personal para cubrir todo lo que se maneja en la entidad y los eventos
Me parece excelente el apoyo que brindan a nuestra área. De pronto un aspecto que se puede mejorar es la accesibilidad a la información de los grupos internos en la página web. Hay información con rutas de acceso un poco complejas para la ciudadanía.
Fortalecer el grupo de trabajo ya que debido al número disponible de personas se aumenta el tiempo de respuesta

Con el propósito de identificar nuevas oportunidades de fortalecimiento en la gestión comunicativa, se consultó a los participantes sobre los contenidos y elementos que les gustaría encontrar en los canales de difusión del Ministerio del Deporte. Esta pregunta abierta busca recoger expectativas, intereses y necesidades informativas de los colaboradores, permitiendo orientar de manera más precisa la planeación estratégica del GIT Comunicaciones. A continuación, se presentan las respuestas más relevantes consignadas por los encuestados:

Tabla 8. Respuestas abiertas II

Según su percepción: ¿Qué le gustaría encontrar en los canales de difusión de Mindeporte?
Emprendimientos de funcionarios y/o contratista
Una medición de impacto de los programas institucionales en medios privados.
Reconocimiento a los deportistas y líderes sociales del deporte: Historias inspiradoras y perfiles que fortalezcan el sentido de pertenencia y orgullo institucional.
Mayor claridad en los link o enlaces de consulta y compilación en un solo sitio de los temas que maneja cada una de las áreas o dependencias de la Entidad, especialmente en la página web de la Entidad y en la Intranet.
Los eventos, logros y resultados de las Direcciones y GIT's del ministerio.
Información en contexto
No los consulto muy a menudo
Noticias actuales del sector deporte, no solo de los y las atletas y paratletas.
todo lo que está bien
El canal Comunidad de Whatsapp me ha parecido un medio rápido para recibir mensajes y alertas sobre el estado de los servicios de TICs, Administrativa o del Despacho que se han publicado; me gustaría que se mantenga ese canal para difundir dichos mensajes y promover que más colaboradores se suscriban a la Comunidad para que también los puedan recibir oportunamente.
ACTUALIDADES DEPORTIVAS, DE LOS EVENTOS Y ACTIVIDADES QUE SE APOYAN CON LOS RECURSOS DEL MINDEPORTE
Todo por ahora está bien.
cronogramas competencias de alto rendimiento
Estoy conforme con la información que se brinda en los canales.
Considero que los canales de difusión prestan un buen servicio.
Información detallada de las capacitaciones de la Entidad
más publicidad visual en los eventos territoriales que participa el Ministerio, más publicidad a los programas de fomento
More information about each GIT, that what I know in each internal work group
En que estamos por áreas de una manera informal.
Lo que veo en redes sociales especialmente en Instagram y Facebook me parece que es un contenido muy bueno

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

N/A
los eventos y actualización de los cambios administrativos en las áreas
Los eventos realizados por las Federaciones deportivas en las regiones
Publicaciones de todas las áreas no solo del área principal.
estoy de acuerdo con lo que se estipula
Contamos con múltiples canales de difusión y sus contenidos, que los que utilizo considero son suficientes.
Historias de Para atletas de alto rendimiento
.
Información de convocatorias internas y actividades adicionales a las directamente asociadas a nuestra labor, por ejemplo, eventos deportivos internos.
NOI
Mas difusión de Mindeporte y quitar de todo lado Coldeportes
DIFUSION MUY VISIBLE DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS DEL NIVEL NACIONAL Y LOCAL,
Información regional.
Por ahora lo que he podido ver, abarca muchos temas y considero que la información es muy completa.
Mas color y diseños amenos
Promover campañas de pedagogía con las diferentes áreas y programas.
Seguimiento de los programas y proyectos más enfocados en la misionalidad que es resaltar al gobierno de turno
Ns/Nr
Por ahora siento que abarcan los temas necesarios y actualizados.
La información es adecuada
El contenido es muy bueno. Sin recomendaciones
Contenido alusivo a pausas activas, bloques de actividad física de enseñanza para diferentes edades, meditación, actividades que propendan por el crecimiento personal.
No tengo observación
Me parece que todo está al día con la información misional y administrativa del Ministerio
No así está bien.
Hasta el momento muy satisfecha
Me parece que en los canales de difusión están enviando información propicia. Tal vez me gustaría que enviaran el programa Actívate. Es muy bueno.
Ninguna
Noticias internacionales
La información que aparece en los canales está bien según mi percepción
Me gustaría que los canales de difusión de Mindeporte continúen compartiendo información clara, actualizada y de fácil acceso, que promueva las actividades, programas e iniciativas de la entidad, manteniendo el enfoque dinámico y cercano que ya manejan.
Logros del Ministerio del Deporte

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

Me gustaría encontrar información oportuna, veraz y de fácil acceso sobre programas, convocatorias, eventos, logros institucionales y oportunidades de participación ciudadana, que permitan conocer y acceder a los beneficios que ofrece Mindeporte, adicionales historias inspiradoras, logros de deportistas, consejos para la práctica deportiva segura y espacios para que la comunidad participe y comparta sus experiencias."
Los canales de difusión son excelentes. Me gustaría Protocolo
Actividades realizadas por TH
Información actualizada de las etapas de cada programa de manera interna y externa, esto mejoraría demasiado la atención y la confianza que deposita la ciudadanía en la entidad.
Calendarios actualizados de eventos, convocatorias y programas de apoyo para deportistas y comunidades.
Me gustaría que los canales de difusión de Mindeporte ofrecieran contenidos más cercanos y útiles para los equipos internos, además de los mensajes institucionales. Sería enriquecedor encontrar:
1. Historias de impacto de los programas y proyectos en territorio, que muestren cómo el deporte transforma vidas. 2. Boletines internos que informen sobre avances, logros y retos de las diferentes áreas del Ministerio. 3. Espacios de formación y buenas prácticas en comunicación, que ayuden a los equipos a mejorar sus capacidades de difusión. 4. Calendarios y convocatorias actualizados, que faciliten la participación en eventos, capacitaciones y actividades institucionales. 5. Reconocimiento al talento interno**, visibilizando el trabajo de los equipos y fomentando el sentido de pertenencia.
En resumen, me gustaría que los canales de difusión fueran más bidireccionales, dinámicos y conectados con las realidades del día a día del Ministerio.
N/A
Me gustaría que en los canales de difusión de Mindeporte se mantenga la variedad y calidad de los contenidos actuales, incorporando además más historias inspiradoras de atletas y comunidades beneficiadas, así como información interactiva sobre eventos, convocatorias y logros del sector.
-
más información sobre los deportistas
Qu en las notas de prensa salieran más imágenes de los eventos y actividades.
Información estadística para análisis y estudios sectoriales

COMPARACIÓN

Al realizar la comparación de los resultados obtenidos en los primeros semestres de los años 2023, 2024 y 2025, se observa una tendencia de recuperación significativa en la percepción y experiencia ciudadana frente a los servicios del GIT Comunicaciones. En el año 2023 se alcanzó un nivel de satisfacción del 92%, lo que representó un punto de referencia muy alto en términos de calidad percibida. Sin embargo, en 2024 los

Ministerio del Deporte

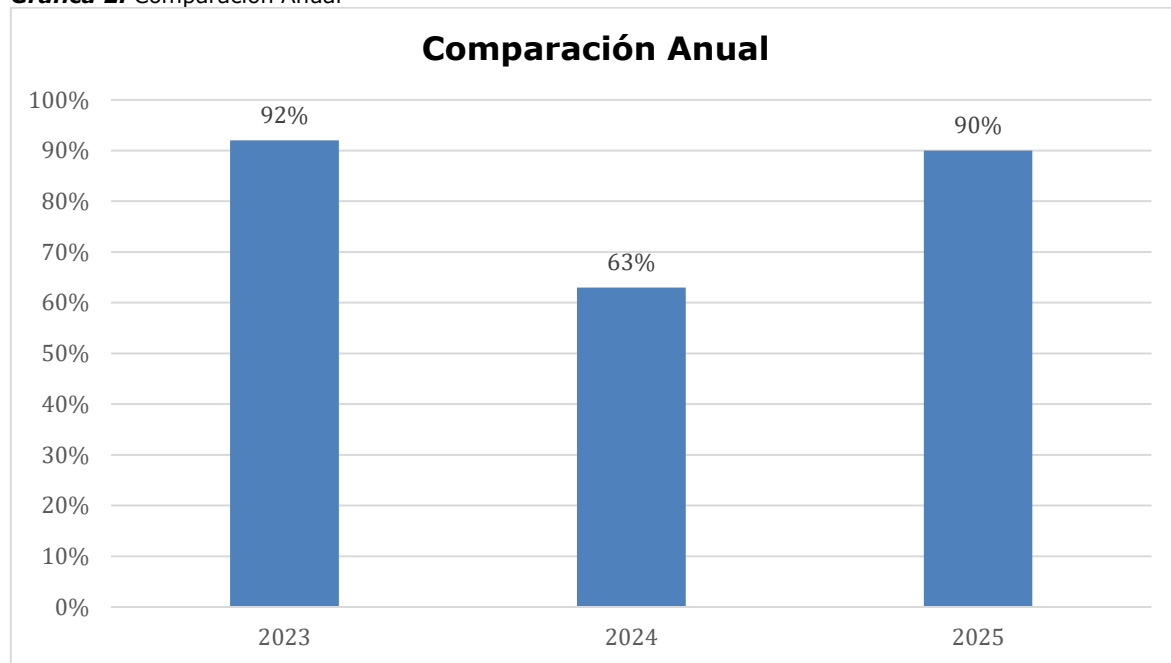
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

resultados descendieron de manera considerable hasta ubicarse en el 63%, evidenciando un periodo de debilitamiento en la percepción de los colaboradores respecto a la gestión comunicativa. (Gráfica 2)

Gráfica 2. Comparación Anual



Para el primer semestre de 2025, la satisfacción volvió a incrementarse de forma notable, llegando al 90%, un nivel muy cercano al alcanzado en 2023. Este comportamiento refleja los esfuerzos realizados por el GIT Comunicaciones en materia de fortalecimiento de canales, calidad de los servicios prestados y pertinencia de los productos comunicativos, los cuales permitieron recuperar la confianza y la valoración positiva de los usuarios internos.

La comparación anual evidencia, por tanto, que, aunque en 2024 se presentó una disminución significativa en la percepción de la calidad, las acciones de mejora implementadas en 2025 tuvieron un impacto efectivo, demostrando capacidad de respuesta y adaptación a las necesidades de los funcionarios y contratistas. Estos resultados constituyen una base sólida para continuar con la consolidación de estrategias de comunicación que garantizan la sostenibilidad de los altos niveles de satisfacción alcanzados.

CONCLUSIONES GENERALES

la encuesta de percepción y experiencia ciudadana aplicada a funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte evidencia que el GIT Comunicaciones ha consolidado un papel estratégico dentro de la entidad, garantizando la difusión efectiva de información y la prestación de servicios de alta calidad que impactan transversalmente en las diferentes dependencias.

23

En la caracterización de los participantes se destacó la amplia diversidad de áreas representadas y la participación equilibrada entre contratistas y funcionarios, lo que otorga legitimidad y solidez a los hallazgos. Asimismo, la consulta sobre canales de comunicación mostró una clara preferencia por medios digitales e institucionales, como redes sociales, intranet y boletines, los cuales se posicionan como herramientas ágiles y pertinentes para mantener informada a la comunidad interna.

Los resultados en materia de calidad de los servicios revelaron un alto nivel de satisfacción, especialmente en productos como la corrección de estilo, las piezas gráficas, el cubrimiento de eventos y los contenidos audiovisuales, que alcanzaron valoraciones sobresalientes. Aunque se identifican algunos canales con menor impacto —como los boletines en casa o los medios masivos—, la tendencia general confirma la confianza depositada por los usuarios internos en la gestión comunicativa.

Las respuestas abiertas aportaron insumos cualitativos que complementan la visión cuantitativa, destacando la necesidad de fortalecer ciertos aspectos, diversificar los contenidos y ajustar los canales a las expectativas e intereses de los colaboradores. Estos elementos constituyen oportunidades de mejora para avanzar hacia una comunicación más participativa, dinámica y cercana.

Finalmente, la comparación anual de los primeros semestres mostró una caída significativa en 2024, pero también una recuperación destacada en 2025, alcanzando niveles muy cercanos a los de 2023. Este repunte confirma la capacidad del GIT Comunicaciones para responder a los retos, implementar acciones correctivas y recuperar la confianza institucional, lo que representa un aprendizaje clave para sostener altos niveles de satisfacción en el futuro.

En conjunto, los resultados demuestran que el GIT Comunicaciones ha logrado consolidar una gestión efectiva, reconocida y valorada por los colaboradores, al tiempo que se abren oportunidades para innovar, diversificar los canales y continuar fortaleciendo la estrategia integral de comunicación interna y externa del Ministerio del Deporte.