



Deporte



Informe de Percepción de la Calidad del Servicio

**Evento: IVC y Contextualización de
Clubes- Montería**

**Grupo Interno de Trabajo Servicio
Integral al Ciudadano
2025**

INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del evento

25 de septiembre de 2025.

Lugar

Montería - Córdoba.

Organizador

Dirección de Inspección Vigilancia y Control

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 22 al 25 de abril.

2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	6
CONVOCATORIA	7
DESARROLLO DEL EVENTO	9
COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO	13
CONTENIDOS DEL EVENTO	15
CONCLUSIONES GENERALES	19

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo, temas a tratar y formas de participación?

Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

Gráfica 4. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada

Gráfica 5. Resultados Pregunta: El tiempo de la charla fue suficiente.

Gráfica 6. Resultados Pregunta: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación.

Gráfica 7. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

Gráfica 8. Resultados Pregunta: En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy malo y 4 muy bueno. ¿Cómo calificaría el evento?

Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

Gráfica 10. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la Charla?

Lista de tablas

Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Compomente convocatoria

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Compomente desarrollo del evento

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Compomente comprometidos con el buen trato

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Compomente contenidos del evento

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:

94%



**Promedio
Convocatoria:**

95%

**Promedio Desarrollo
del evento:**

97%

**Promedio
Comprometidos con
el buen trato:**

95%

**Promedio Contenidos
del evento:**

90%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



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 análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de Inspección, Vigilancia y Control y contextualización de clubes - Montería que se llevó a cabo por parte de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control. Este tipo de ejercicio tiene como objetivo: "Acompañamiento a organismos deportivos con el fin de facilitar los procesos de trámites, socializar la Circular Externa No. 014 de 2024 para la realización de la función de inspección de los organismos deportivos y apoyo y asesoría a los entes municipales, departamentales y gobernaciones sobre los trámites a su cargo con el fin de armonizar conceptos y funciones".

El estudio estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

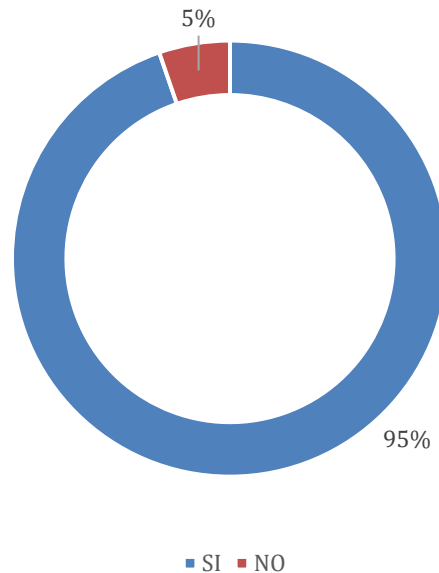
En el marco del evento se convocaron a **20** organismos deportivos y se proyectó una muestra de **19** encuestas que permitieron llevar a cabo la medición del cumplimiento del evento. Se debe mencionar que el estudio cuenta con un nivel de confianza del **95%** con un error estimado del **5%** y se realizó de manera anonimizada con muestra aleatoria simple.

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:

¿Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo ,temas a tratar y formas de participación en la charla?



Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿Se dieron a conocer oportunamente y por diversos medios la información sobre el objetivo, temas a tratar y formas de participación?

El **95%** de los participantes respondió afirmativamente. Esto indica que todos los encuestados percibieron que la información fue difundida de manera clara, oportuna y utilizando múltiples medios. Este resultado refleja una estrategia de comunicación efectiva, lo que es un punto fuerte del evento en términos de organización y alcance informativo.

Sin embargo un **5%** menciona que que no se dieron a conocer los objetivos y temas a tratar, lo que puede significar una brecha de comunicación desde la perspectiva de los asistentes. Sin embargo, para mantener este nivel de satisfacción en futuros eventos, se recomienda continuar utilizando canales diversos de información y validar la recepción del mensaje por parte de todos los grupos objetivo. Esta retroalimentación es un indicador positivo del impacto de la planeación previa al evento.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **95%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Convocatoria"

PROMEDIO **95 %**

9

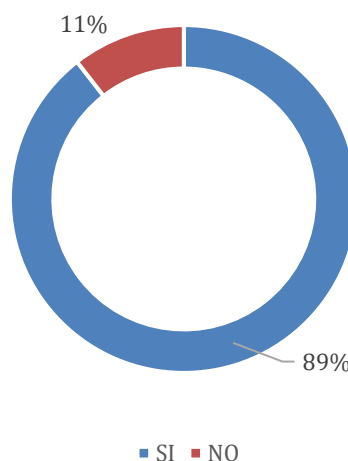
Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Compomente convocatoria

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 o grupos de interés.

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

¿El evento comenzó de forma puntual?



Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

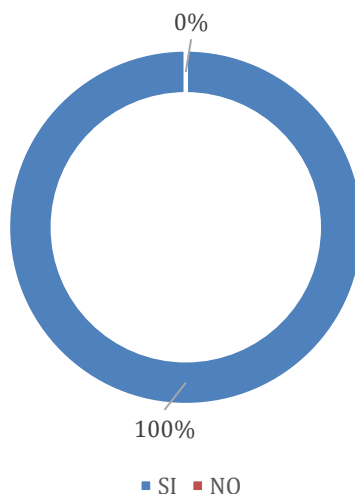
El **89%** de los participantes afirmó que el evento comenzó de forma puntual, lo cual indica que en la mayoría de los casos se respetaron los horarios establecidos. Esta percepción sugiere un buen nivel de organización y cumplimiento del cronograma previsto, lo cual genera

confianza y satisfacción en los asistentes. La puntualidad es un elemento clave en la percepción de calidad de un evento, y este resultado refleja una ejecución mayoritariamente efectiva en ese aspecto.

No obstante, el **11%** de los encuestados indicó que el evento no inició puntualmente. Esta proporción no es despreciable y señala una oportunidad de mejora en la logística y coordinación del inicio. Identificar las causas de estos retrasos (tecnología, disponibilidad de ponentes, asistencia tardía, etc.) permitiría implementar acciones correctivas. Garantizar una mayor consistencia en la puntualidad puede reforzar la percepción positiva general del evento y el respeto por el tiempo de los asistentes.

10

¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?



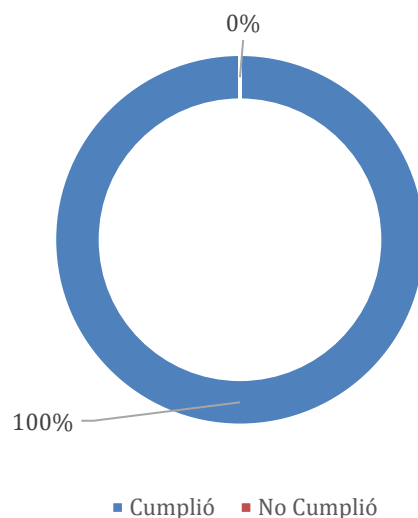
Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

El **100%** de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta “¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?”, lo cual refleja una percepción unánime y altamente positiva sobre la preparación y competencia de los presentadores. Este resultado destaca el nivel de conocimiento, claridad y capacidad de respuesta de los facilitadores, elementos esenciales para el éxito de cualquier actividad formativa o informativa. La unanimidad en

esta respuesta refuerza la confianza en los contenidos transmitidos y la dinámica del evento.

Esta evaluación tan favorable también sugiere que los oradores lograron establecer una comunicación efectiva con los asistentes, resolviendo inquietudes de forma satisfactoria y fomentando la participación activa.

¿Se realizaron todas las actividades de acuerdo a la programación presentadas?



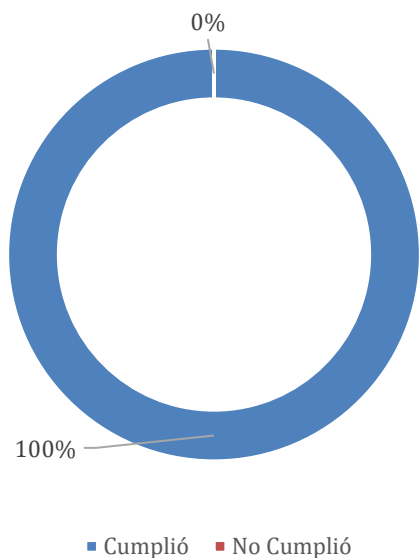
Gráfica 4. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada

El **100%** de los participantes indicó que "*Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada*", seleccionando la opción "Cumplió". Este resultado muestra que la ejecución del evento fue completamente fiel al cronograma establecido, lo cual refleja una excelente planeación operativa. Cumplir con la programación no solo fortalece la percepción de organización, sino que también demuestra respeto por el tiempo de los asistentes y compromiso con los objetivos planteados.

Este nivel de cumplimiento también sugiere que no hubo imprevistos significativos ni desviaciones en el desarrollo del evento. Mantener esta eficiencia requiere una logística bien coordinada, comunicación clara entre los responsables y una supervisión activa durante el evento. Al igual que en las otras preguntas con resultados unánimes, esto representa una

fortaleza institucional y una buena práctica que conviene replicar en futuras actividades.

¿El tiempo de la charla fue suficiente?



12

Gráfica 5. Resultados Pregunta: El tiempo de la charla fue suficiente.

El **100%** de los participantes indicó que "*El tiempo de la charla fue suficiente*", seleccionando la opción "Cumplió". Este resultado señala que la duración del evento fue adecuada para cubrir los temas previstos sin generar sensación de apuro ni extenderse innecesariamente. La gestión del tiempo es un aspecto crítico en la percepción de calidad, y este nivel de satisfacción sugiere un equilibrio acertado entre la profundidad de los contenidos y la duración asignada.

La unanimidad en esta respuesta también refleja que los organizadores lograron estructurar adecuadamente la agenda, lo cual permitió desarrollar las actividades de forma completa y mantener la atención de los asistentes. Continuar con esta planificación cuidadosa del tiempo — considerando pausas, espacio para preguntas y cierre— será clave para conservar este estándar en futuros eventos.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **97%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Desarrollo del evento"

PROMEDIO **97 %**

13

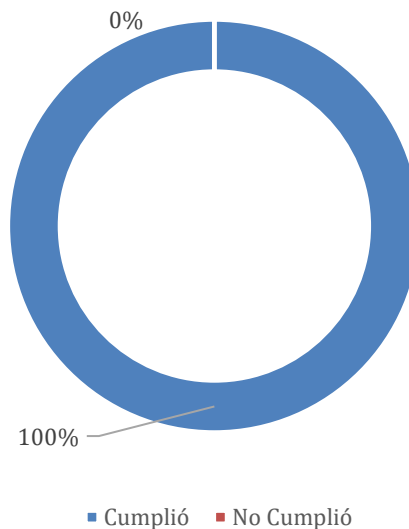
Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Compomente desarrollo del evento

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:

¿Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la charla?



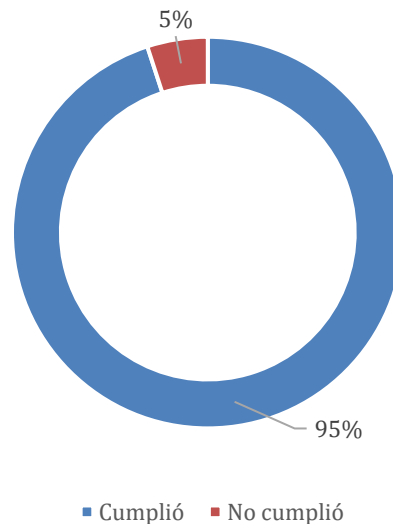
Gráfica 6. Resultados Pregunta: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación.

El **100%** de los encuestados respondió que "*Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la*

capacitación", seleccionando la opción "Cumplió". Este resultado evidencia un ambiente de respeto y equidad durante el evento, lo cual es fundamental para garantizar espacios seguros, participativos y accesibles para todas las personas. La percepción unánime de trato digno también fortalece la confianza institucional y demuestra una clara alineación con principios de inclusión y derechos humanos.

Este tipo de retroalimentación es clave, ya que asegura que los encargados del evento no solo se enfocaron en los contenidos, sino también en la calidad humana y ética de su interacción con los participantes.

¿Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa?



Gráfica 7. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

El **95%** de los participantes indicó que "*Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa*", marcando la opción "Cumplió". Este resultado demuestra que el evento no solo contempló la retroalimentación de los asistentes, sino que además se gestionó de forma efectiva y respetuosa.

La habilitación de espacios para sugerencias es una señal clara de apertura institucional, transparencia y compromiso con la mejora continua.

La percepción de cumplimiento en este aspecto indica que los participantes se sintieron escuchados y valorados. Sin embargo, un **5%** menciona que no se cumplió y es una oportunidad de mejora para que todos los asistentes puedan expresar sus preguntas y sean resueltas en el tiempo establecido lo cual refuerza su participación activa y su disposición a colaborar en futuros eventos.

15

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **95 %**.

**Evaluación cuantitativa del componente
"Comprometidos con el buen trato"**

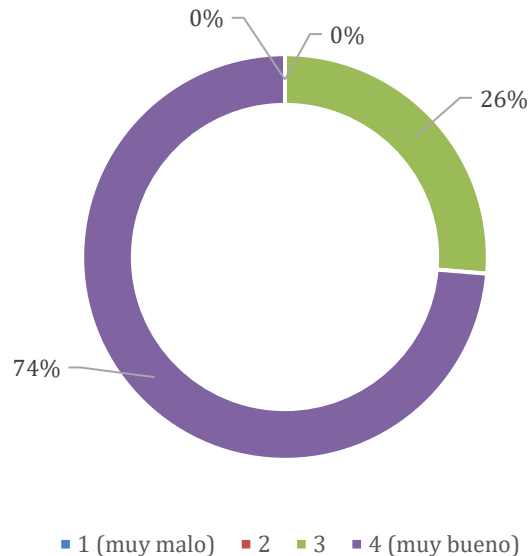
PROMEDIO **95 %**

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente comprometidos con el buen trato

CONTENIDOS DEL EVENTO

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.

En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy malo y 4 muy bueno. ¿Cómo calificaría el evento?

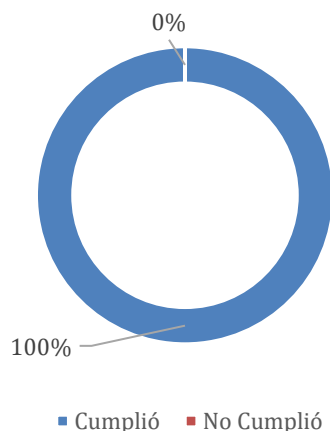


Gráfica 8. Resultados Pregunta: En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy malo y 4 muy bueno. ¿Cómo calificaría el evento?

El evento recibió una calificación predominantemente positiva, con un **74%** de los participantes otorgando la calificación más alta, un 4, lo que sugiere una evaluación altamente favorable por parte de la mayoría de los asistentes. Esto indica que la mayoría consideró que el evento cumplió de manera satisfactoria con sus expectativas, tanto en términos de organización como en el contenido que se presentó. La alta proporción de respuestas en el nivel 4 refleja la percepción de que el evento fue muy útil o bien ejecutado, lo cual es un resultado positivo para los organizadores.

Sin embargo, un **26%** de los participantes otorgaron la calificación de 3, lo que implica que hubo una parte del público que consideró que el evento podría haber tenido áreas de mejora. Aunque la respuesta mayoritaria es favorable, este porcentaje sugiere que algunos asistentes podrían haber tenido expectativas más altas o creyeron que ciertos aspectos del evento, como la organización, la información proporcionada o la dinámica de las presentaciones, no estuvieron a la altura de lo esperado. Esto proporciona una oportunidad para mejorar y seguir perfeccionando futuros eventos.

¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

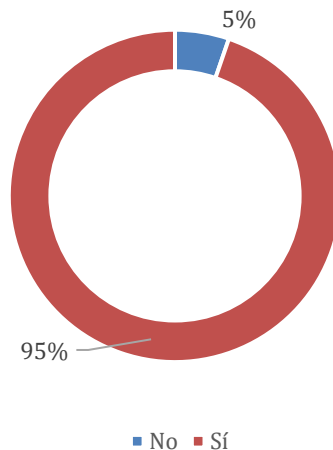


Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

El **100%** de los participantes consideró que los temas y actividades desarrolladas durante el evento fueron pertinentes para su labor profesional, lo que es un resultado altamente positivo. Este dato refleja que el evento logró alinearse completamente con las necesidades y expectativas de los asistentes, asegurando que el contenido proporcionado fuera relevante y aplicable a sus funciones o áreas de trabajo. Es un indicio claro de que los organizadores realizaron un análisis adecuado de las necesidades del público y diseñaron el programa de acuerdo con esas expectativas.

Este resultado también sugiere que el evento cumplió con su propósito de proporcionar información y herramientas útiles para los profesionales en el campo de la inspección, vigilancia y control en el ámbito deportivo, lo que contribuye a un mayor impacto y valor para los participantes.

¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la charla?



18

Gráfica 10. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la charla?

El **95%** de los participantes consideró que la profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la charla, lo que es un indicativo de que el evento logró abordar temas de manera adecuada y alineada con las necesidades actuales del público. Este resultado demuestra que los organizadores ofrecieron una visión clara y actualizada sobre los temas tratados, permitiendo que los asistentes comprendieran completamente el contexto y los conceptos necesarios para cumplir con los objetivos del evento, como la socialización de la Circular Externa No. 014 de 2024 y la asesoría en trámites deportivos.

Además, este **95%** de satisfacción en cuanto a la pertinencia de la profundidad y actualidad de los contenidos refuerza la percepción de que los organizadores han logrado un equilibrio efectivo entre la complejidad de los temas y la capacidad de los participantes para asimilarlos. También implica que el enfoque del evento estuvo alineado con las tendencias y requisitos actuales del sector, proporcionando valor directo a los asistentes para la mejora en su labor profesional y en el cumplimiento de sus responsabilidades dentro del sistema deportivo.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **91%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Contenidos del evento"

PROMEDIO **90%**

19

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente contenidos del evento

CONCLUSIONES GENERALES

El análisis general del evento muestra resultados muy positivos en todas las áreas evaluadas. La convocatoria obtuvo una calificación perfecta del **95%**, lo que indica que los participantes percibieron un proceso de comunicación claro y accesible, asegurando transparencia y participación. El desarrollo del evento también fue altamente valorado, con un **97%** de satisfacción, lo que refleja una ejecución sólida en cuanto a la planeación y la interacción con los asistentes, aunque se identifica un pequeño margen de mejora. Además, el trato recibido por los participantes fue ejemplar, con un **95%** de aprobación, destacando el compromiso con la atención digna y humanizada, lo que reafirma el éxito en la estrategia de atención al ciudadano.

En cuanto a los contenidos del evento, el **90%** de los asistentes consideró que la información proporcionada fue pertinente y bien estructurada, demostrando que los organizadores cumplieron con los estándares establecidos en términos organizativos, logísticos y temáticos. A pesar de que este porcentaje es ligeramente inferior al de otros aspectos, la valoración sigue siendo positiva, lo que sugiere que la mayoría de los participantes quedaron satisfechos con la calidad y relevancia del contenido. En general, los resultados reflejan un evento exitoso en términos de convocatoria, desarrollo, atención y contenidos, con algunos puntos de mejora que podrían optimizar la experiencia en futuras actividades.