

info



Deporte



Medición de percepción y experiencias ciudadanas

Transparencia y Acceso a la información Pública
1er semestre del 2025

2025

Grupo Interno de Trabajo Servicio
Integral al Ciudadano



INFORME DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Fecha de realización del informe

2 de junio del 2025.

Lugar

Virtual.

Organizador

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

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 15 mayo al 30 de junio de 2025.

2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.....	6
EFFECTIVIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	8
TRANSPARENCIA ACTIVA.....	13
TRANSPARENCIA PASIVA.....	15
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	19
CONCLUSIONES GENERALES.....	21

Listado de gráficas y tablas

Lista de gráficas

Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿Usted conoce o ha visitado el portal web del Ministerio del Deporte?

Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿Con qué regularidad visita el sitio web del Ministerio del Deporte?

Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Qué tan sencillo le resulto buscar información en el sitio web del Ministerio del Deporte?

Gráfica 4. Resultados Pregunta: ¿Encontró la información que buscaba?

Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿La información de nuestra página web le permite conocer de manera oportuna los temas de actualidad en deporte, recreación y actividad física?

Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿Le genera confianza y credibilidad la información publicada en la web del Ministerio?

Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿Cómo considera la calidad y claridad de la información que consulta en nuestro sitio web?

Gráfica 8. Resultados Pregunta: ¿Los canales habilitados para la atención al ciudadano (Presencial, telefónico, chat, página web, citas virtuales) están disponibles, son confiables, de fácil uso y acceso y funcionan correctamente?

Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿Las respuestas emitidas por la entidad son claras y demuestran conocimiento por parte del funcionario?

Gráfica 10. Resultados Pregunta: ¿Se responden las peticiones de forma oportuna teniendo en cuenta lo establecido por la ley?

Gráfica 11. Resultados Pregunta: ¿La entidad cuenta con recursos en su página web que permitan el uso y acceso a la información a las personas con discapacidad? (ejemplo: Videos, lengua de señas, subtítulos CC)

Gráfica 12. Resultados Pregunta: ¿Los espacios físicos de la organización se han adecuado para que sean accesibles para personas en condición de discapacidad?

Lista de tablas

Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Componente efectividad en el acceso a la información pública.

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente Transparencia Activa.

Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente Transparencia Pasiva.

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente criterio diferencial de accesibilidad.

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:

60%



6

**Efectividad en el Acceso a la
Información Pública:**

59%

Transparencia Activa:

64%

**Transparencia
Pasiva:**

76%

**Criterio Diferencial
de Accesibilidad**

41%

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

Este informe analiza los resultados de la encuesta realizada entre mayo y junio del 2025 a la ciudadanía que hace parte de los grupos de valor del Ministerio del Deporte. Este tipo de medición de percepción tiene como objetivo: Medir la percepción de la calidad en la transparencia y acceso a la información pública en la entidad.

7

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. Además, se debe mencionar que el análisis forma parte de la Estrategia de fortalecimiento de la Política de Transparencia y acceso a la información pública conforme a la ley 1712 de 2014, liderada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.

En el marco del evento se convocaron a diversas poblaciones que han interactuado con la página web y con los canales de atención de la entidad y se obtuvieron un total de 201 encuestas. Se debe mencionar que el estudio cuenta con un nivel de confianza del 99% con un error estimado del 5% y se realizó de manera anonimizada con muestra aleatoria simple.

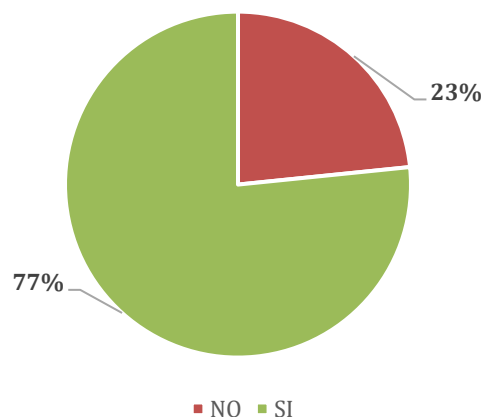
EFFECTIVIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La evaluación de la efectividad en el acceso a la información pública tiene como objetivo, evaluar la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de la información proporcionada a través de los distintos canales del Ministerio del Deporte (Página web, archivo general y dependencias de la entidad). El enfoque está en asegurar un proceso de comunicación bidireccional, esencial para garantizar la transparencia, el acceso efectivo a la información y la participación ciudadana, como pilares fundamentales.

8

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

¿Usted conoce o ha visitado el portal web del
Ministerio del Deporte?



Gráfica 1. Resultados Pregunta: ¿Usted conoce o ha visitado el portal web del Ministerio del Deporte?

Los resultados muestran que el 77 % de las personas encuestadas (154) manifiestan conocer o haber visitado el portal web del Ministerio del Deporte, mientras que el 23 % (47 personas) indican que no lo conocen ni lo han visitado.

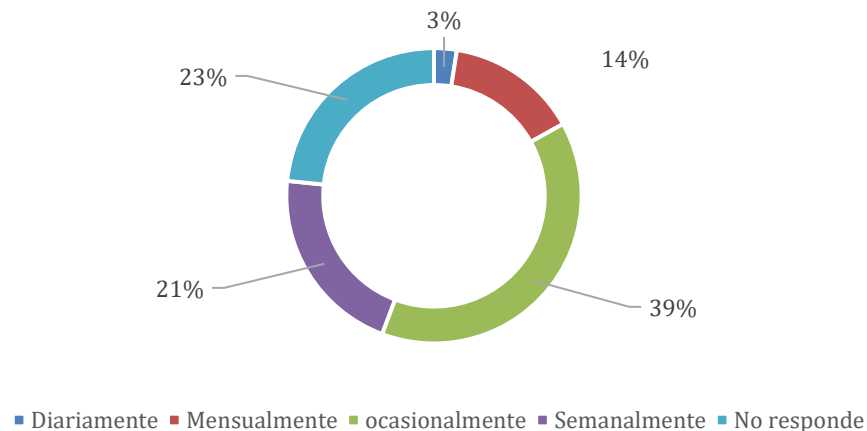
Este resultado refleja un nivel de conocimiento alto respecto a la existencia del portal institucional, lo cual es positivo para los objetivos de transparencia y acceso a la información pública. Sin embargo, la existencia de un 23 % de ciudadanos que aún no acceden al sitio web

evidencia una oportunidad de mejora en materia de divulgación digital e inclusión informativa.

Este grupo que no ha accedido al portal puede deberse a barreras como el desconocimiento del enlace, baja percepción de utilidad del portal, dificultades tecnológicas o bajo acceso a internet. Por tanto, se recomienda fortalecer estrategias de comunicación digital, generar contenidos accesibles y continuar promoviendo el uso del portal como principal canal informativo institucional.

9

¿Con qué regularidad visita el sitio web del Ministerio del Deporte?



Gráfica 2. Resultados Pregunta: ¿Con qué regularidad visita el sitio web del Ministerio del Deporte?

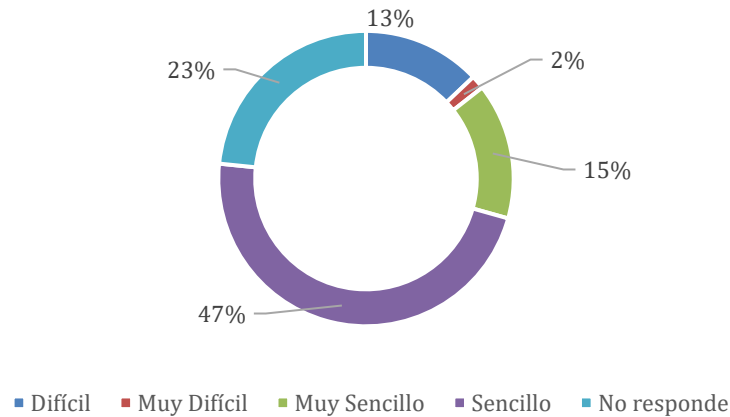
Los resultados indican que la mayoría de las personas encuestadas que conocen o han visitado el portal web del Ministerio del Deporte lo hacen de forma esporádica. El 39 % señala que lo visita ocasionalmente, mientras que un 21 % lo hace semanalmente y un 14 % mensualmente. Solo el 2 % indica que lo consulta a diario, lo cual refleja una baja frecuencia de uso intensivo. Por otro lado, el 23 % de las personas no respondieron esta pregunta, lo que coincide con el grupo que previamente manifestó no conocer o visitar el portal.

Este patrón sugiere que, aunque el portal tiene un buen nivel de conocimiento, su uso regular es limitado. La mayoría de visitas parecen

estar asociadas a necesidades puntuales más que a un hábito frecuente de consulta. Esto podría deberse a la naturaleza del contenido disponible, la percepción de utilidad o la falta de mecanismos que motiven un uso más constante.

¿Qué tan sencillo le resultó buscar información en el sitio web del Ministerio del Deporte?

10



Gráfica 3. Resultados Pregunta: ¿Qué tan sencillo le resultó buscar información en el sitio web del Ministerio del Deporte?

Los resultados muestran que el 62 % de las personas encuestadas califican la experiencia de búsqueda como “Sencilla” y un 15 % como “Muy sencilla”, lo que indica que, en general, la ciudadanía percibe de forma positiva la facilidad para encontrar información en el portal. Es decir, más de tres cuartas partes de quienes han navegado el sitio consideran que su diseño y estructura son comprensibles y funcionales.

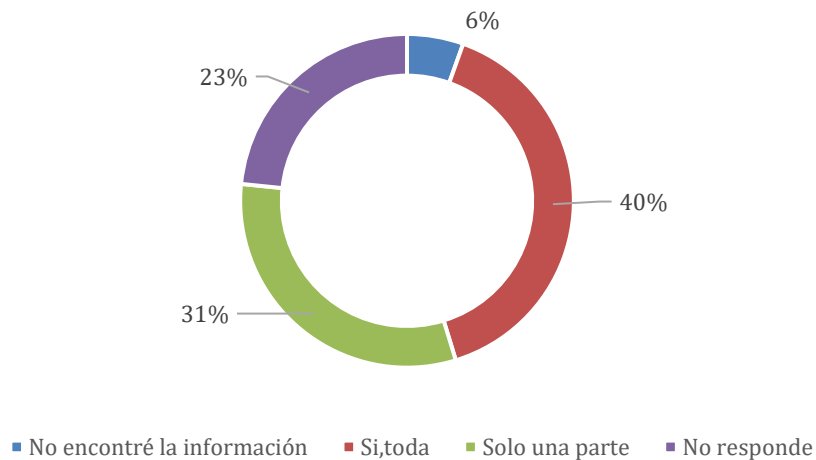
Sin embargo, un 14 % reportó que buscar información fue “Difícil” y un 1 % lo calificó como “Muy difícil”, lo que señala que aún existen oportunidades de mejora para optimizar la experiencia de navegación de ciertos grupos de ciudadanos. Por otro lado, el 23 % no respondió la pregunta, lo cual coincide con el porcentaje de personas que anteriormente manifestaron no conocer o no haber visitado el portal.

Este resultado refuerza la importancia de mantener buenas prácticas en la organización del contenido, pero también de identificar las posibles barreras que enfrenta la ciudadanía que no logran ubicar fácilmente la información. Para mejorar la experiencia de estos grupos, es recomendable realizar ajustes de usabilidad, simplificar menús o

categorías y promover mecanismos de ayuda rápida como buscadores eficientes o guías de navegación.

¿Encontró la información que buscaba?

11



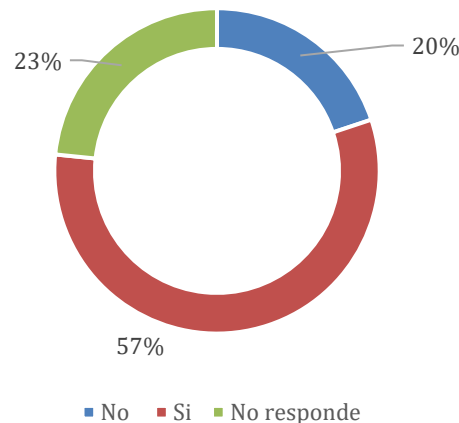
Gráfica 4. Resultados Pregunta: ¿Encontró la información que buscaba?

El 40 % de las personas encuestadas manifestó haber encontrado toda la información que buscaba en el portal, mientras que un 31 % logró encontrar solo una parte. Un 5 % indicó que no encontró la información que necesitaba, y el 23 % no respondió la pregunta, porcentaje que coincide con quienes señalaron no haber ingresado al sitio web.

Este resultado muestra que, si bien una parte importante de la ciudadanía logra satisfacer plenamente sus necesidades informativas en el portal, una proporción casi igual presenta dificultades para acceder a la totalidad del contenido requerido. Esta situación sugiere la necesidad de revisar la estructura del portal, la ubicación de la información y la eficiencia del buscador interno.

¿La información de nuestra página web le permite conocer de manera oportuna los temas de actualidad en deporte, recreación y actividad física?

12



Gráfica 5. Resultados Pregunta: ¿La información de nuestra página web le permite conocer de manera oportuna los temas de actualidad en deporte, recreación y actividad física?

El 57 % de las personas encuestadas respondió afirmativamente, indicando que la información publicada en el portal les permite conocer de manera oportuna los temas actuales relacionados con el deporte, la recreación y la actividad física. En contraste, un 20 % considera que no lo permite, mientras que el 23 % no respondió a la pregunta.

Este resultado evidencia una percepción mayoritariamente positiva frente a la capacidad del sitio web para mantener informada a la ciudadanía sobre temas relevantes del sector. Sin embargo, la existencia de un 20 % de ciudadanos que no encuentra la información oportuna representa una oportunidad clara de mejora en los procesos de actualización y divulgación de contenido.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **59%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Efectividad en el acceso a la información pública"

PROMEDIO **59 %**

Tabla 1. Evaluación Cuantitativa del Componente efectividad en el acceso a la información pública

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

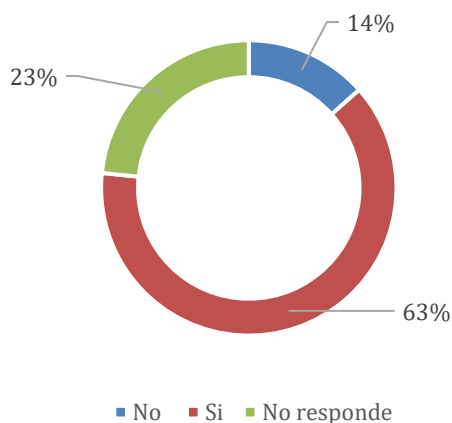
TRANSPARENCIA ACTIVA

La transparencia activa es la obligación que tienen los organismos públicos de divulgar de manera proactiva, regular, y accesible, información relevante y actualizada sobre su gestión. Esto incluye, pero no se limita a, la organización de sus contratos, procesos de contratación, y otros mecanismos de interacción con la ciudadanía, como las transferencias de recursos, los beneficios sociales y los mecanismos de participación ciudadana. Esta práctica busca garantizar que toda la información pueda ser de interés público esté disponible sin necesidad de una solicitud previa, promoviendo así una cultura de transparencia y rendición de cuentas dentro de las instituciones públicas. La divulgación debe realizarse a través de medios accesibles, siguiendo los principios de claridad, oportunidad, veracidad y accesibilidad, tal como lo establece la Ley 1712 de 2014 y otras normativas relacionadas.

13

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre la Transparencia Activa:

¿Le genera confianza y credibilidad la información publicada en la web del Ministerio?



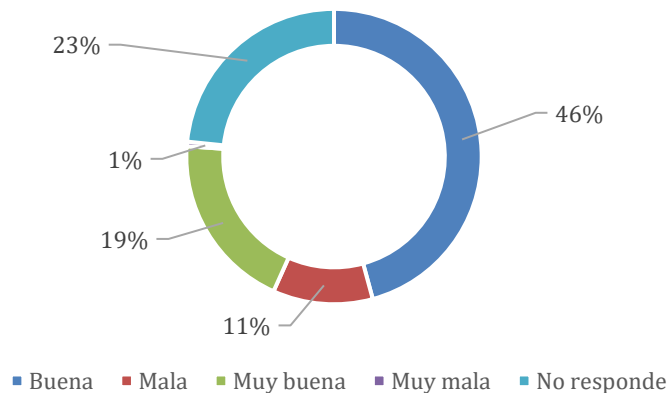
Gráfica 6. Resultados Pregunta: ¿Le genera confianza y credibilidad la información publicada en la web del Ministerio?

El 63 % de las personas encuestadas manifestó que la información publicada en el portal web del Ministerio le genera confianza y credibilidad. En contraste, el 13 % indicó que no le inspira confianza, mientras que el 23 % no respondió la pregunta.

Este resultado refleja una percepción mayoritariamente positiva frente a la veracidad y transparencia del contenido institucional publicado en el sitio web. La confianza ciudadana en la información oficial es un pilar fundamental para fortalecer la legitimidad institucional y fomentar el ejercicio del control social.

No obstante, la existencia de un 13 % de personas que desconfían de la información, aunque minoritaria, debe tomarse en cuenta para fortalecer las estrategias de comunicación digital. Es clave garantizar que la información sea clara, verificable, actualizada y respaldada por fuentes oficiales, lo que contribuye a consolidar una imagen institucional transparente, abierta y confiable.

¿Cómo considera la calidad y claridad de la información que consulta en nuestro sitio web?



Gráfica 7. Resultados Pregunta: ¿Cómo considera la calidad y claridad de la información que consulta en nuestro sitio web?

El 46 % de las personas encuestadas calificó como “Buena” la calidad y claridad de la información publicada en el sitio web del Ministerio del Deporte, mientras que un 19 % la consideró “Muy buena”. Esto significa que un 65 % de los encuestados tiene una percepción favorable sobre el contenido informativo del portal.

En contraste, el 11 % calificó la información como “Mala” y un 0,5 % como “Muy mala”, lo que indica que, aunque en menor medida, existen ciudadanos que consideran que la información no cumple con criterios

adecuados de calidad o claridad. Un 23 % no respondió la pregunta, coincidiendo con quienes no han accedido al sitio web.

Estos resultados reflejan una valoración positiva general, pero también evidencian la necesidad de mejorar aspectos como el lenguaje utilizado, la organización de los contenidos o la forma en la que se presentan los datos, especialmente para atender las expectativas de la ciudadanía más críticos. Fortalecer el enfoque ciudadano, con un lenguaje más claro y accesible, puede contribuir a mejorar aún más esta percepción.

15

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **64%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Transparencia Activa"

PROMEDIO 64 %

Tabla 2. Evaluación Cuantitativa del Componente Transparencia Activa

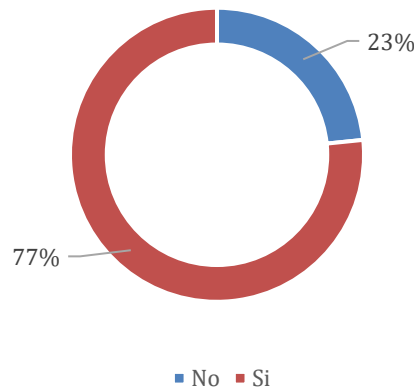
TRANSPARENCIA PASIVA

La transparencia pasiva es la responsabilidad que tienen todas las entidades que administran recursos públicos de responder de manera eficiente, clara y oportuna a las solicitudes de información y demás requerimientos presentados por la ciudadanía. Esta obligación abarca la atención y respuesta a peticiones, quejar, reclamos, denuncias y trámites, asegurando que cada interacción se maneje con la máxima calidad y en conformidad con los principios de transparencia y accesibilidad establecidos por la Ley 1712 de 2014.

A continuación, se presentan los resultados sobre transparencia pasiva:

¿Los canales habilitados para la atención al ciudadano (Presencial, telefónico, chat, página web, citas virtuales) están disponibles, son confiables, de fácil uso y acceso y funcionan correctamente ?

16



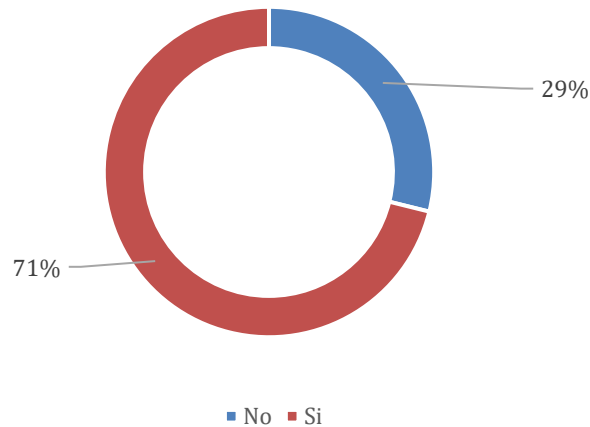
Gráfica 8. Resultados Pregunta: ¿Los canales habilitados para la atención al ciudadano (Presencial, telefónico, chat, página web, citas virtuales) están disponibles, son confiables, de fácil uso y acceso y funcionan correctamente?

El 77 % de las personas encuestadas respondió afirmativamente, señalando que los canales de atención al ciudadano dispuestos por el Ministerio del Deporte son funcionales, accesibles, confiables y fáciles de usar. En contraste, el 23 % manifestó que estos canales no cumplen con esas características.

Este resultado refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre el proceso de atención ciudadana del Ministerio, lo cual es un indicador favorable en términos de accesibilidad, experiencia del ciudadano y confianza institucional. No obstante, el 23 % de respuestas negativas representa una proporción significativa que debe ser atendida.

Estos resultados sugieren la necesidad de revisar continuamente el desempeño de cada canal, identificar puntos críticos que dificulten la interacción (como demoras, fallas tecnológicas o dificultades de navegación), y garantizar que las personas reciban atención oportuna, clara y eficiente por el medio que elijan.

¿Las respuestas emitidas por la entidad son claras y demuestran conocimiento por parte del funcionario?



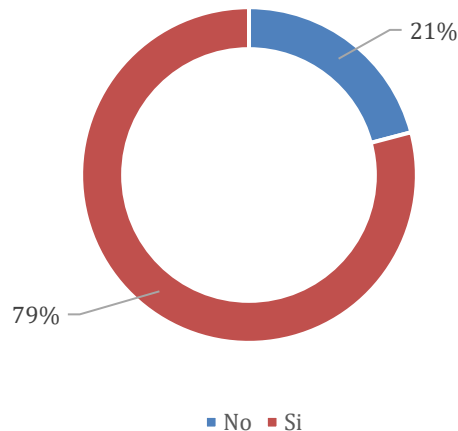
17

Gráfica 9. Resultados Pregunta: ¿Las respuestas emitidas por la entidad son claras y demuestran conocimiento por parte del funcionario?

El 71 % de las personas encuestadas considera que las respuestas entregadas por el Ministerio del Deporte son claras y evidencian conocimiento por parte del funcionario que atiende. Por otro lado, el 29 % manifestó que no percibe claridad ni dominio del tema en las respuestas recibidas.

Este resultado refleja una percepción positiva general respecto a la calidad de la atención institucional, especialmente en términos de competencia técnica y claridad en la comunicación. Sin embargo, el hecho de que casi 3 de cada 10 personas tengan una percepción negativa en este aspecto revela un área importante de mejora. Las respuestas poco claras o con bajo nivel técnico pueden generar desconfianza, insatisfacción y afectar la imagen institucional.

¿Se responden las peticiones de forma oportuna teniendo en cuenta lo establecido por la ley?



Gráfica 10. Resultados Pregunta: ¿Se responden las peticiones de forma oportuna teniendo en cuenta lo establecido por la ley?

El 79 % de las personas encuestadas afirmó que las peticiones se responden dentro de los tiempos legales, mientras que un 21 % considera que la entidad no cumple con la oportunidad prevista.

Este resultado revela una percepción mayoritariamente positiva sobre la agilidad y el cumplimiento normativo en la respuesta a las peticiones ciudadanas. No obstante, la quinta parte de la ciudadanía que percibe retrasos representa una proporción significativa y sugiere que existen casos en los que los tiempos de respuesta no satisfacen las expectativas o no se ajustan a los plazos legales.

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **76%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Transparencia Pasiva"

PROMEDIO **76 %**

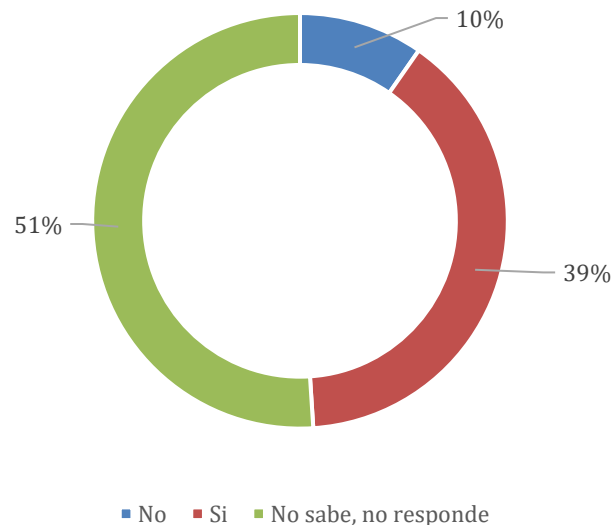
Tabla 3. Evaluación Cuantitativa del Componente Transparencia Pasiva

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Este componente establece los estándares que deben seguir las entidades para asegurar que toda la información pública sea accesible para personas con discapacidad y grupos étnicos. Esto incluye la adaptación de canales, idiomas, lenguas y medios, garantizando que cada ciudadano/a, sin importar sus condiciones físicas o culturales, pueda acceder a la información de manera efectiva y equitativa. El cumplimiento de este criterio no solo es una obligación legal, sino un compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades en el acceso a la información pública.

19

¿La entidad cuenta con recursos en su página web que permitan el uso y acceso a la información a las personas con discapacidad? (ejemplo: Videos, lengua de señas, subtítulos CC)



Gráfica 11. Resultados Pregunta: ¿La entidad cuenta con recursos en su página web que permitan el uso y acceso a la información a las personas con discapacidad? (ejemplo: Videos, lengua de señas, subtítulos CC)

El 38 % de las personas encuestadas manifestó que sí ha identificado recursos en la página web del Ministerio del Deporte orientados a facilitar el acceso a la información para personas con discapacidad. Un 9 % indicó

que no existen dichos recursos, mientras que el 50 % respondió que no sabe o no respondió.

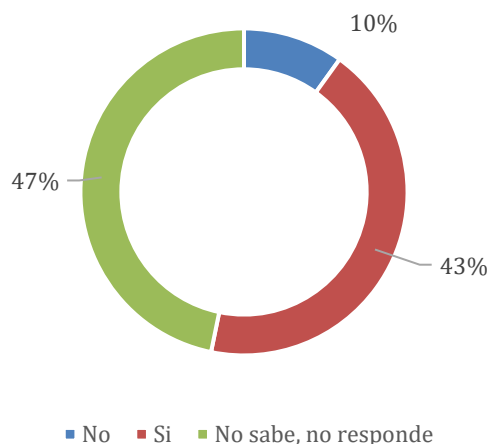
Este resultado refleja dos situaciones relevantes:

1. **Bajo nivel de reconocimiento** de herramientas de accesibilidad por parte de la ciudadanía.
2. **Amplio desconocimiento** del tema, ya que la mitad de los encuestados no pudo emitir una respuesta clara, lo que podría deberse a falta de visibilidad, uso limitado o escasa divulgación de estos recursos.

20

Aunque el porcentaje de personas que reconoce elementos de accesibilidad es positivo frente al promedio institucional de muchas entidades públicas, aún existe una brecha considerable que debe ser atendida.

¿Los espacios físicos de la organización se han adecuado para que sean accesibles para personas en condición de discapacidad?



Gráfica 12. Resultados Pregunta: ¿Los espacios físicos de la organización se han adecuado para que sean accesibles para personas en condición de discapacidad?

El 43 % de las personas encuestadas respondió que los espacios físicos del Ministerio del Deporte están adaptados para la accesibilidad de personas con discapacidad, mientras que un 10 % indicó que no lo están. Llama la atención que un 47 % respondió “No sabe / no responde”, lo cual

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

sugiere un alto nivel de desconocimiento o falta de certeza sobre las condiciones de accesibilidad física de la entidad.

Se debe mencionar que casi la mitad de los encuestados reconoce adecuaciones de accesibilidad, lo que señala avances institucionales en infraestructura incluyente. Pero, el elevado porcentaje de desconocimiento (47 %) indica poca visibilidad o comunicación sobre las mejoras realizadas no son evidentes para la ciudadanía y aunque minoritario, el 10 % que percibe falta de adecuaciones evidencia la existencia de obstáculos físicos que deben ser corregidos.

21

Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del componente en mención y se obtiene un resultado del **41%**.

Evaluación cuantitativa del componente "Criterio Diferencial de Accesibilidad"

PROMEDIO 41%

Tabla 4. Evaluación Cuantitativa del Componente criterio diferencial de accesibilidad

CONCLUSIONES GENERALES

Durante el primer semestre de 2025, el Ministerio del Deporte obtuvo un índice general de percepción positiva del 60 % en materia de transparencia y acceso a la información pública. Este resultado refleja una valoración moderadamente favorable por parte de la ciudadanía, con un desempeño diferencial entre los componentes evaluados: transparencia pasiva (76 %), transparencia activa (64 %), efectividad en el acceso a la información (59 %) y criterio diferencial de accesibilidad (41 %).

Los datos evidencian que la entidad cumple satisfactoriamente con las obligaciones de transparencia pasiva, respondiendo de manera oportuna y clara a las solicitudes de información. En cuanto a la transparencia activa, si bien se reconoce la publicación de información de interés, persiste la necesidad de mejorar su actualización, visibilidad y facilidad de consulta. En términos de acceso efectivo, los ciudadanos consideran que la experiencia de uso del portal web es, en general, sencilla, aunque

muchas veces parcial o esporádica. Finalmente, el componente de accesibilidad representa el mayor reto, ya que una parte importante de la ciudadanía desconoce o no identifica recursos destinados a garantizar el acceso a la información para personas con discapacidad.

A partir de estos hallazgos, se recomienda fortalecer las estrategias de accesibilidad digital y física, garantizar la publicación periódica y proactiva de información clave, mejorar la usabilidad del portal institucional e intensificar los procesos de capacitación del talento humano en atención ciudadana. Estas acciones permitirán avanzar hacia una gestión más transparente, inclusiva y centrada en las necesidades informativas de toda la ciudadanía.