

Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano
Diciembre 2025-febrero 2026



Tabla de Contenido

Introducción.....	3
I. Compromisos de calidad	4
II. Resultados de satisfacción de los servicios encuestados	5
III. Comparación Resultados de satisfacción de los servicios encuestados Vs compromisos de Calidad diciembre 2025-febrero 2026.....	6
IV. Quejas y Sugerencias periodo diciembre 2025-febrero 2026.....	8

Introducción

El Ministerio de Deportes y Recreación ha asumido el compromiso de ofrecer sus servicios de manera transparente y eficiente a cada ciudadano que requiere de ellos, este informe tiene la finalidad de proporcionar una evaluación detallada del desempeño y la calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, en tal sentido la institución ha establecido tres (3) servicios, los cuales cumplen con los niveles de calidad establecidos para garantizar el cumplimiento de los estándares, se realizaron mediciones para evaluar los atributos de fiabilidad, accesibilidad, amabilidad y profesionalidad en la provisión de servicios.

Estos resultados se obtuvieron mediante la aplicación, registro y análisis de la encuesta de satisfacción de servicios. A continuación, se presenta el seguimiento trimestral correspondiente al periodo diciembre 2025 febrero 2026, de los servicios comprometidos:

- Certificación y Habilitación de Entidades Deportivas y Escolares
- Atención Medico Deportiva
- Formación y Capacitación Técnica –Deportiva

I. Compromisos de calidad

Servicio e Indicador	Compromiso asumido (atributo y estándar)	Estándar	Documentos Evidenciados
Certificación y Habilitación de Entidades Deportivas y Escolares	Fiabilidad	90%	Encuestas de Satisfacción ciudadana
	Accesibilidad	90%	
	Amabilidad	90%	
Atención Médico Deportivo	Profesionalidad	90%	Encuestas de satisfacción ciudadana
	Fiabilidad	90%	
	Amabilidad	90%	
Formación y Capacitación Técnica – Deportiva	Accesibilidad	90%	Encuestas de satisfacción ciudadana
	Fiabilidad	90%	
	Amabilidad	90%	

II. Resultados de satisfacción de los servicios encuestados

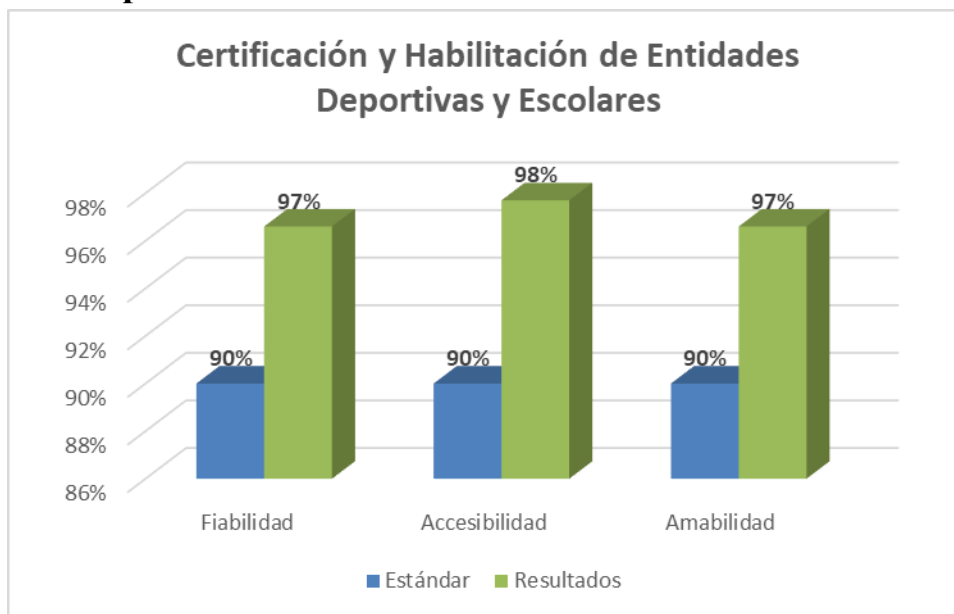
Servicio e Indicador	Compromiso asumido (atributo y estándar)	Resultados
Certificación y Habilitación de Entidades Deportivas y Escolares	Fiabilidad	97%
	Accesibilidad	98%
	Amabilidad	97%
Atención Médico Deportivo	Profesionalidad	97%
	Fiabilidad	96%
	Amabilidad	98%
Formación y Capacitación Técnica –Deportiva	Accesibilidad	93%
	Fiabilidad	94%
	Amabilidad	94%

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos de la encuesta de satisfacción:

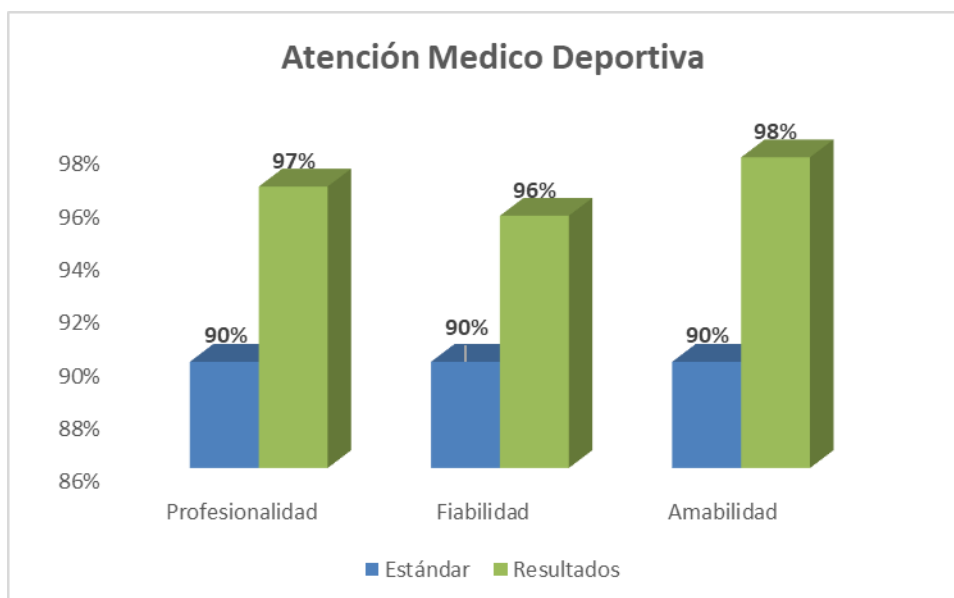
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario de la encuesta realizada contiene una escala del 1 al 5, donde:

- 1** Es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- 5** La mejor valoración y mayor grado de satisfacción.
- NS/NC** no sabe, no contesta.

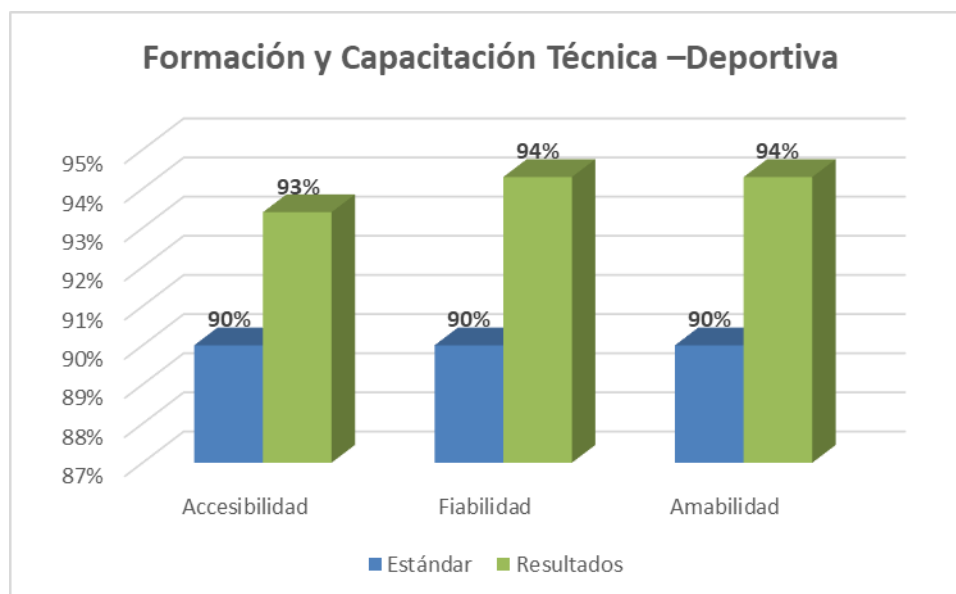
III. Comparación Resultados de satisfacción de los servicios encuestados Vs compromisos de Calidad diciembre 2025-febrero 2026.



Fuente: Encuesta de satisfacción Ciudadana realizada por el Departamento de Clubes y Ligas



Fuente: Encuesta de satisfacción Ciudadana realizada por el Departamento Medicina Deportiva



Fuente: Encuesta de satisfacción Ciudadana realizada por el Departamento de Formación y Capacitación.

IV. Quejas y Sugerencias periodo diciembre 2025-febrero 2026

Los canales establecidos por la institución para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias, reclamaciones y solicitudes, son los buzones físicos, el Sistema de Denuncias de la Línea 311 y Redes Sociales MIDEREC. A continuación, se detallan dichas QRSS recibidas en el trimestre diciembre 2025 – febrero de 2026.

Vía	Solicitudes Recibidas				Solicitud respondida en tiempo	Tiempo Promedio de Respuestas	% Solicitudes Atendidas
	Diciembre	enero	febrero	Total			
Buzones Físicos	0	0	0	0	0	0	0%
Redes Sociales	0	0	0	0	0	0	0
Sistema de denuncias 311	0	0	0	0	0	0-15 Días	0%

Fuente: Registro de quejas, sugerencias a través del sistema 311, Busón Físico y Redes sociales del MIDEREC, Diciembre 2025-Febrero 2026