



La cultura  
es de todos

Mincultura

# INFORME DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE VISITAS SERVICIOS Y TRÁMITES

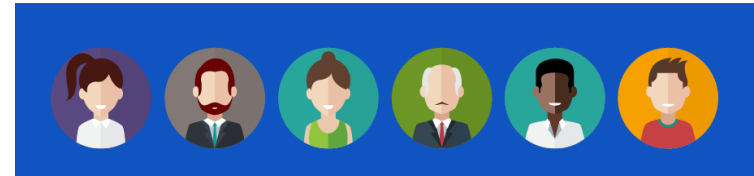
Acumulado al septiembre 2021

# Resultados primer trimestre 2021 F-GAC-014

A continuación presentamos los resultados de los servicios y trámites calificados en el entre los meses de enero a septiembre del 2021 y la caracterización de los ciudadanos que diligenciaron la misma.



¿Cómo califica y cual es su nivel de satisfacción y la percepción frente a la oferta institucional del MC?



¿Cuál es el perfil de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del MC?

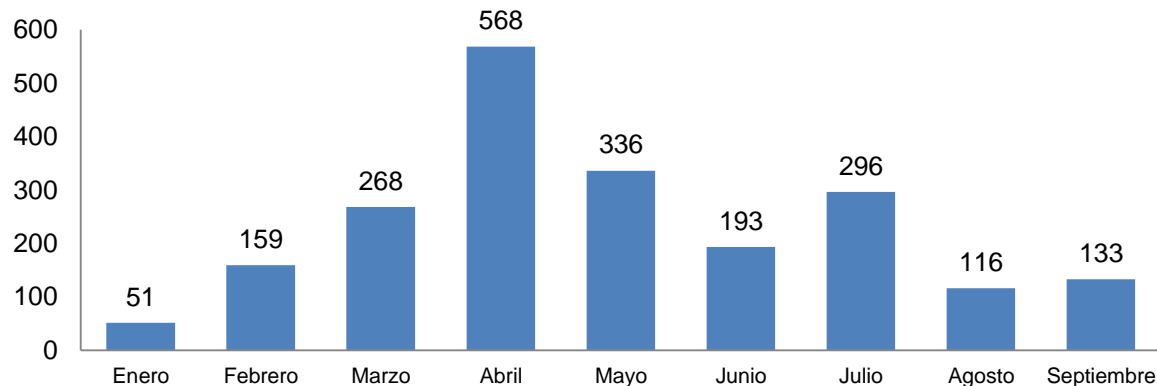
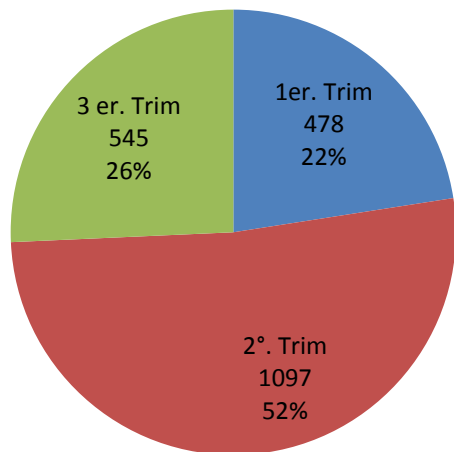


La cultura  
es de todos

Mincultura

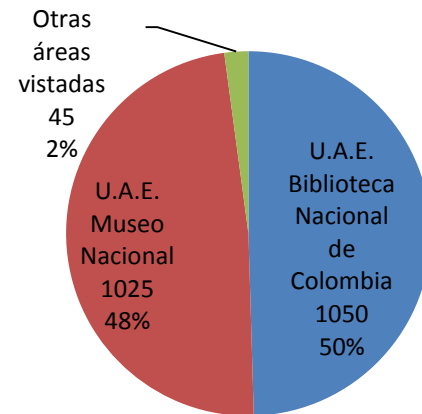
# NÚMERO DE ENCUESTAS

Hasta el 30 de septiembre del 2021 se recibieron dos mil ciento veinte (2120): cuatrocientas setenta y ocho (478) encuestas en el primer trimestre, mil noventa y siete (1.097) en el segundo y quinientos cuarenta y cinco (545) . Se observa un incremento en el número de encuestas diligenciadas del primer al segundo trimestre del 129%, y un decrecimiento entre el segundo trimestre y el tercero del -50%.



# ÁREAS VISITADAS DE MANERA PRESENCIAL O VIRTUAL

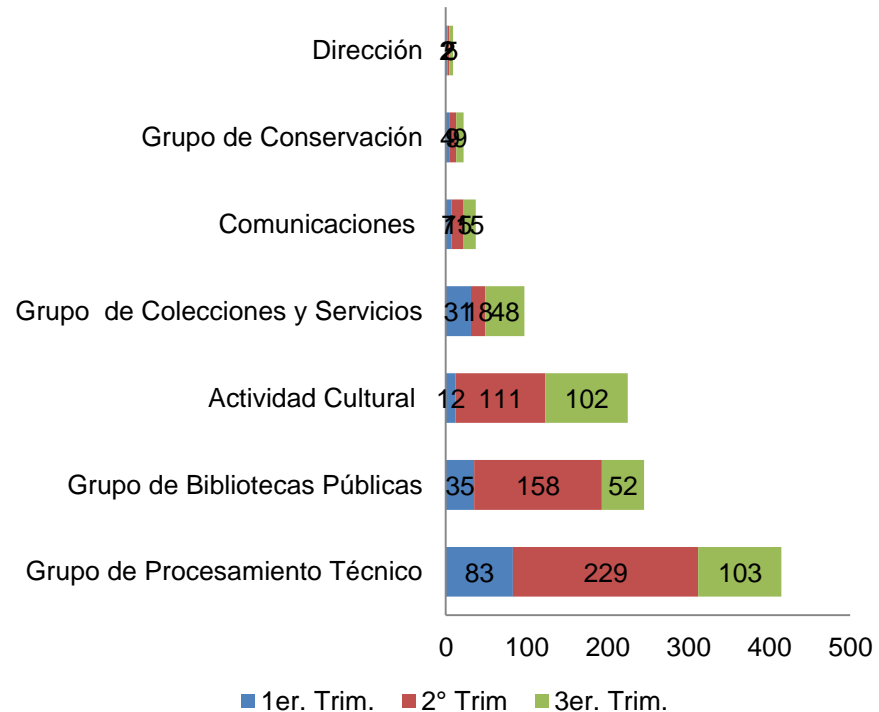
Área visitada (presencial o virtual) que tramitó su servicio o consulta		1er. Trim.	2° Trim.	3er. Trim.	Total
Unidad Administrativa Especial	Biblioteca Nacional de Colombia	174	542	334	1050
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	1	8	1	10
	Casa Museo Quinta de Bolívar	27	24	21	72
	Casa Museo Rafael Núñez	0	12	12	24
	Museo Alfonso López Pumarejo	1	3	28	32
	Museo Casa Natal del General Santander	0	2	0	2
	Museo Colonial	72	88	50	210
	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	0	40	0	40
	Museo de la Independencia Casa del Florero	48	84	36	168
	Museo Guillermo León Valencia		13		13
	Museo Juan del Corral	10	11	2	23
	Museo Nacional de Colombia	94	197	19	310
	Museo Nacional Guillermo Valencia	1	15	1	17
	Museo Santa Clara	39	29	27	95
	Programa Fortalecimiento de Museos	1	8	0	9
Dirección de Artes	1	5	4	10	
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	0	2	1	3	
Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento	0	3	0	3	
Dirección de Fomento Regional	0	3	1	4	
Dirección de Patrimonio y Memoria	3	3	1	7	
Dirección de Poblaciones	0	0	2	2	
Grupo de Contratos y Convenios	1	0	1	2	
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	2	1	0	3	
Grupo de Gestión Documental	0	0	1	1	
Grupo de Servicio al Ciudadano	3	1	2	6	
Oficina Jurídica	0	1	0	1	
Programa Nacional de Concertación Cultural	0	1	0	1	
Programa Nacional de Estímulos Culturales	0	1	1	2	
<b>Total</b>		<b>478</b>	<b>1097</b>	<b>545</b>	<b>2120</b>



Entre enero y septiembre del 2021, las unidades administrativas especiales Biblioteca Nacional (con el 50%) y Museo Nacional (con el 48%) agruparon el mayor número de encuestas equivalente al 98% del total de la muestra. El 2% restante se distribuye en catorce dependencias, grupos de trabajo o áreas Ministerio.

De enero a septiembre del 2021 mil cincuenta (1050) equivalente al 50% del total de las encuestas F-GAC-014 diligenciadas fueron aportadas por la Biblioteca Nacional (174 en el primer trimestre, 542 en el segundo y 334 en el tercero).

Al interior de la Biblioteca, el grupo que mayor número de encuestas diligenciadas fue del grupo de procesamiento técnico con el cuatrocientas quince (415), le sigue la Red de Bibliotecas Públicas con doscientos cuarenta y cinco (245), y Actividad Cultural con doscientos veinticinco (225)



# UNIDAD ESPECIAL ADMINISTRATIVA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia	1er. Trim.	2° Trim	3er. Trim.	Total	%
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	64	229	102	395	38
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	7	104	89	200	19
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	14	105	19	138	13
Formación de usuarios	22	41	51	114	11
Consulta de colecciones	18	12	25	55	5
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	3	16	14	33	3
Asignación del ISSN	13	8	7	28	3
Catalogación en la publicación	13	9	6	28	3
Servicios de referencia	11	5	5	21	2
Depósito digital de obras	4	1	7	12	1
Promoción de colecciones	1	5	6	12	1
Depósito legal de obras	1	3	2	6	1
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	3	2	1	6	1
Préstamo o alquiler de espacios		2		2	0
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>542</b>	<b>334</b>	<b>1050</b>	<b>100</b>

Frente a los servicios y trámites evaluados en el primer semestre, en el primer lugar se ubica la asistencia técnica a bibliotecas públicas con un 38%, le sigue las actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares) con 19% y la formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas con 13%.



# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MUESO NACIONAL

En lo corrido del año, mil veinticinco (1025) ciudadanos, equivalente al 48% del total de los encuestas recibidas: doscientos noventa y cuatro (294) en el primer trimestre, quinientos treinta y cuatro (534) en el segundo y ciento noventa y siete (197) en el tercero. El Museo Nacional, lidero la atención, le sigue el Museo Colonial y Museo la Independencia Casa del Floreo. Se destaca la participación de los ocho museos en región.

Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	1er. Trim.	2° Trim	3er. Trim.	Total	%
Museo Nacional de Colombia	94	197	19	310	30
Museo Colonial	72	88	50	210	20
Museo de la Independencia Casa del Florero	48	84	36	168	16
Museo Santa Clara	39	29	27	95	9
Casa Museo Quinta de Bolívar	27	24	21	72	7
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	0	40	0	40	4
Museo Alfonso López Pumarejo	1	3	28	32	3
Casa Museo Rafael Núñez	0	12	12	24	2
Museo Juan del Corral	10	11	2	23	2
Museo Nacional Guillermo Valencia	1	15	1	17	2
Museo Guillermo León Valencia		13		13	1
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	1	8	1	10	1
Programa Fortalecimiento de Museos	1	8	0	9	1
Museo Casa Natal del General Santander	0	2	0	2	0
Total	294	534	197	1025	100



# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MUESO NACIONAL

El 32% de los encuestados expresaron que el motivo principal para visitar presencial o virtualmente alguno de los museos fue conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura, le sigue la elaboración de tarea, recomendación académica o exigencia escolar con un 19% y la tercera con el 15 por ciento fue interés personal

¿Qué lo motivó a visitar presencialmente o virtualmente el museo?	1er. Trim.	2° Trim	3er. Trim.	Total	%
Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura	87	171	63	321	32
Tarea, recomendación académica o exigencia escolar	67	104	23	194	19
Interés personal	40	76	36	152	15
Por interés en las actividades programadas	22	73	30	125	12
Actividad investigativa o profesional	29	24	12	65	6
Visitar o asistir a una exposición, muestra artística o evento cultural	17	28	7	52	5
Interés turístico	17	22	10	49	5
Otro ¿cuál?	11	13	11	35	3
Recomendación de otra persona	2	14	3	19	2
Casualidad o sin razón aparente	1	1	2	4	0
Total	293	526	197	1016	100



La cultura  
es de todos

Mincultura



# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MUESO NACIONAL

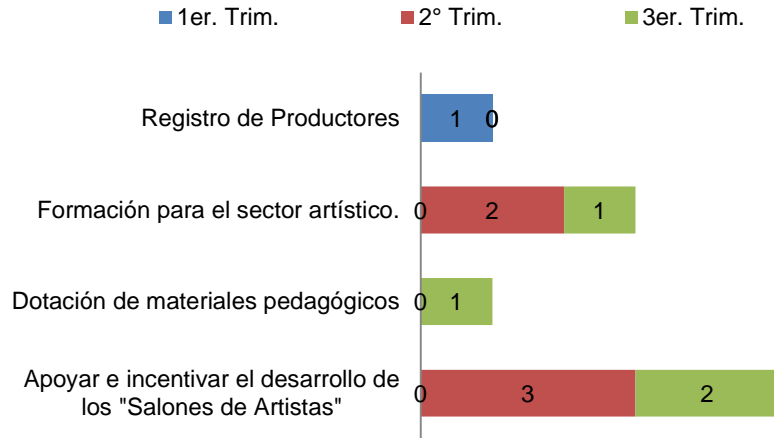
Frente a los servicios o trámites calificados en los museos, el servicio más calificado con 49% fue la realización de actividades educativa o académica (talleres, conferencia o similar). Le siguen los diálogos por los museos o recorridos guiados con 27% y los servicios educativos para grupos (propuestas pedagógicas) con 14%.

Se destaca el 6% alcanzado por las actividades cultural es(conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)

Servicios y trámites de los Museos del Ministerio de Cultura	1er. Trim.	2° Trim.	3er. Trim.	Total	%
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	135	273	98	506	49
Diálogos por el museo o recorridos guiados	74	139	62	275	27
Servicios educativos para grupos (diligencia el encargado de grupo)	70	56	19	145	14
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	5	44	12	61	6
Suministro de imágenes en alta resolución	3	6	2	11	1
Materiales didácticos itinerantes	2	4	2	8	1
Consulta de materiales del Centro de Documentación	1	2	1	4	0
Consulta de objetos no exhibidos	1	2	1	4	0
Alquiler o préstamo de espacios culturales	1			1	0
Préstamo de obras a museos	1			1	0
<b>Subtotal</b>	<b>293</b>	<b>526</b>	<b>197</b>	<b>1016</b>	<b>99</b>
Servicios y trámites del Programa Fortalecimiento de Museos	1er. Trim.	2° Trim.	3er. Trim.	Total	%
Asistencia técnica, asesoría y acompañamientos	1	6		7	1
Registro y calificación en el Sistema de Información de Museos Colombianos (SIMCO)		2		2	0
<b>Sub total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>534</b>	<b>197</b>	<b>1025</b>	<b>100</b>

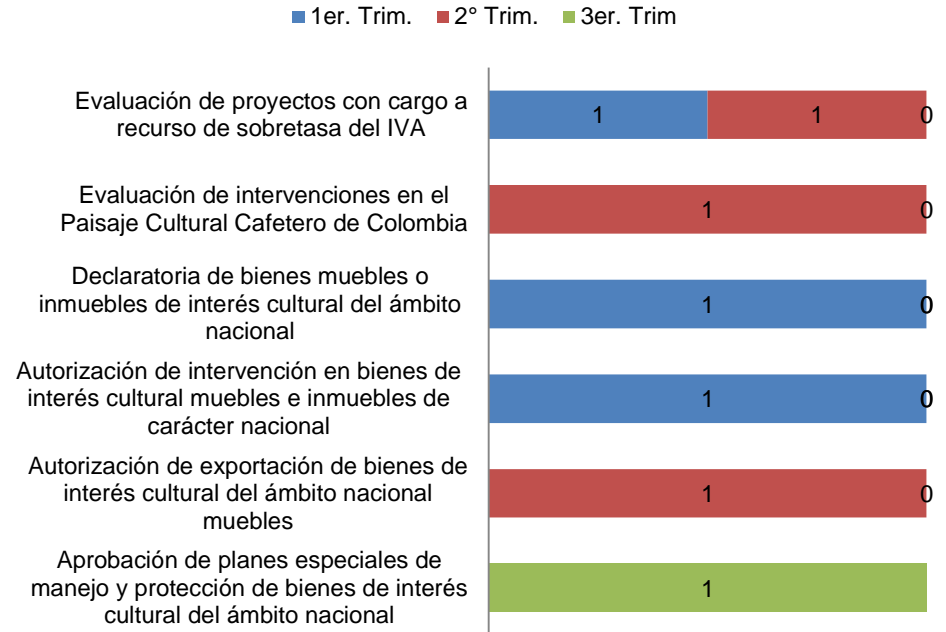


## Dirección de Artes



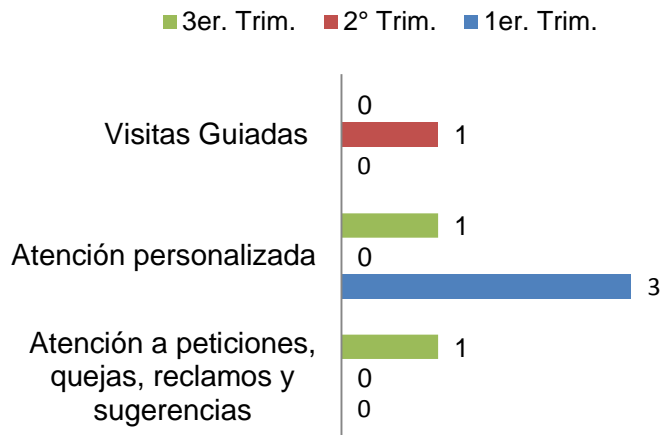
Diez ciudadanos calificaron los servicios de la Dirección de Artes uno en el primer trimestre, cinco en el segundo y cuatro en el tercero.

## Dirección de Patrimonio y Memoria



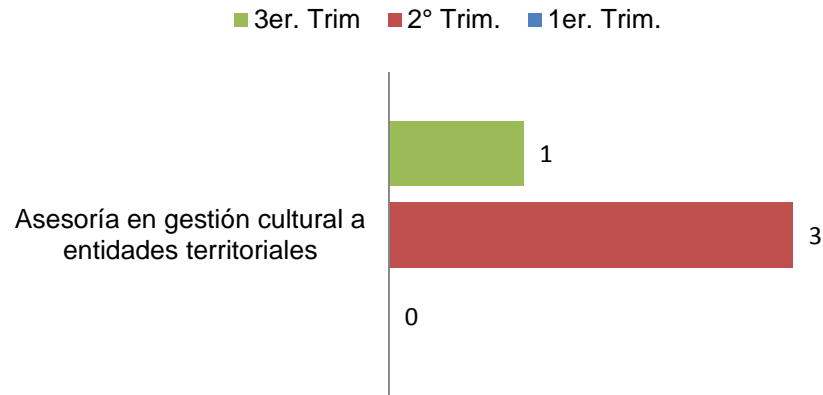
Siete ciudadanos calificaron los servicios de la Dirección de Patrimonio y Memoria, uno en el primer trimestre, cinco en el segundo y uno en el tercero.

## Grupo de Servicio al Ciudadano



Seis ciudadanos calificaron los servicios del Grupo de Servicio al Ciudadano, tres en el primer trimestre, uno en el segundo y dos en el tercero.

## Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento



Cuatro ciudadanos calificaron los servicios de la Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento tres en el segundo trimestre y uno en el tercero.



La cultura  
es de todos

Mincultura

## OTRAS ÁREAS

Dieciocho ciudadanos calificaron otros servicios ubicados en diferentes de áreas del Ministerio

Área visitada (presencial o virtual) que tramitó su servicio o consulta	Servicio o trámite	1er. Trim.	2° Trim	3er. Trim.	Total
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	Asistencia técnica, asesoría y acompañamiento para la creación y producción de contenidos culturales		1		1
	Circulación de contenidos mediáticos culturales, banco de contenidos			1	1
	Formación y capacitación para la creación y producción de contenidos mediáticos culturales		1		1
Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento	Generación de capacidades para el emprendimiento		2		2
	Investigaciones y generación de conocimiento		1		1
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Mincultura	2	1		3
Dirección de Poblaciones	Asesoría técnica para la inclusión social desde lo cultural			1	1
	Promoción del conocimiento social de la diversidad cultural			1	1
Grupo de Contratos y Convenios	Consulta de contratos y convenios	1		1	2
Programa Nacional de Estímulos Culturales	Otorgar estímulos		1	1	2
Grupo de Gestión Documental	Consulta estado trámite			1	1
Oficina Jurídica	Consulta jurídica		1		1
Programa Nacional de Concertación Cultural	Convocatoria pública del Programa Nacional de Concertación Cultural		1		1
Total		3	9	6	18



La cultura  
es de todos

Mincultura

## ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS EVALUADOS FRENTE AL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

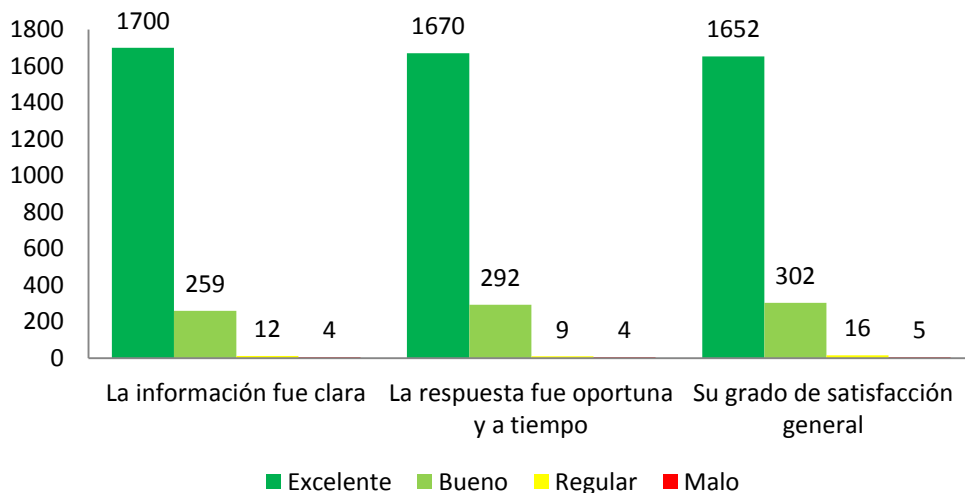
La encuesta F-GAC-014 permite al ciudadano calificar y dar a conocer al Ministerio su percepción frente a la oferta institucional de forma remota o presencial, evaluando los siguientes aspectos:

- Características de la atención prestada.
- Características del canal de atención.
- Características del punto de atención.
- Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento.
- Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica cultural, educativa o académica.
- Características de la propuesta pedagógica (específica para los museos del Ministerio)

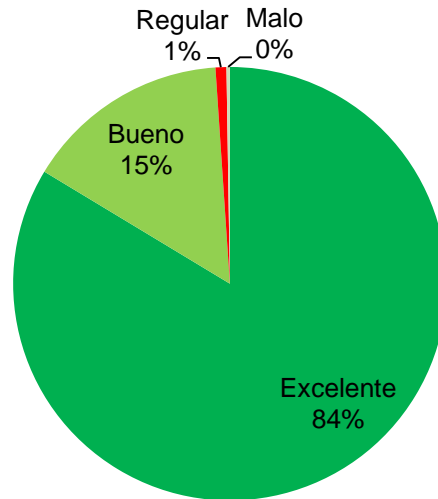


# CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRESTADA

De los mil novecientos ochenta y siete (1.987) ciudadanos que calificaron las características de la atención recibida (cuatrocientos ocho (408) en el primer trimestre y mil cuarenta y uno (1041) en el segundo) y quinientos veintiséis (526) en promedio el 99% evaluó en el rango de excelente a bueno y un uno por ciento en los rangos de regular a malo, en términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo. Resaltamos el echo que se satisfechos satisfecho con el servicio.



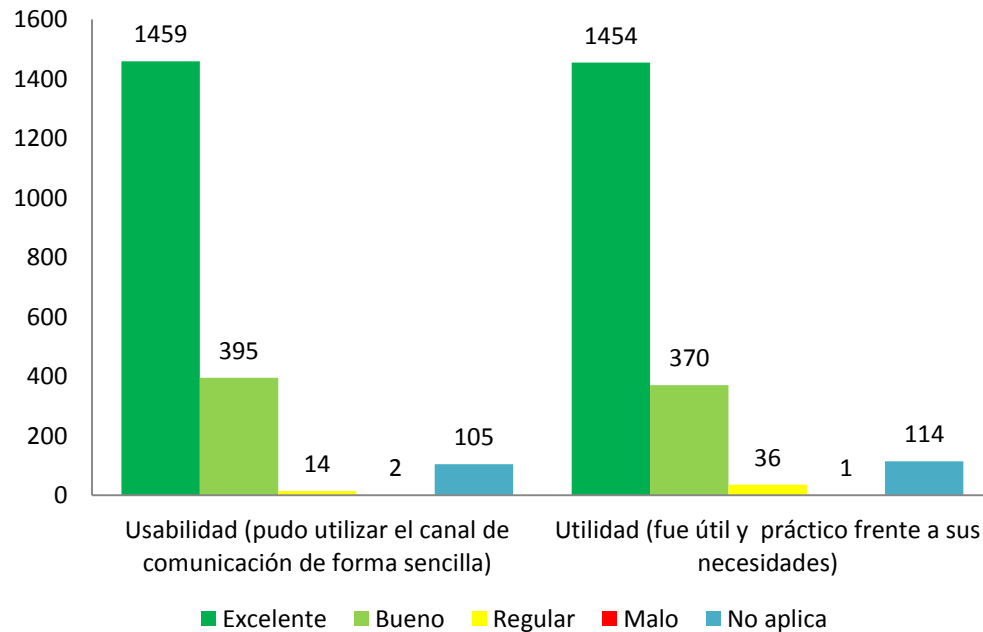
Su grado de satisfacción general



# CARACTERÍSTICAS DEL CANAL DE ATENCIÓN

En promedio el 93% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En el rango de regular a malo 1% considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad.

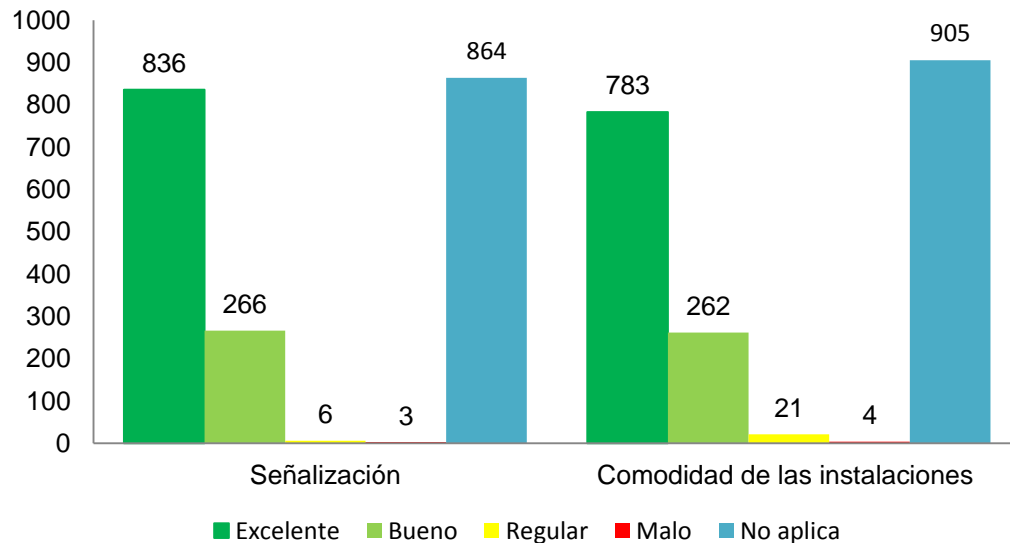
El 6% restante escogió la opción no aplica



# CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

En promedio el 45% de los ciudadanos escogieron la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o tramite de forma virtual.

De las personas que calificaron, en promedio el 54% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, y menos del 1% evaluó de regular a malo, evidenciando la necesidad identificar los aspectos por mejorar.



La cultura  
es de todos

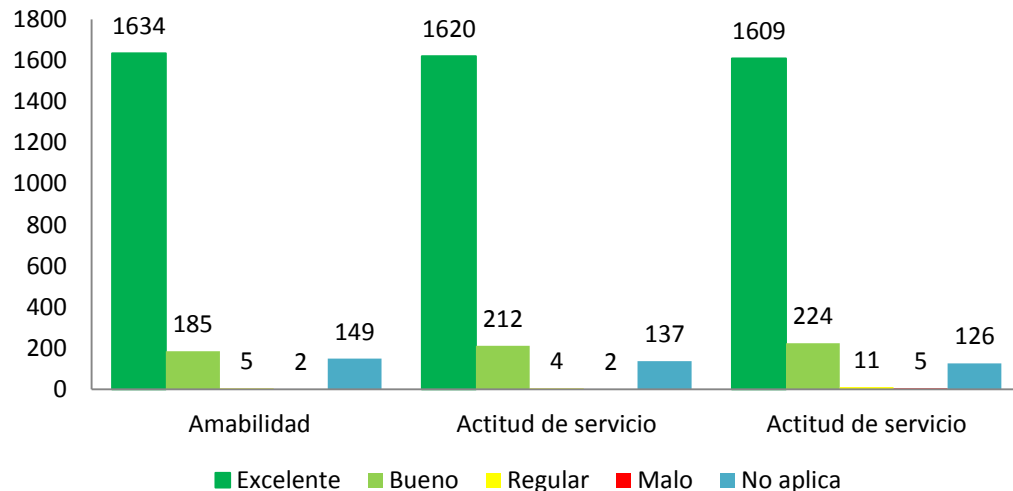
Mincultura



## ASPECTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ SU REQUERIMIENTO

En promedio el 93% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, menos del uno por ciento lo calificó como regular a malo. Un promedio del 7% de los ciudadanos uso el No Aplica.

La distribución estadística frente a la calificación del servidor público denota una percepción positiva y un grado de satisfacción con los aspectos evaluados.

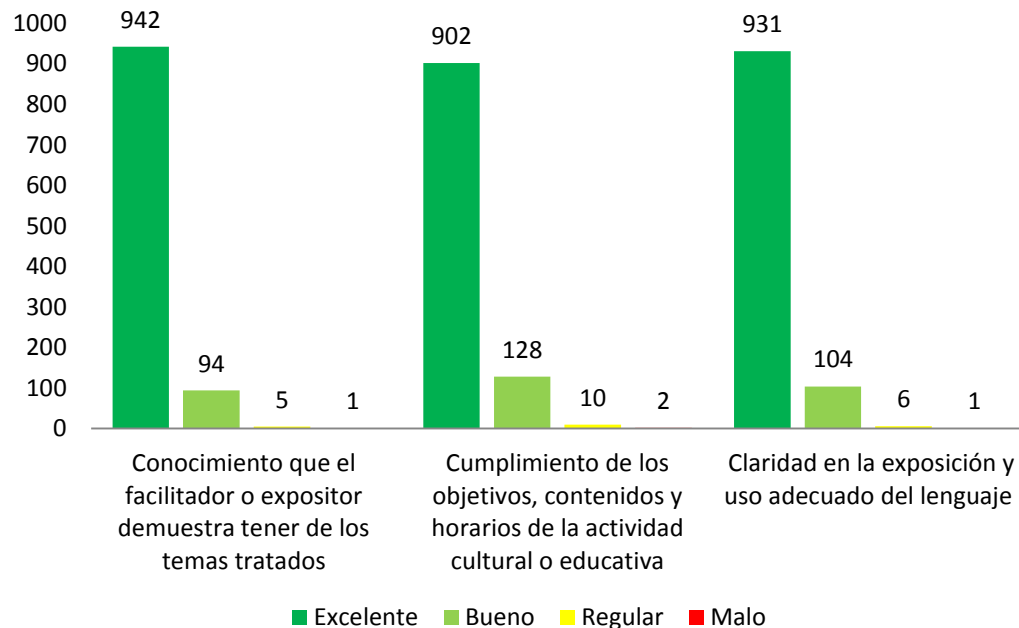


La cultura  
es de todos

Mincultura

## ASPECTOS DEL FACILITADOR O EXPOSITOR QUE REALIZÓ LA ACTIVIDAD CULTURAL

Mil cuarenta y dos (1.042) ciudadanos calificaron aspectos del facilitador o expositor. En promedio el 99% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, menos del uno por ciento lo califico como regular a malo.

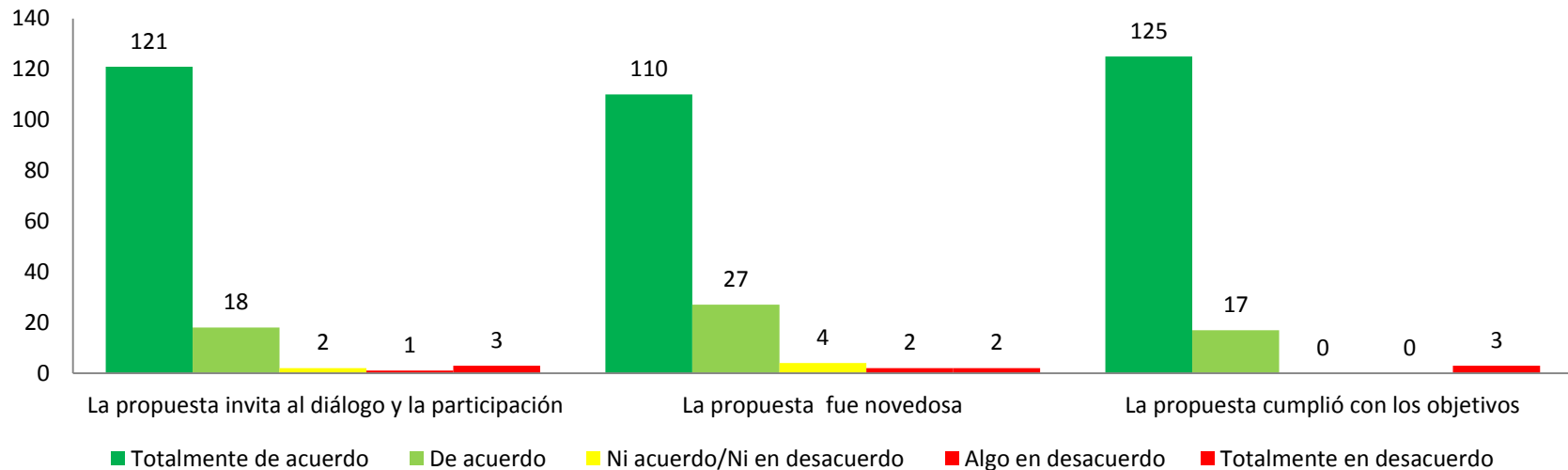


La cultura  
es de todos

Mincultura

## CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA-MUSEOS

De enero a septiembre del 2021 ciento cuarenta y cinco (145) docentes evaluaron las características de la propuesta pedagógica a las que accedieron: setenta (70) en el primer trimestre, cincuenta y seis (56) en el segundo y en el tercero no diecinueve (19), denotando que se debe reforzar el uso del instrumento entre este grupo de interés.

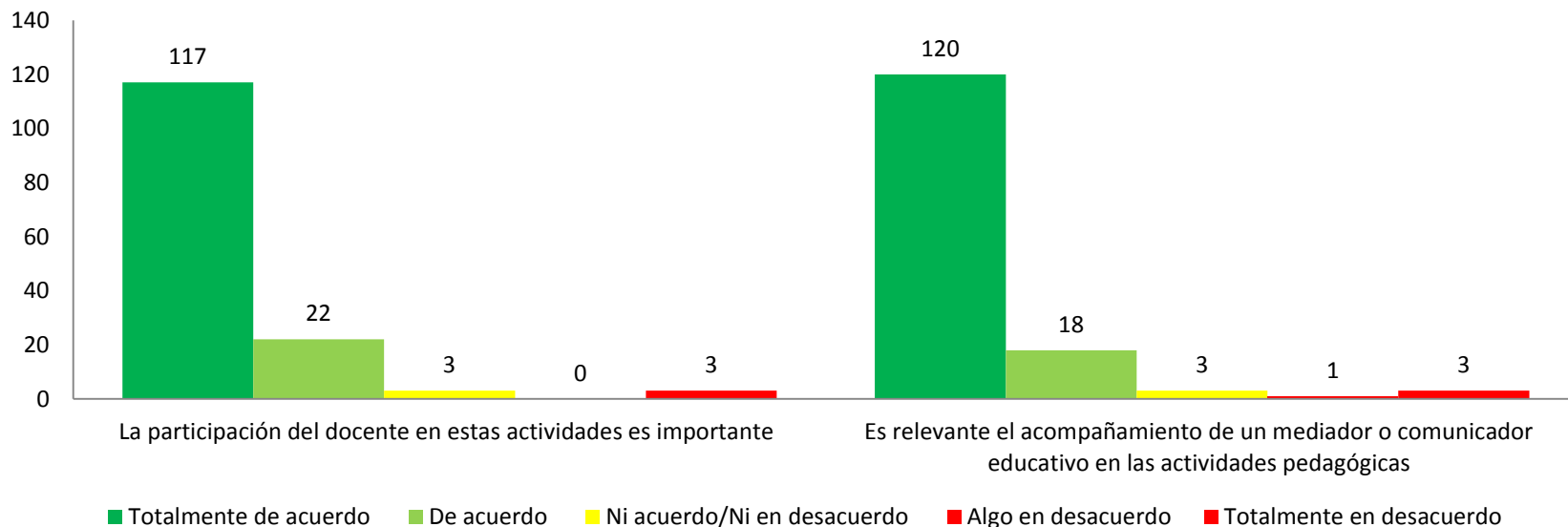


De las encuestas analizadas, en promedio el 96% manifestó estar total o de acuerdo con que la propuesta cumplió con sus objetivos, estuvo acorde con la edad de los participantes, fue novedosa e invita al dialogo y participación, el uno por ciento estuvo ni de acuerdo / ni en de acuerdo y el tres por ciento manifestó estar algo o totalmente en desacuerdo , evidenciado el impacto positivo de la propuesta.

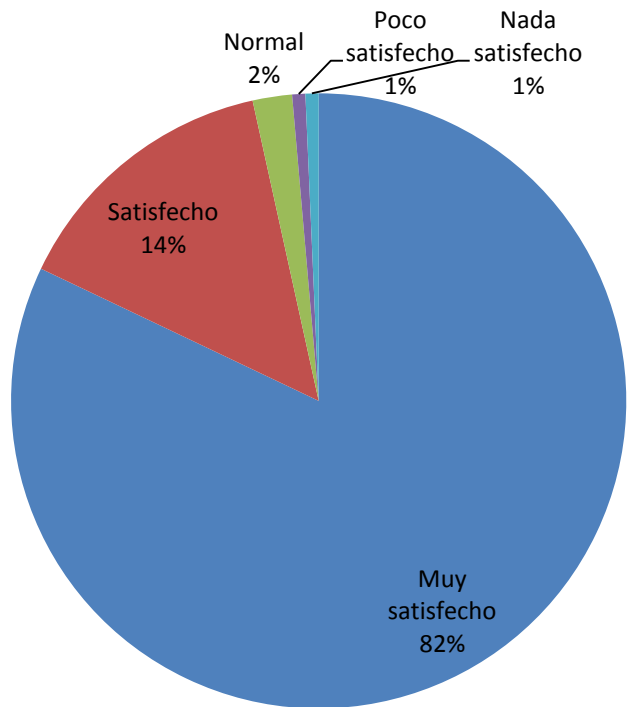


## CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA-MUSEOS

Cuando se le preguntó a los encuestados, acerca de la importancia de la participación del docente y la relevancia en el acompañamiento del mediador o comunicador en promedio el 95% se inclina por estar total o de acuerdo, 2% estuvo imparcial y 3% por ciento esta algo o totalmente en desacuerdo



# CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA-MUSEOS



¿Cómo evaluaría su satisfacción respecto a la propuesta?	1er.Trim	2° Trim.	3 er. Trim	Total	%
Muy satisfecho	58	46	15	119	82
Satisfecho	8	9	4	21	14
Normal	2	1		3	2
Poco satisfecho	1			1	1
Nada satisfecho	1			1	1
Total	70	56	19	145	100

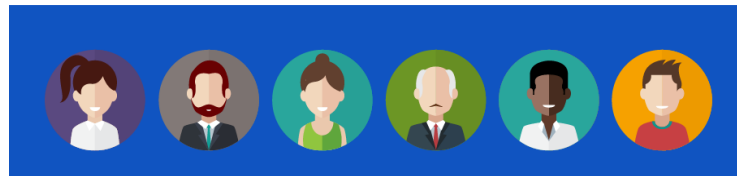
En promedio el 96% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con la propuesta pedagógica ofrecida por los museos del Ministerio de Cultura, 2% sintió que su nivel de satisfacción fue normal, la propuesta cumplió con su objetivo, igual porcentaje se sintió poco o nada satisfecho.



## PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL CIUDADANO QUE ELABORÓ LA ENCUESTA

Durante los nueve meses corridos del 2021 fueron caracterizados a través de la encuesta *satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014* (físico y Web) un total de dos mil ciento treinta y dos (2.220) ciudadanos, cuatrocientos setenta y nueve (478) en el primer trimestre y mil noventa, siete (1097) en el segundo y quinientos cuarenta y cinco (545).

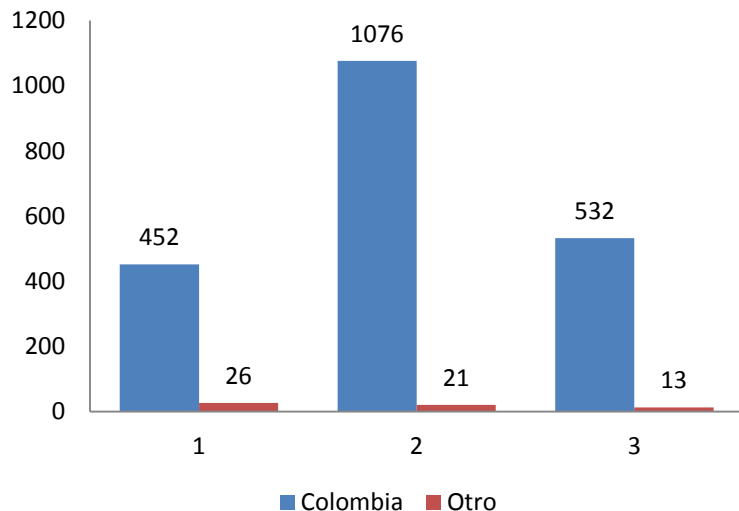
A continuación se presenta el análisis de las variables transversales que permiten identificar, agrupar y reconocer a los ciudadanos que deciden responder la misma. Se incluye un apartado para la caracterización de los grupos solicitantes de servicios educativos en los Museos del Ministerio.



¿Cuál es el perfil de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del MC?



## PAÍS DE RESIDENCIA



País	1er. Trim.	2° Trim.	3er. Trim.	Total
México	12	3	4	19
Estados Unidos	6	4		10
España	1	3	4	8
Ecuador		5		5
Argentina		2	1	3
Brasil	2	1	1	3
Perú	2	1		3
Venezuela (República Bolivariana de)		1	1	2
Alemania	1			1
Chile		1		1
Francia		1		1
Portugal	1			1
Reino Unido			1	1
Uruguay			1	1
Total	25	22	13	59

Frente a la primera variable que permite identificar si el ciudadano que diligencio la encuesta vive en Colombia o en otro país, el 97% de los ciudadanos respondieron que se ubican en Colombia y el 3% restante indico vivir en el exterior. Se logró identificar doce países con cobertura, se pudo establecer que la mayor participación estuvo en México, Estado Unidos y España.



Departamento de residencia	1er. Trim.	2° Trim.	3er. Trim.	Total
Bogotá D.C.	238	435	234	907
Valle del Cauca	42	219	22	283
Cundinamarca	43	86	31	160
Norte de Santander	34	117	1	152
Antioquia	22	44	26	92
Risaralda	1	5	69	75
Caldas	43	5	3	51
Putumayo	1	43	3	47
Tolima	3	5	35	43
Bolívar	4	23	13	40
Boyacá	5	13	17	35
Sucre		2	31	33
Cauca		20	2	22
Meta		7	9	16
Nariño	1	12	3	16
Quindío	1	9	4	14
Santander	1	7	6	14
Magdalena	2	3	7	12
Atlántico	1	6	4	11
Huila	3	6	2	11
Cesar	3	1	3	7
La Guajira		3	3	6
Casanare	2	2	1	5
Arauca	1	1		2
Caquetá		1	1	2
Córdoba	1	1		2
Guaviare			2	2
Total	452	1076	532	2060

## DEPARTAMENTOS

Los resultados reflejan que el 44% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta nos informan vivir en Bogotá D.C.

Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Valle del Cauca con un 14%, Cundinamarca 8% y Norte de Santander con 7%. El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en veintiséis de los treinta y dos departamentos del país.

## MUNICIPIOS

Se identificaron doscientos cincuenta (250) municipios, los primeros lugares lo ocupan las ciudades Cali con ochenta y nueve (89), Medellín con cincuenta y tres (53), Ocaña con cuarenta y tres (43), Cúcuta con treinta y nueve (39) y Cartagena con treinta y cuatro (34).

## LOCALIDADES BOGOTÁ

Las localidades con mayor número de fueron Suba equivalente al 15%, Engativá con el 12% y las localidades Kennedy y Teusaquillo lograron cada una el 11%, se logró presencia en diecinueve localidades.



La cultura  
es de todos

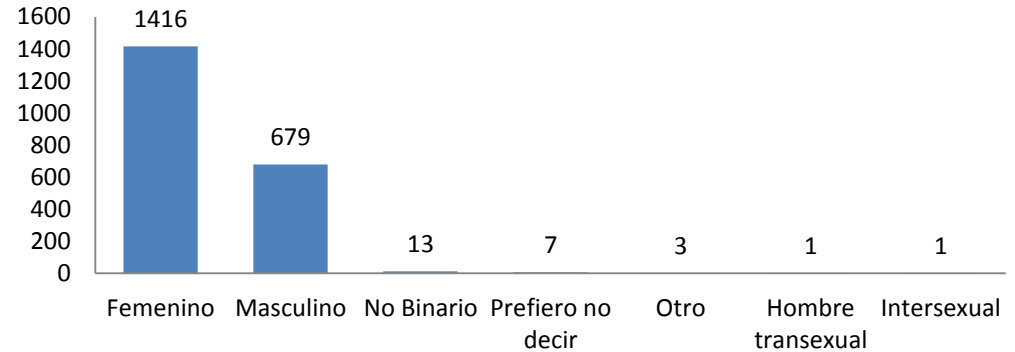
Mincultura



# GÉNERO

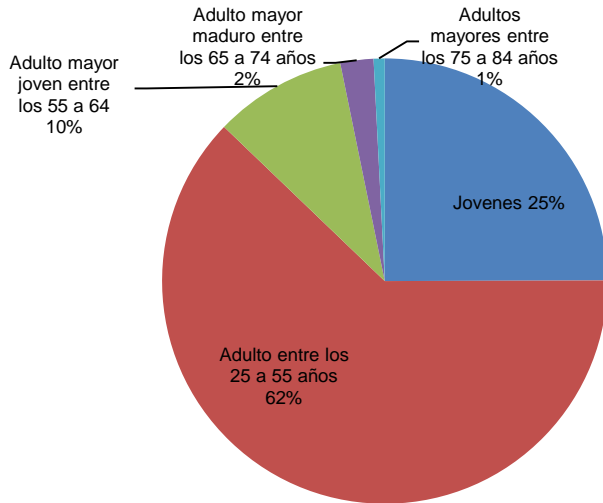
El 67% de los encuestados manifestó ser del género femenino, el 32% se identificó como de género masculino, siendo estos los géneros predominantes, otros géneros seleccionados fueron: trece ciudadanos se reconocen como No Binario, uno de género fluido y otro de intersexual. Asimismo siete personas decidieron no dar a conocer su género.

Género	1er. Trim.	2° Trim.	3er. Trim.	Total	%
Femenino	297	767	352	1416	67
Masculino	176	320	183	679	32
No Binario	3	5	5	13	1
Prefiero no decir	1	3	3	7	0
Otro	1	1	1	3	0
Hombre transexual			1	1	0
Intersexual		1		1	0
Total			545	2120	100



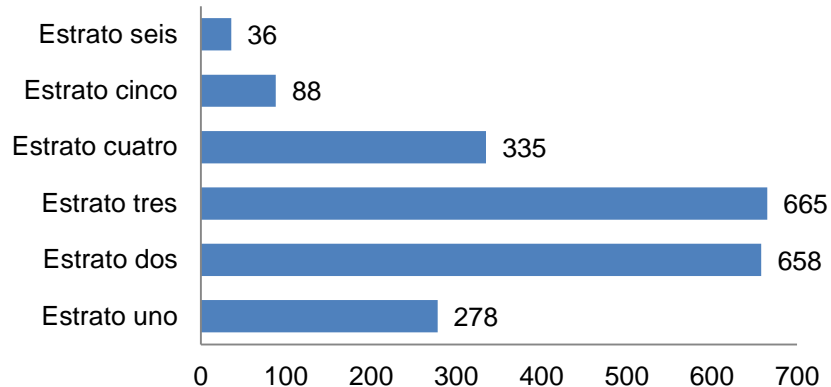
# RANGO DE EDAD

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edad desde los 25 a 55 sumando mil treientos diecinueve (1.319) ciudadanos, lo que equivale al 62%. En segundo lugar, se ubican los jóvenes, que agrupa a los menores de 18 años y los rangos entre 18 a 24 años, dando como resultado que quinientos veintinueve (529) encuestados equivalente al 25%. El 13% restante lo alcanzan los adultos mayores, y lo distribuimos de la siguiente forma: adulto mayor joven entre los 55 a 64 años se reporta doscientos setenta y dos (272), adulto mayor maduro entre los 65 a 74 años, se contaron cincuenta y uno (51) y finalmente se identificaron diecisiete (17) adultos mayores entre los 75 a 84 años.



Rango de edad	1er. Trim.	2° Trim.	3er. Trim.	Total	%
Menor de 18	61	113	42	216	10
18 a 19 años	28	17	17	62	3
20 a 24 años	85	87	79	251	12
25 a 29 años	49	129	86	264	12
30 a 34 años	42	130	69	241	11
35 a 39 años	57	155	65	277	13
40 a 44 años	48	110	60	218	10
45 a 49 años	28	104	32	164	8
50 a 54 años	32	93	30	155	7
55 a 59 años	22	85	25	132	6
60 a 64 años	20	30	22	72	3
65 a 69 años	3	22	12	37	2
70 a 74 años	2	10	2	14	1
75 a 79 años		6		6	0
Mayor de 80	1	6	4	11	1
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>1097</b>	<b>545</b>	<b>2120</b>	<b>100</b>

## ESTRATO SOCIOECONÓMICO

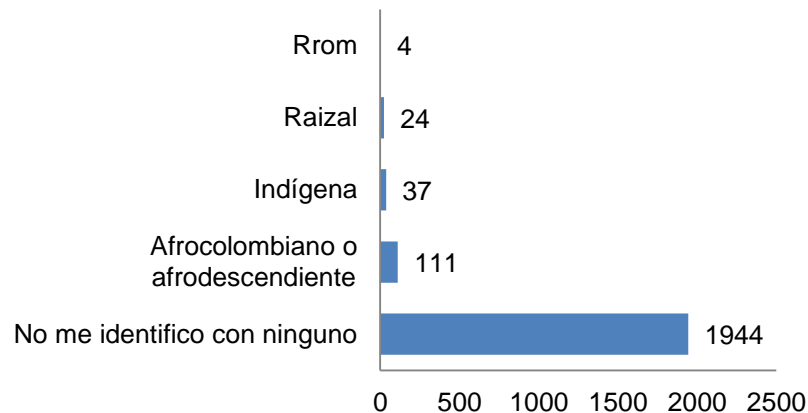


Los servicios y trámites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos.

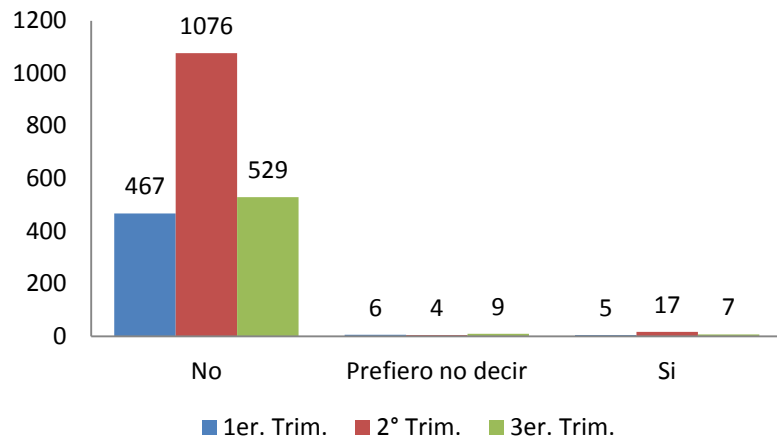
Se destaca que los estratos dos y tres, lograron un porcentaje igual de participación, cada uno del 32%. Seguidamente se encuentran los ciudadanos que viven en estrato cuatro con el 16%, el uno con 13%, los que viven en estrato cinco con el 4% y el menor porcentaje se ubica en el estrato seis con dos por ciento.

## GRUPO ÉTNICO

Frente al grupo étnico con el que se identifica, el 92% no se identifica con ningún grupo étnico. El 8% restante se distribuye entre afrocolombianos con ciento once (111), indígenas con treinta y siete (37), raizales con veinticuatro (24) y cuatro Rrom.



## ¿ES USTED UNA PERSONA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD?

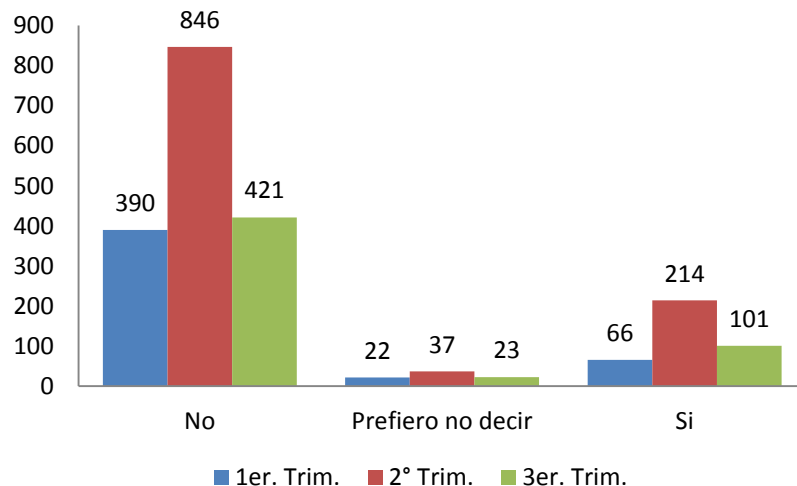


Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, el 98% responde que no, y veintinueve personas manifestaron que sí, y reportaron su tipo de discapacidad: once discapacidad física, seis con discapacidad visual, cuatro con discapacidad auditiva, cuatro con discapacidad mental, tres con discapacidad cognitiva. Una persona reporto discapacidad psicosocial y otra dolor de espalda crónico.

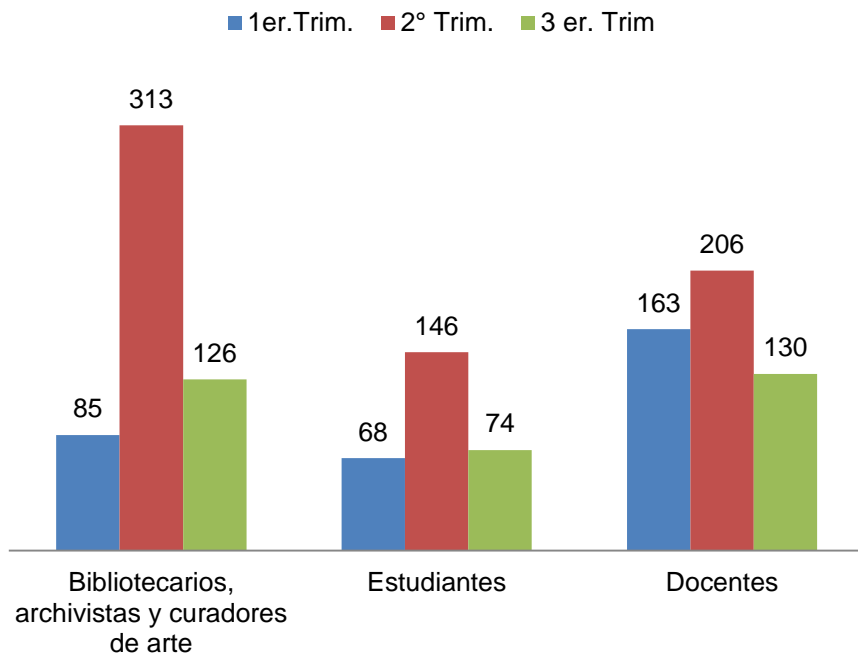
Diecinueve (19) ciudadanos manifestaron no querer decir si contaba o no con discapacidad.

## USTED, O ALGÚN FAMILIAR SUYO, HA SIDO VÍCTIMA DIRECTA DEL CONFLICTO ARMADO

Frente a la pregunta ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?, el 78% responde que no, el 18% que si y un 4% de los ciudadanos manifestaron no querer decir



# PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA



Frente al perfil profesional, el 24% corresponde a bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos) para efectos del análisis se sumó a los empleados de bibliotecas y archivos, así como los coordinadores de la RNBPN, el 23% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados) y un 13% se identificó como profesores o docentes

Se destaca la presencia de las personas que tienen como ocupación ser escritores, artistas creativos, ejecutantes o gestor cultural 5%.

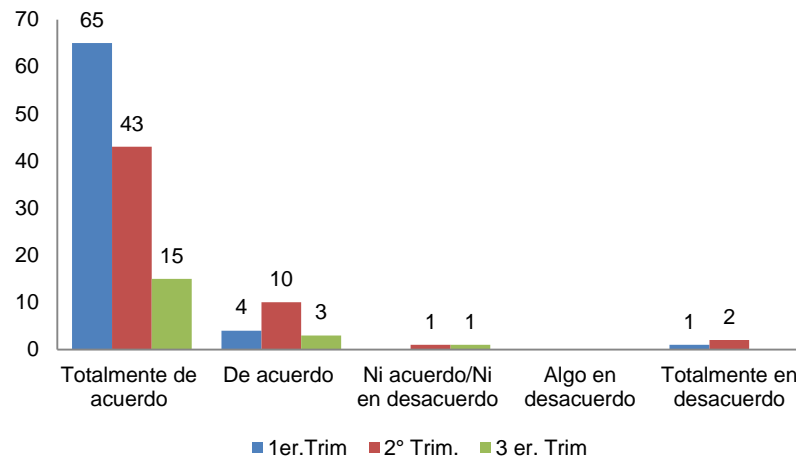
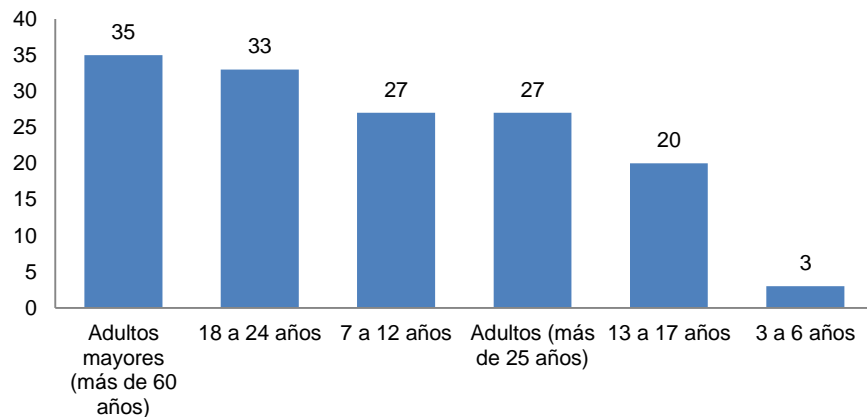


La cultura  
es de todos

Mincultura

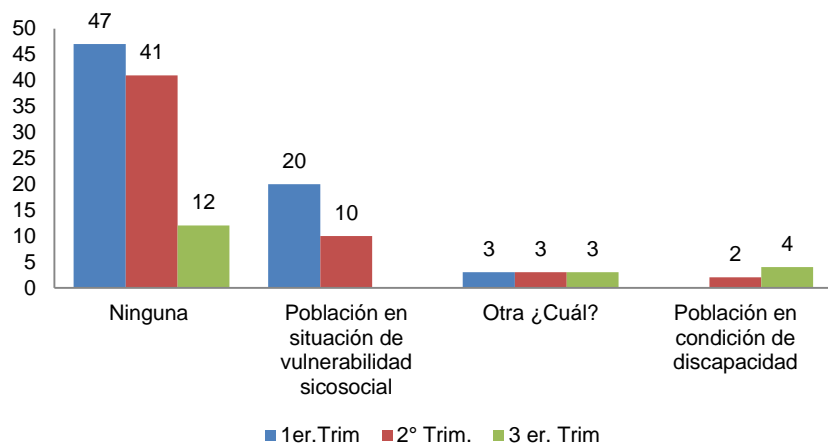
# CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO

El rango de edad de los grupos solicitantes, el 24% adultos mayores de 60 años, el 23% grupos de jóvenes entre los 18 a los 24 años, dos rangos de edad se ubicaron con el mismo porcentaje 19% fueron los grupos con niños entre los 7 a 12 años y adultos de más de 25 años, el 14% son adolescentes entre los 13 a 17 años y finalmente con el dos por ciento se encuentran los preescolares entre los 3 a 6 años de edad.



Cuando se le preguntó a los docentes, sobre si la propuesta escogida estuvo acorde para la edad de los participantes, el 97% ubicó su percepción entre los rangos, totalmente de acuerdo y de acuerdo. El 2% manifestó su desacuerdo. El uno por ciento no estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

# CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO



Otro tipo	1er. Trim	2º Trim.	3 er. Trim	Total
GRUPO AMARU - CENTRO DIA FONTIBON			1	1
Grupo de personas de la tercera edad		2	1	3
Investigación y curso sobre memoria	1			1
Población en condición de acompañamiento laboral	1			1
Población en condición de discapacidad intelectual	1			1
Población vulnerable, en riesgo habitanza en calle			1	1
Síndrome de Down			1	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

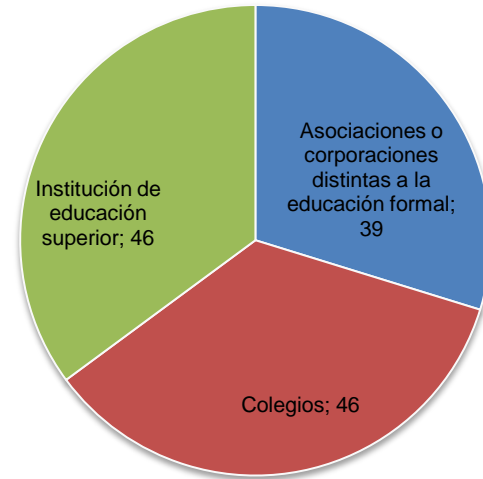
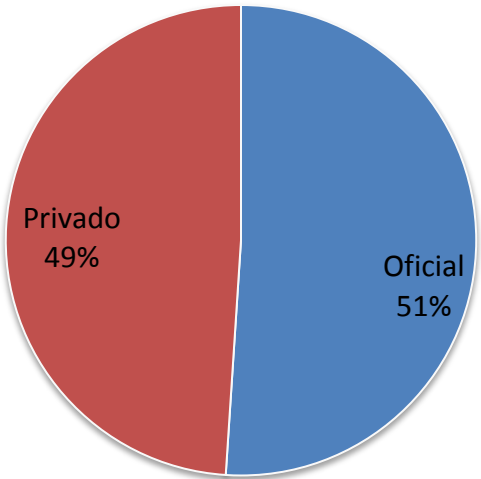
Frente a la pregunta si el grupo que participó del servicio educativo o la propuesta pedagógica presentaba alguna característica de accesibilidad o inclusión, se identificó que el 69% no presentaba ninguna, el 21% identificó el grupo como población en situación de vulnerabilidad sicosocial. Otros reportados fueron población en condición de acompañamiento laboral y los adultos mayores.



La cultura es de todos

Mincultura

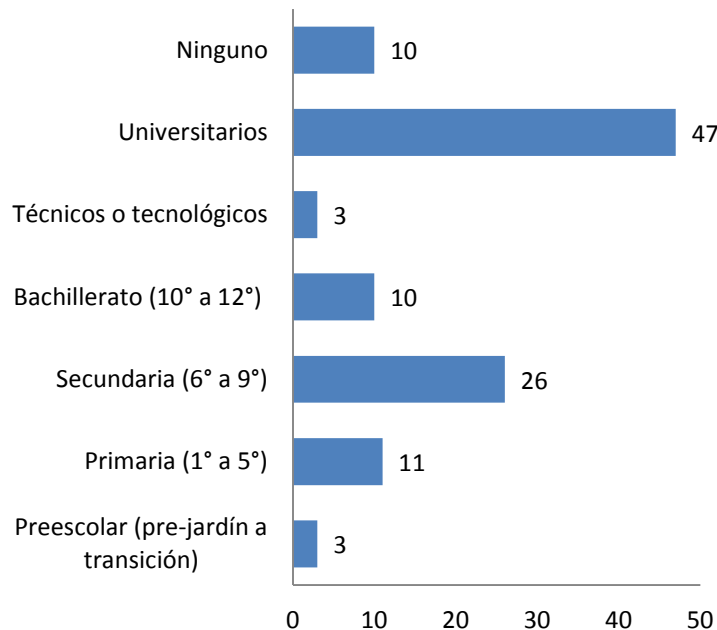
# CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO



Frente al tipo de institución solicitante se identificó que las instituciones oficiales o públicas representan el 51% y las privadas el 49%. Se identifica un nicho constante cuyos porcentajes de participación están muy parejos, estos los colegios y las instituciones de educación superior. Las asociaciones o corporaciones distintas a la educación formal conforman el siguiente grupo de interés de las propuestas pedagógicas en los museos del Ministerio de Cultura. Se identificaron más de cuarenta instituciones, siendo la Secretaría de Integración Social, Colegio Comfanorte y la Universidad Santo Tomás las de mayor número de solicitudes en el periodo del 2021.



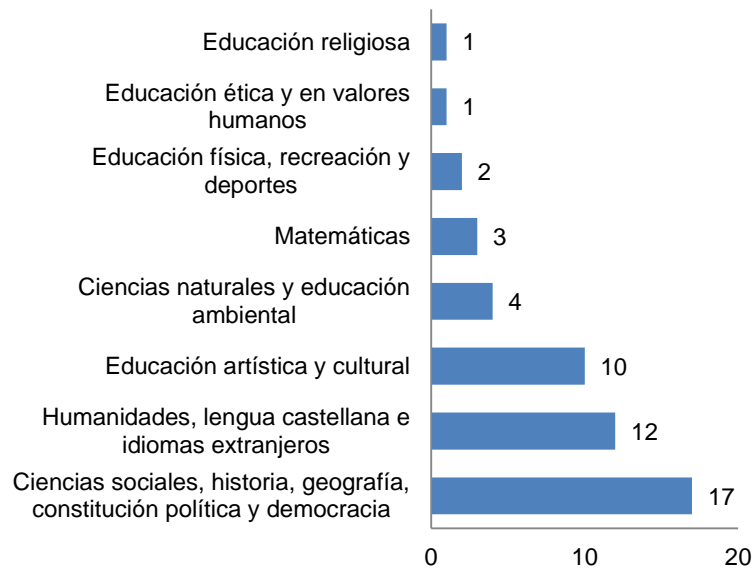
## CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO



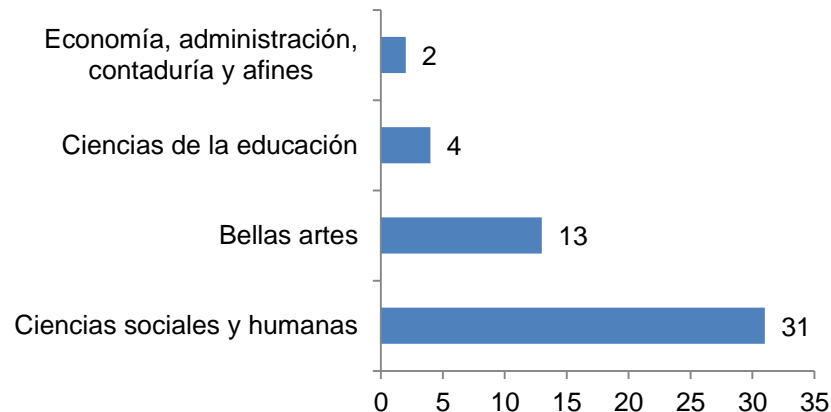
Cuando se le pidió al docente seleccionar el nivel o grado de educación al que pertenece el grupo que accedió al servicio educativo o actividad pedagógica el 43% escogió universitario, el 24% estudiante de secundaria de 6° a 9°, el 10% fueron estudiantes de primaria de 1° a 5°, el 9% estudiantes de bachillerato de 10° a 12°. Con tres 3% cada unos se ubican estudiantes técnicos o Tecnológicos y los grupos de preescolar.



# CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO



Frente al área o asignatura que imparte en la institución educativa (preescolar a secundaria) la mayoría de docentes o profesores imparten materias de Ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia, humanidades, lengua castellana e idiomas extranjeros y Educación artística y cultural.



Los docentes de instituciones de educación superior que mayor solicitudes realizaron fueron aquellos que imparten materias (o asignaturas) en torno a las ciencias sociales y humanas y las bellas artes

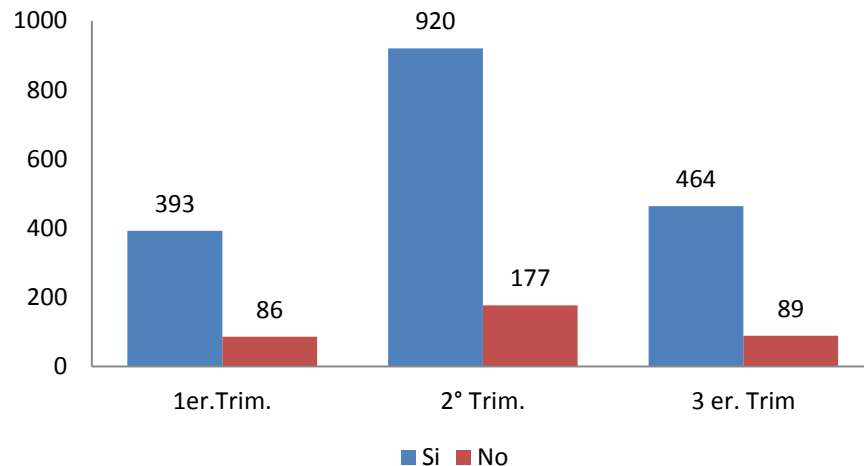
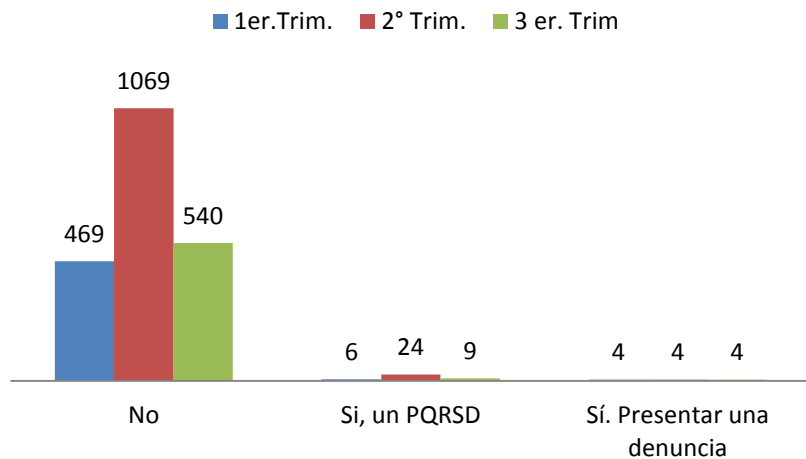


## ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS

En este espacio ciudadano puede escribir comentarios frente al servicio o trámite prestado por el Ministerio de Cultura y Unidades Administrativas Especiales. El 51% de los ciudadanos no escribió ningún comentario y el 49% restante realizó algún tipo de comentario:

Agrupación comentarios	1 er. Trim.	2° Trim.	3 er. Trim.	Total	%
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación)	258	545	292	1095	51,4
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, trámites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada.	187	478	219	884	41,5
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	16	32	28	76	3,6
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	10	12	2	24	1,1
El ciudadano hizo un comentario frente a los aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica, frente a aspectos como: conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o y frente a su lenguaje claro		14	5	19	0,9
El ciudadano hizo un comentario frente a las características de la atención prestada en lo referente a si la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, o la satisfacción frente al servicio.	4	3	5	12	0,6
El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada. Incluye recibir memorias o ver publicado la actividad por alguno de los canales		6	2	8	0,4
El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada. Incluye recibir memorias o ver publicado la actividad por alguno de los canales	1	5		6	0,3
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área visitada	1	1	1	3	0,1
El ciudadano hizo un comentario sobre la encuesta	1	1	1	3	0,1
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del punto de atención en lo referente a la señalización y comodidades de las instalaciones	1		1	2	0,1

## OTROS ASPECTOS ANÁLIZADOS



Otros aspectos que la encuesta mide son, si desea o no realizar una PQR o una denuncia de corrupción, frente a este interrogante mil trecientos cincuenta y ocho ciudadanos equivalentes al 98% contestó que no, el 3% restante, se divide en treinta ciudadanos que querían poner un PQR y ocho que deseaban realizar una denuncia.

Frente a la pregunta de aceptación de la política de tratamiento de datos que permite identificar aquellos ciudadanos que están de acuerdo con la misma y que se les puede contactar para fines divulgativos en torno a la misionalidad el ministerio 83% la aceptaron y 17% la rechazaron

# Gracias

Proyecto Caracterización y estudio de  
ciudadanos, usuarios y grupos de  
interés del Ministerio de Cultura

