



Culturas

Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

Proyecto “Caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en el Ministerio de Cultura –liderado por la Oficina Asesora de Planeación, Grupo Atención al Ciudadano y UAE Biblioteca Nacional de Colombia-

La Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014 permite al usuario o visitante calificar y dar su percepción frente a la oferta institucional del Ministerio de forma remota o presencial, evaluando los siguientes aspectos:

1. Características de la atención prestada.
2. Características del punto de atención.
3. Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento.

El formato en línea <https://bit.ly/EncuestaCiudadano> o QR) permite además calificar y abordar:



4. Características del canal de atención.
5. Aspectos del facilitador o expositor que realizo la actividad cultural, educativa o académica.

Aspectos evaluados de forma específica en los Museos Ministerio de Cultura y la Biblioteca Nacional de Colombia

Número de encuestas: se recibieron setecientos noventa y cinco (795) encuestas (631 en línea y 165 transcripciones del formato en papel)

Área visitada y evaluada	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	TOTAL	
Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional de Colombia	107	208	101	416	
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional de Colombia	Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	2	3	4	9
	Casa Museo Quinta de Bolívar	8	5	33	46
	Casa Museo Rafael Núñez		1		1
	Museo Alfonso López Pumarejo	0	1	22	23
	Museo Casa Natal del General Santander		2		2
	Museo Colonial	21	20	28	69
	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	1	8	7	16
	Museo de la Independencia Casa del Florero	28	1	2	31
	Museo Guillermo León Valencia	1	6	7	14
	Museo Juan del Corral		2		2
	Museo Nacional de Colombia	1			1
	Museo Nacional Guillermo Valencia	1	31	11	43
	Museo Santa Clara	5	6	29	40
Dirección de Artes			2	1	3
Dirección de Fomento Regional			1		1
Dirección de Patrimonio y Memoria	0	2	53		55
Dirección de Poblaciones		1			1
Grupo de Contratos y Convenios	1				1
Grupo de Gestión Documental		2			2
Grupo de Infraestructura Cultural	5		1		6
Grupo de Servicio al Ciudadano	3	1			4
Oficina de Planeación		1			1
Teatro Cristóbal Colón		1			1
No se contó con información para analizar la variable				7	7
Total	184	305	306	795	

Las Unidades Administrativas Especiales Biblioteca Nacional (con 416 equivale al 52%) y Museo Nacional (con 297 equivalente a 37%) agruparon el mayor número de encuestas al representar el 90% del total de la muestra. El 10% restante se distribuye en diez direcciones, grupos u oficinas del Ministerio.

La muestra estadística varía según el tipo de formato diligenciado por el ciudadano (en línea (enlace o QR) o en papel) y en algunos casos por el servicio o trámite evaluado.

Mes	Línea	Papel	Total
Enero	51	12	63
Febrero	65	9	74
Marzo	39	8	47
Abril	51	5	56
Mayo	101	9	110
Junio	125	14	139
Julio	84	49	133
Agosto	63	27	90
Septiembre	52	32	84
Total	631	165	796

Servicios o trámites calificados al interior del Ministerio

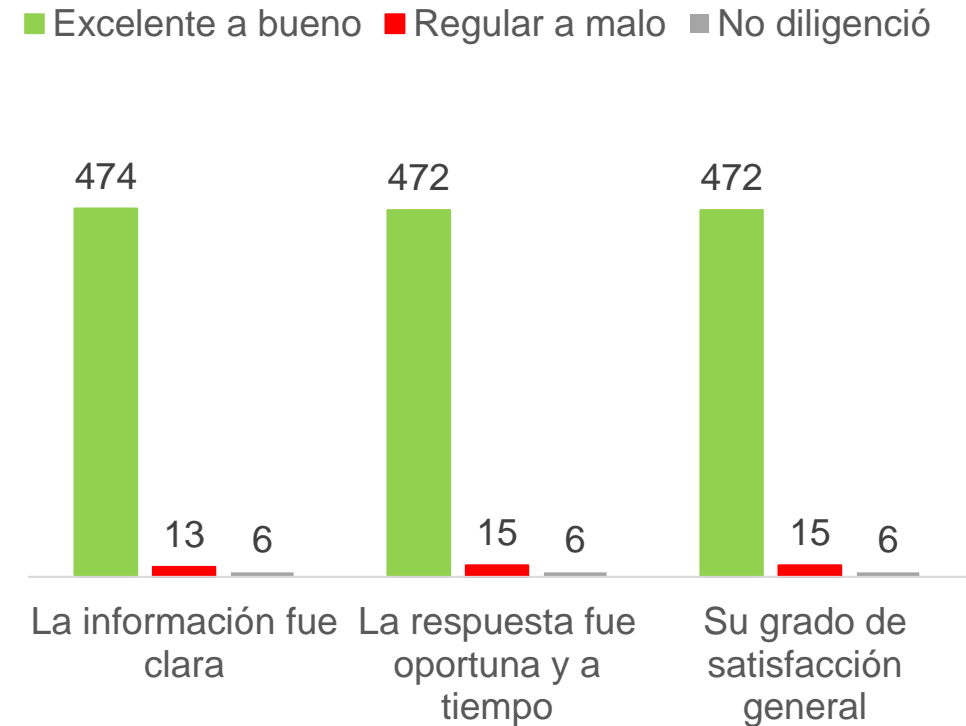
Servicios o trámites calificados al interior del Ministerio de Cultura entre enero a septiembre del 2023		1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	TOTAL
Dirección de Patrimonio y Memoria	Aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional			1	1
	Declaratoria de bienes muebles o inmuebles de interés cultural del ámbito nacional		1	1	2
	Consulta en el centro de documentación			51	52
Dirección de Artes	Apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas"			1	1
	Dotación de instrumentos musicales		1		1
	Registro de Productores		1		1
Dirección de Fomento Regional	Asesoría en gestión cultural a entidades territoriales		1		1
Dirección de Poblaciones	Asesoría técnica para la inclusión social desde lo cultural		1		1
Grupo de Contratos y Convenios	Consulta de contratos y convenios	1			1
Grupo de Gestión Documental	Consulta estado trámite		2		2
Grupo de Infraestructura Cultural	Construcción o adecuación de infraestructura física para el desarrollo cultural	3			3
	Viabilización de proyectos de construcción o adecuación de infraestructura cultural	2		1	3
Grupo de Servicio al Ciudadano	Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	1	1		2
	Atención personalizada	2			2
Oficina de Planeación	Consulta planes, programas y proyectos		1		1
Teatro Cristóbal Colón	Recorridos guiados		1		1

Servicios o trámites calificados al interior del Ministerio de Cultura entre enero a septiembre del 2023		1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	TOTAL
Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional de Colombia*	Actividades culturales (conciertos, conferencias, charlas, conversatorios, ciclos de cine, etc.)	8	22	0	30
	Afiliación y carnetización (solicitud por primera vez o renovación)	4	6	1	11
	Asignación de ISSN		5	11	16
	Asistencia técnica a bibliotecas públicas (KOHA-Catalogación)		100	33	133
	Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	0	6	3	9
	Asistencia técnica para la conservación de colecciones en bibliotecas			1	1
	Catalogación en la publicación		1	6	7
	Certificación de carácter científico o cultural		1		1
	Comunicaciones	2			2
	Consulta de las colecciones en sala	14	21	15	50
	Copia digital y conversión digital de documentos	0	0	6	6
	Depósito digital de obras		3	1	4
	Depósito legal de obras		6	3	9
	Directorio de editores y proveedores en Colombia			1	1
	Exposiciones o exhibiciones		2	1	3
	Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas		1		1
	Formación de usuarios		10	3	13
	Grupo de Colecciones y Servicios	13			13
	Grupo de Bibliotecas Públicas RNBPN	15			15
	Grupo de Conservación	1			1
	Grupo de Gestión Administrativa	2			2
	Grupo Desarrollo de Colecciones	37			37
	No se contó con la información para analizar la variable	7	7	5	19
	Préstamo o alquiler de espacios		13		13
	Referencia y asesoría personalizada para investigadores	4	2	5	11
	Reserva de material		1		1
	Visita guiada o recorrido temático	0	1	4	5
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional de Colombia	Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	6	11	10	27
	Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	15	9	34	58
	Alquiler o préstamo de espacios culturales	1			1
	Consulta de materiales del Centro de Documentación	1	2	14	17
	Consulta de objetos no exhibidos	3	1		4
	Diálogos por el museo o recorridos guiados	32	39	68	139
	Materiales didácticos itinerantes	1	1	2	4
	Préstamo de obras a museos		1		1
	Servicios educativos para grupos (diligencia el encargado de grupo)	7	21	14	42
	Suministro de imágenes en alta resolución	2	1	1	4

*Dado el ajuste en el diseño y formulación de las preguntas en los servicios y trámites de la BNC, el acumulado, muestra el primer trimestre, el nombre del grupo al que se asociaba el servicio, situación que se explica en detalle al informe específico de la Biblioteca

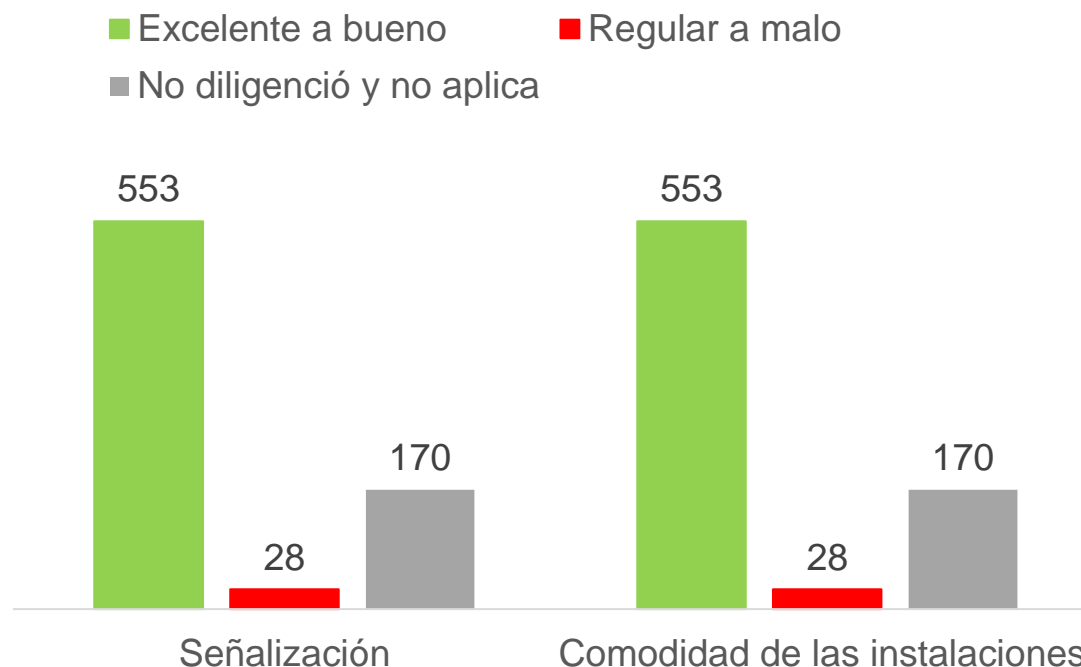
1. Características de la atención prestada

En términos generales los tres aspectos que miden las características de la atención prestada, en promedio fueron calificadas por el 96% de usuarios con satisfacción positiva, considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio. El 3% la calificó en el rango de regular a malo y el 1% no evaluó.

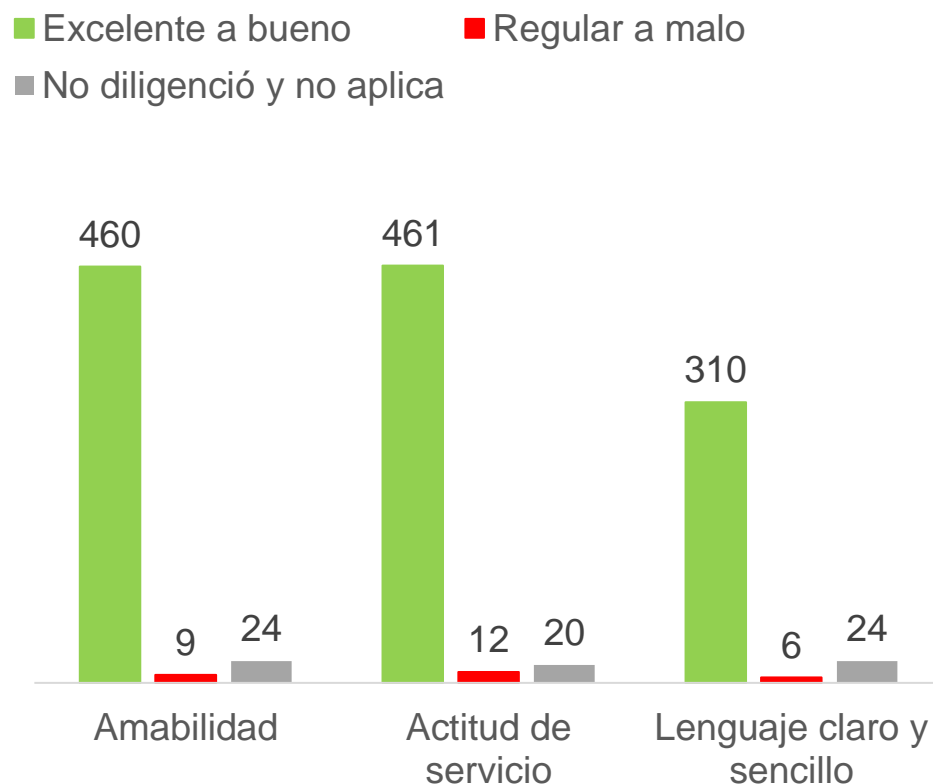


2. Características del punto de atención

En promedio el 74% evaluó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, por el contrario, el 4% lo calificó en el rango de regular a malo. Finalmente, el 22% restante escogió la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o tramite de forma virtual.



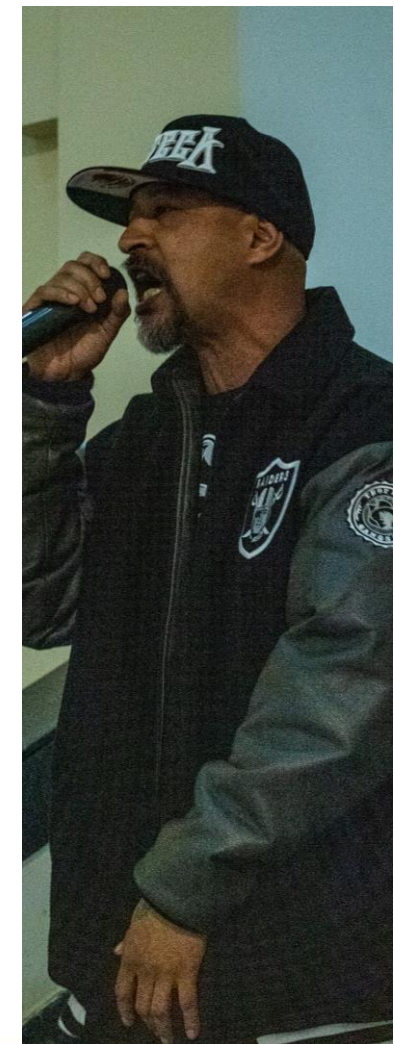
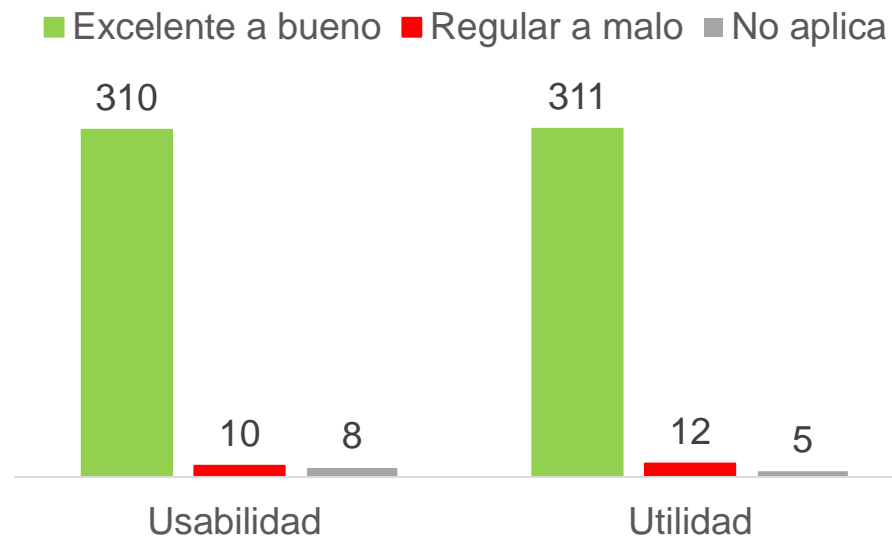
3. Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento



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, el 2% lo calificó de regular a malo y el 5% optó por el No Aplica o no contestó.

4. Características del canal de atención

En promedio el 95% 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. Un 3% lo calificó de regular a malo considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad. El 2% restante escogió la opción no aplica.



5. Aspectos del facilitador o expositor que realizo la actividad cultural, educativa o académica

Doscientos treinta y tres (233) asistentes a las actividades culturales y educativas, evaluaron en este periodo más de 17 actividades realizadas al interior de la BNC y los museos del Ministerio. Se destaca que en todos los escenarios se calificaron vistas guiadas y recorridos temáticos. No obstante, los asistentes a talleres, conferencias, conversatorios o conciertos que forman parte de la franja de **formación de públicos** también fueron evaluados. En los dos primeros meses se calificaron tres aspectos:

- Conocimiento de los temas tratados
- Cumplimiento de los objetivos y contenidos
- Claridad en la exposición y uso adecuado del lenguaje

A partir del mes de junio se incluyeron dos preguntas para complementar el análisis, estas fueron respondidas por 163 ciudadanos:

- Su grado de satisfacción general
- Cumplimiento del horario

El 97% de los asistentes a estas actividades, calificaron en el rango de EXCELTE a BUENO, 2% en tuvo una percepción negativa al calificar en el rango de REGULAR a MALO y menos del uno por ciento no lo calificó.



Aspectos evaluados de forma específica

El F-GAC-014 es dinámico y se puede ajustar a las necesidades

Museos Ministerio de Cultura

6. Que motivo su visita al Museo
7. Características de la propuesta pedagógica

Biblioteca Nacional de Colombia

8. Actividades culturales (conciertos, conferencias, charlas, conversatorios, ciclos de cine, etc.)
9. Exposiciones o exhibiciones
10. Préstamo o alquiler de espacios
11. Formación de usuarios
12. Asistencia técnica a bibliotecas públicas (KOHA-Catalogación)

6. ¿Qué lo motivó a visitar presencialmente o virtualmente el museo?



¿Qué lo motivó a visitar presencialmente o virtualmente el museo ?												
Museo visitado	1er.	2do.	3er.	Total	Museo visitado	1er.	2do.	3er.	Total			
	Trim.	Trim.	Trim.			Trim.	Trim.	Trim.		Trim.	Trim.	Trim.
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	2	3	4	9	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	1	8	7	16			
Casualidad o sin razón aparente			1	1	Actividad investigativa o profesional			1	1			
Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura	2	1		3	Casualidad o sin razón aparente			1	1			
Interés personal			1	1	Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura			3	3			6
Interés turístico			1	1	Interés personal			2	1			3
Otro ¿cuál?			1	1	Interés turístico			2	2			4
Por interés en las actividades programadas		1		1	Por interés en las actividades programadas		1		1			1
Recomendación de otra persona			1	1	Museo de la Independencia Casa del Florero	28	1	2	31			
Casa Museo Quinta de Bolívar	8	5	33	46	Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura	12			12			
Actividad investigativa o profesional			5	5	Interés personal	8		1	9			
Casualidad o sin razón aparente		1		1	Interés turístico	8	1		9			
Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura	4	1	8	13	Por interés en las actividades programadas				1			1
Interés personal	1		9	10	Museo Guillermo León Valencia	1	6	7	14			
Interés turístico	2	2		4	Casualidad o sin razón aparente			1	1			
Otro ¿cuál?	1			1	Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura	1	2	3	6			
Por interés en las actividades programadas			8	8	Interés personal			1	1			
Tarea, recomendación académica o exigencia escolar			1	1	Interés turístico			2	4			6
Visitar o asistir a una exposición, muestra artística o evento cultural			2	2	Museo Juan del Corral			2	2			
Casa Museo Rafael Núñez		1		1	Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura			1	1			
Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura		1		1	Interés turístico			1	1			
Museo Alfonso López Pumarejo		1	4	5	Museo Nacional de Colombia		1		1			
Actividad investigativa o profesional		1		1	Tarea, recomendación académica o exigencia escolar		1		1			
Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura			1	1	Museo Nacional Guillermo Valencia	1	31	11	43			
Interés turístico			2	2	Casualidad o sin razón aparente			1	1			
Por interés en las actividades programadas			1	1	Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura	1	16	3	20			
Museo Casa Natal del General Santander		2		2	Interés personal				1			1
Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura		1		1	Interés turístico			13	7			20
Interés turístico			1	1	Recomendación de otra persona			1	1			
Museo Colonial	21	20	28	69	Museo Santa Clara	5	6	29	40			
Actividad investigativa o profesional	8	7	7	22	Actividad investigativa o profesional		1		17			18
Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura	4	2	7	13	Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura	2	3	3	8			
Interés turístico	1		1	2	Interés personal				3			3
Otro ¿cuál?	1	3	1	5	Interés turístico			2	1			3
Por interés en las actividades programadas	1		2	3	Otro ¿cuál?			1	1			1
Recomendación de otra persona			2	2	Tarea, recomendación académica o exigencia escolar		2		5			7
Tarea, recomendación académica o exigencia escolar	5	5	7	17								
Visitar o asistir a una exposición, muestra artística o evento cultural	1	3	1	5								

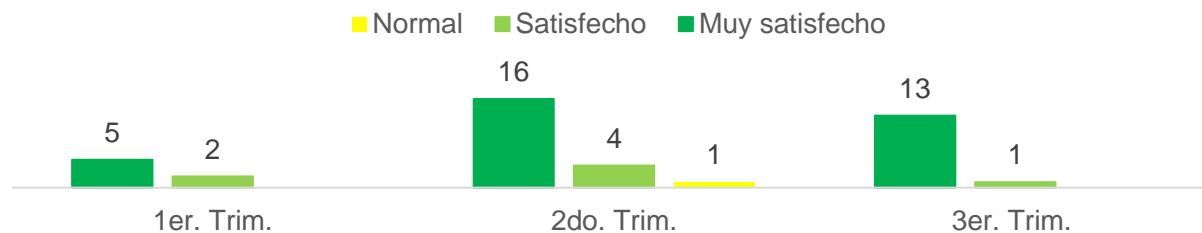
7. Características de la propuesta pedagógica - Museos

Servicios educativos para grupos	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Casa Museo Quinta de Bolívar			2	2
Museo Colonial	6	15	8	29
Museo de la Independencia Casa del Florero			1	1
Museo Guillermo León Valencia		1		1
Museo Nacional Guillermo Valencia		3		3
Museo Santa Clara	1	2	3	6
Total acumulado	7	21	14	42

Entre enero a septiembre del 2023, se evaluaron cuarenta y dos servicios educativos para grupos en seis museos del Ministerio, la evaluación es realizada por el encargado de grupo.



Frente a los aspectos entorno así la propuesta cumple con los objetivos, fue acorde a la edad del grupo, fue novedosa, invita al diálogo, así como la importancia de la participación del docente en las actividades y la relevancia del acompañamiento del mediador, en promedio el 96% ubicó su respuesta en el rango totalmente de acuerdo a de acuerdo, el 2% calificó en el rango de algo a totalmente en desacuerdo y el 2% fue imparcial.



Se complementa la evaluación de la propuesta pedagógica con la medición de la satisfacción, el 81% se sintió muy satisfecho, 17% satisfecho y 2% normal.



8. Actividades culturales

Conciertos, conferencias, charlas, conversatorios, ciclos de cine etc.

Desde el ajuste de las preguntas en torno a las actividades culturales, 26 participantes, han evaluado nueve actividades, el análisis arroja que la percepción positiva, se destaca que todas las calificaciones se encuentran en el rango de excelente a bueno

Fanzines: recortar para no callar ¿Cómo difundir mis ideas?	6
Taller de Encuadernación - Costuras Expuestas	4
Caricatura de José María Espinosa	3
Taller de Caricatura basado en la obra de José María Espinosa	3
Jornada de fortalecimiento técnico profesionales en nutrición y enfermería JI y CPI	2
Ciclo Espectros de la Violencia	1
Ciclo Espectros de la Violencia	1
Taller de color y moda en la BNC	1
Socialización proyectos de intervención Hospital San Juan de Dios Siberia y Mantenimiento	1
Presentación y actividades taller con maestros del programa Planetario para Profes	1
Punto cadeneta punto III Encuentro Iberoamericano de Dramaturgia	1

Aspectos del facilitador, expositor o artista que realizó la actividad cultural, educativa o académica	Bueno y Excelente	No aplica	Total
Conocimiento de los temas tratados	25	1	26
Cumplimiento de los objetivos y contenidos	26		26
Claridad en la exposición y uso adecuado del lenguaje	25	1	26
Su grado de satisfacción general	19	1	20
Cumplimiento del horario	19	1	20
Metodología empleada	19	1	20

Características del punto de atención	Bueno y Excelente	No aplica y En blanco
Señalización	21	9
Cuenta de Comodidad de las instalaciones	21	9



9. Exposiciones o exhibiciones

Desde su inclusión, en el último mes tres visitantes a las exposiciones han calificado las exposiciones, la calificación denota una satisfacción frente a los aspectos evaluados.

¿Cómo te sentiste en tu visita a las exposiciones o exhibiciones en la Biblioteca Nacional de Colombia?	
Calificación	Satisfecho
Comodidad	3
Señalización	3
Accesibilidad	3
Temática de la exposición o exhibición	3
Objetos expuestos y exhibidos	3
Frente a tu satisfacción general en tu visita a la exposición o exhibición	3

10. Préstamo o alquiler de espacios

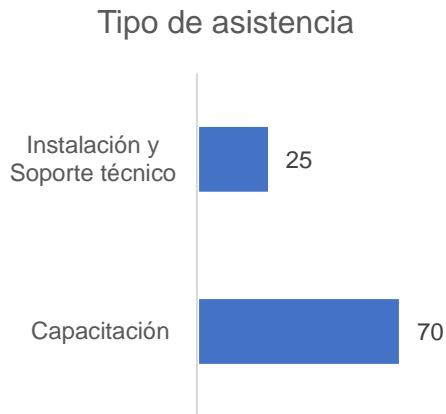
En este periodo, los doce solicitantes que evaluaron pot-servicio denotan una percepción positiva.

Espacio prestado o alquilado en la BNC		¿Cómo calificaría el servicio en los siguientes aspectos?			
		Auditorio Aurelio Arturo		Auditorio Germán Arciniegas	
		Excelente	Bueno	Excelente	Bueno
Auditorio Aurelio Arturo	1			11	
Auditorio Germán Arciniegas	11			10	1
Total	12			10	1
		Apoyo técnico (sonido, micrófono, videobeam, computador o piano)			
		Apoyo logístico (Mesas, Atriles o sillas)			
		Limpieza de los espacios			
		Utilidad del espacio en la realización de su actividad (práctico / cómodo)			

Características del canal de atención					
Calificación	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	No aplica
Usabilidad	1		7	3	1
Utilidad	1		8	2	1
Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento					
Calificación	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	No aplica
Amabilidad	1		9	1	1
Actitud de servicio	1		9	1	1
Lenguaje claro y sencillo	1		9	1	1

Características de la atención prestada	Auditorio Aurelio Arturo		Auditorio Germán Arciniegas	
	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno
La información fue clara	1		9	2
La respuesta fue oportuna y a tiempo	1		9	2
Su grado de satisfacción general	1		10	1
Características del punto de atención				
Señalización	1		7	4
Comodidad de las instalaciones	1		10	1

11. Asistencia técnica a bibliotecas públicas (KOHA-Catalogación)



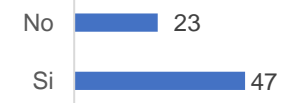
Diez preguntas se implementaron para evaluar y medir la percepción frente a la capacitación en KOHA

Nos gustaría conocer su calificación frente al contenido y metodología de la actividad de formación recibida, así como su valoración del facilitador o tallerista	Excelente	Bueno	Regular	Total
¿Los objetivos establecidos concordaron con los temas tratados?	58	11	1	70
¿Se cubrieron los temas propuestos?	56	13	1	70
¿Se desarrolló la totalidad de los temas planteados?	56	13	1	70
Los materiales de apoyo (lecturas, videos, infografías, audios, entre otros) ¿fueron apropiados?	58	11	1	70
¿La metodología y las actividades fueron apropiadas?	59	10	1	70
¿Considera que puede poner en práctica los temas tratados?	57	11	2	70
¿El facilitador, domina el tema ampliamente?	63	6	1	70
¿El facilitador utilizó ejemplos para ilustrar los conceptos?	63	6	1	70
¿El facilitador respondió a las inquietudes presentadas?	65	4	1	70
¿El facilitador, incentivó la participación?	65	4	1	70

Aspectos evaluados frente a la instalación y soporte técnico

Características de la atención prestada	Excelente	Bueno	Total
La información fue clara	25	0	25
La respuesta fue oportuna y a tiempo	24	1	25
Su grado de satisfacción general	24	1	25
Características del canal de atención	Excelente	Bueno	Total
Usabilidad	23	2	25
Utilidad	25		25
Aspectos del servidor público que atendió sus requerimientos	Excelente	Bueno	Total
Amabilidad	25		25
Actitud de servicio	25		25
Lenguaje claro y sencillo	25		25
Características del punto de atención	Excelente a bueno	No aplica	Total
Señalización	12	13	25
Cuenta de Comodidad de las instalaciones	12	13	25

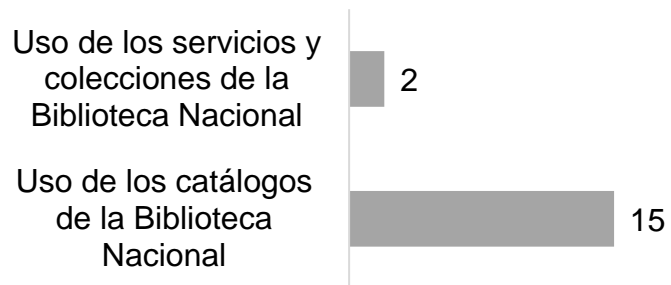
¿Le gustaría reforzar o profundizar algún tema de la formación recibida?



Los temas sugeridos frente a la capacitación en Koha incluyen los diversos módulos, los más requeridos son circulación, catalogación, adquisiciones,, además se piden temas de clasificación, sesiones para aclarar dudas sobre otros módulos.

12. Formación de usuarios

Tipo de formación



Se identificó que al iniciar la medición de este servicio cinco asistentes, lo calificaron como actividad cultural, la muestra de las preguntas actuales se realiza con trece (13) respuestas.

Aspectos evaluados			
Nos gustaría conocer su calificación frente al contenido y metodología de la actividad de formación recibida, así como su valoración del facilitador o tallerista	Uso de los catálogos de la Biblioteca Nacional		Uso de los servicios y colecciones de la Biblioteca Nacional
	Excelente	Bueno	No aplica
Calificación recibida			Excelente
¿Los objetivos establecidos concordaron con los temas tratados?	9	1	2
¿Se cubrieron los temas propuestos?	9	1	2
¿Se desarrolló la totalidad de los temas planteados?	8	2	2
Los materiales de apoyo (lecturas, videos, infografías, audios, entre otros) ¿fueron apropiados?	8	2	2
¿La metodología y las actividades fueron apropiadas?	9	1	2
¿Considera que puede poner en práctica los temas tratados?	9	1	2
¿El facilitador, domina el tema ampliamente?	9	1	2
¿El facilitador utilizó ejemplos para ilustrar los conceptos?	9	1	2
¿El facilitador respondió a las inquietudes presentadas?	8	1	1
¿El facilitador, incentivó la participación?	8	1	1

¿Le gustaría reforzar o profundizar algún tema de la formación recibida?	No	Si	Total
Uso de los catálogos de la BNC	4	6	10
Uso de los servicios y colecciones de la BNC	1	1	2
Total general	5	7	12

Características del punto de atención	Uso de los catálogos de la Biblioteca Nacional			Uso de los servicios y colecciones de la Biblioteca Nacional			
	Excelente	Bueno	No aplica	Excelente	Bueno	Regular	No aplica
Señalización		2	1	8		1	1
Comodidad de las instalaciones		2		9	1		1

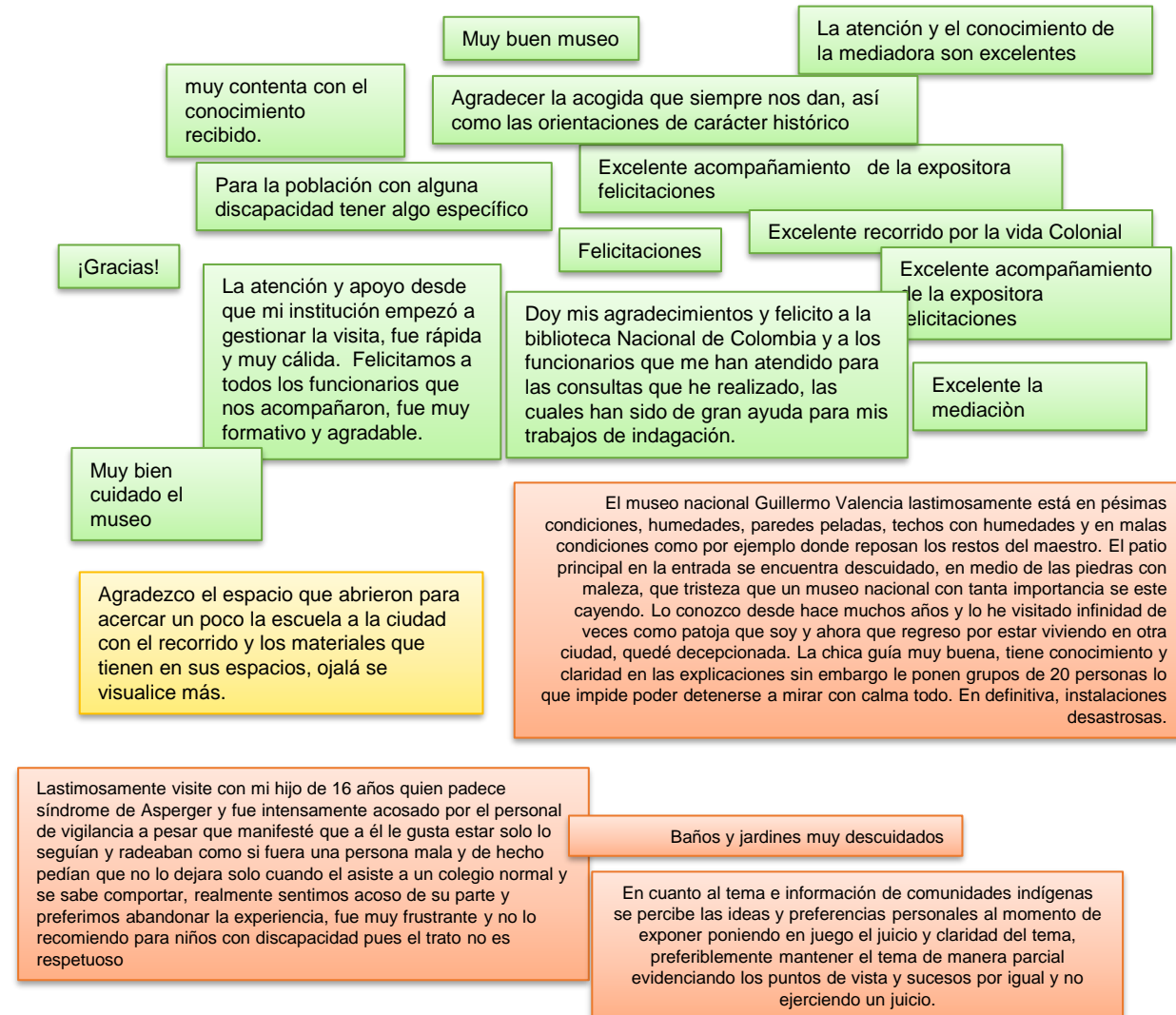


Análisis de los comentarios realizados por los ciudadanos

La medición se complementa con un espacio para **comentarios adicionales**, estos se normalizan y agrupan. En esta ocasión el 44% de los encuestados no dejó ningún comentario, pero su calificación estuvo en el rango de EXCELENTE A BUENO, el 42 porcentaje felicitó o resaltó positivamente la labor realizada por el área vitada o el recurso humano que lo atendió. El 8% de los comentarios proponen ampliar el tiempo de las actividades (presenciales o virtuales), sugiere un tema de interés que desean que el área visitada incluya, profundice o tenga.

6% de los comentarios y calificaciones que denotan percepción negativa se centraron en:

- La señalización, comodidad, mantenimiento o accesibilidad de las instalaciones.
- Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica, frente aspectos como: conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o frente a su lenguaje claro.
- Características del canal de atención, entorno a su utilidad y usabilidad e incluye aspectos de conectividad.
- Objetos exhibidos



Conclusiones y recomendaciones frente a la percepción y nivel de satisfacción

En términos generales los ciudadanos que accedieron a diferentes servicios, productos o trámites que conforma le portafolio de la oferta institucional del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, calificaron de forma positiva, los diferentes aspectos evaluados, denotando una experiencia positiva.

- ☺ Revise su servicio, valide si está siendo evaluado, si tiene sugerencias frente al instrumento o si requiere una medición, seguimiento específico, contáctenos, estamos para apoyarlo.
- ☺ Consulte mensualmente los envíos de los reportes en Excel con la metodología de semáforo y el resumen automatizado, esto le permitirá conocer de forma periódica la evaluación y percepción, una buena práctica es hacer seguimiento a los comentarios y calificaciones negativas.
- ☺ Se invita los servidores públicos (funcionarios o contratistas) a motivar a los usuarios y visitantes a calificar nuestros servicios y trámites de forma virtual.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL CIUDADANO QUE ELABORÓ LA ENCUESTA

La encuesta F-GAC-014 permite agrupar por características comunes y particulares a los usuarios que decidieron diligenciarla, el análisis se elabora desde una perspectiva de género con un enfoque étnico diferencial. Asimismo, da información sobre los grupos que solicitaron servicios educativos en los Museos del Ministerio

Género, grupo étnico y rangos de edad de los encuestados

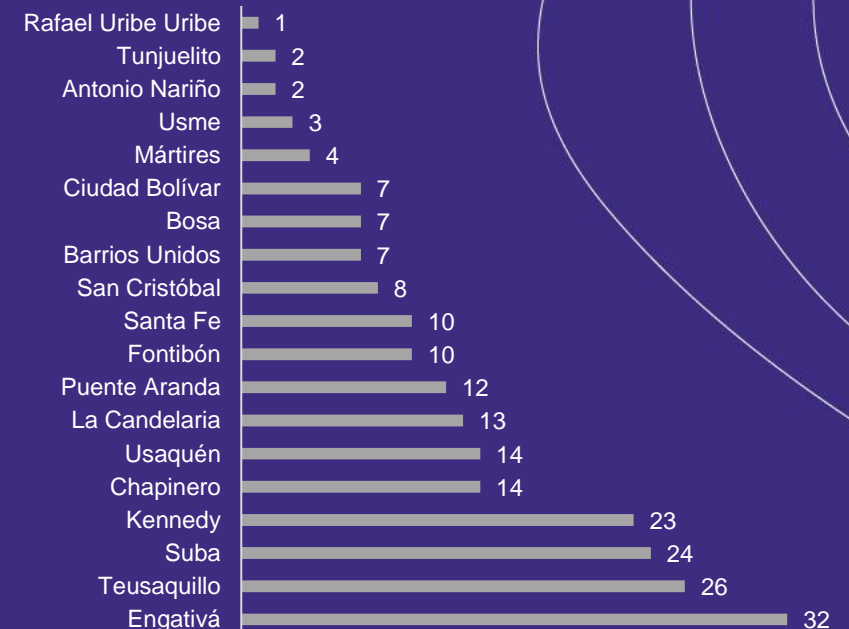
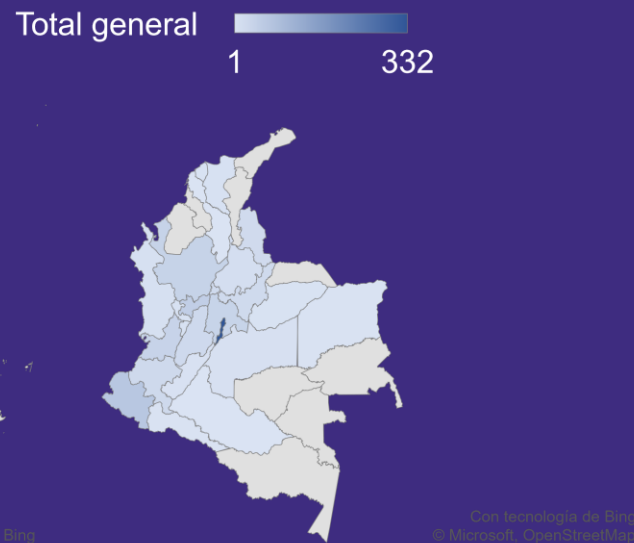
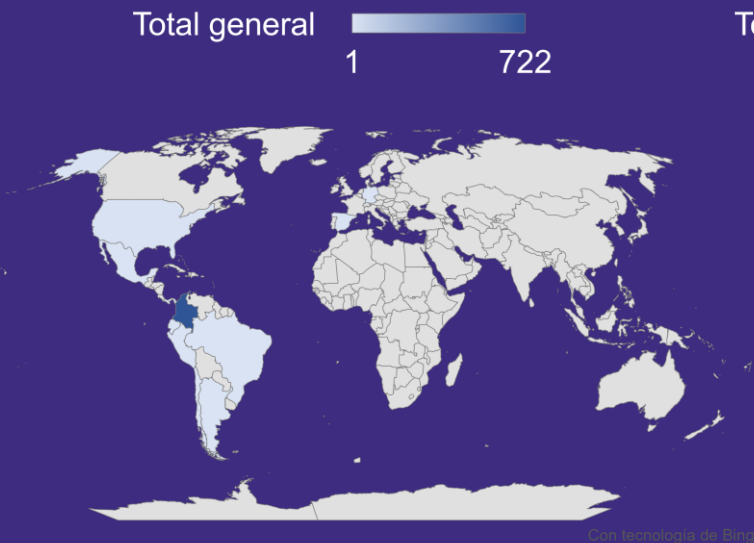
La presencia de ciudadanos que se identifican de género femenino alcanza el 56% (378 no se identifican pertenecientes a un grupo étnico, 21 se identifican como afrocolombianas, 15 como indígenas y 15 no diligenciaron la información étnica)). Los Encuestados que se reconocen de género masculinos suman un 37% (205 no se identifican pertenecientes a un grupo étnico, 8 afros, 8 indígenas, 5 raizales, un rom y 14 no diligenciaron esta información). Otros géneros reportados promedian uno por cientos (un indigen@ bigénero, tres personas que no se identifican pertenecientes a un grupo étnico, una de ellas intersexual y dos no binario).

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edades entre los 25 a 54 años, sumando quinientos uno (501) equivalente al 65%. En segundo lugar, se ubican los jóvenes que abarca de los rangos de 18 a 24 años, sumando ciento siete (107) lo que equivale al 14%. Finalmente, el grupo de adultos mayores de más de 55 años en adelante con noventa (90), lo que representa el 12%.



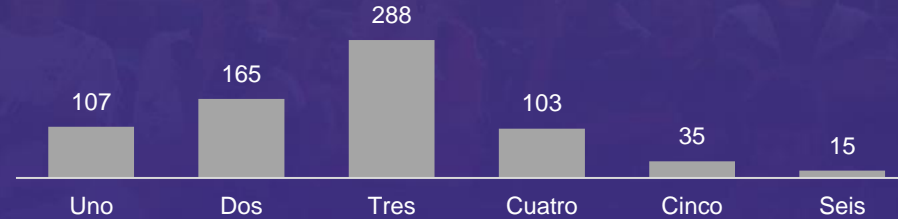
Ubicación geográfica

El 94% de los encuestados vive en Colombia, el 4% restante manifestó estar radicado en el exterior, se identificaron 13 países, siendo Estados Unidos el que más recurrencias tuvo. Al interior del país, se contó con la participación de ciudadanos que residen en veinticinco, de los treinta y dos departamentos, destacándose Nariño con la participación más diversa étnicamente (indígenas (14), afrocolombianos (5) y raizal (1)). Bogotá D.C., es la ciudad donde se concentra la participación, se reportaron diecinueve localidades y la más citada fue Engativá, la diversidad étnica es nos informa de seis afr@s, tres raizales, un rom y un indígena.

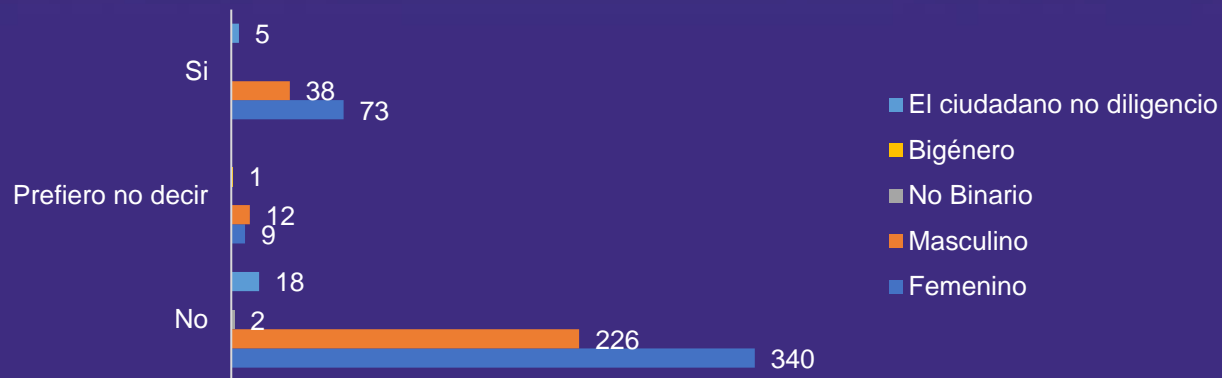


En qué estrato social habita / Condición de discapacidad / víctima directa del conflicto armado

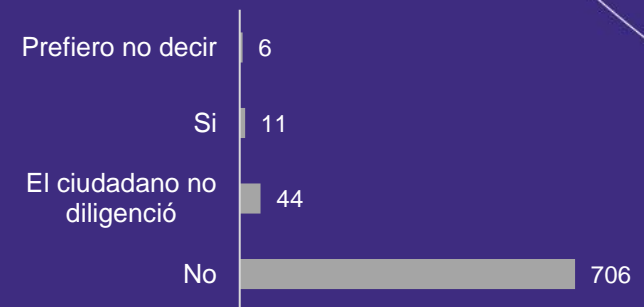
El 40% habita en el estrato tres, 23% en el dos, 15% en el uno, el 14% en el cuatro, el 5% en el cinco y el 2% en el seis.



El 15% manifestó ser víctima directa del conflicto armado (57 se identificaron como mujeres y 32 como hombres), el 4% prefirió no decir.



Menos del uno por ciento de los encuestados manifestaron tener alguna condición de discapacidad (1 auditiva, 2 cognitiva, 1 física y la última persona la describió como esquizofrenia paranoide), el grupo étnico con que se identifican estos ciudadanos es el indígena, una mujer, un hombre y un bigénero. La última persona no se identifica perteneciente a ningún grupo étnico y no dio información de su género.



Profesión, oficio, ocupación o actividad económica

Frente al perfil profesional, se identificaron más de veinticuatro ocupaciones, se desataca la participación de bibliotecarios, los profesionales en educación de todos los niveles y Los estudiantes (incluye estudiante de básica y media, Universitaria y posgrados)

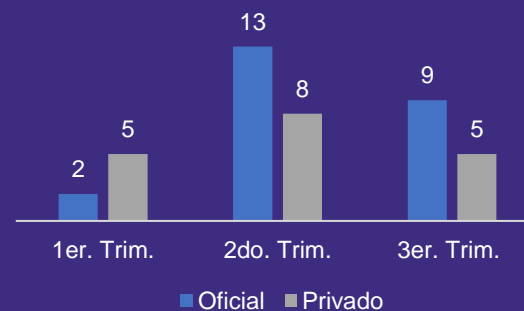
Perfil ocupacional	Total
Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte y empleados de bibliotecas, archivos y muesos	182
Docentes o profesores	105
Estudiantes	98
No se contó con la información para analizar la variable	79
Arquitectos, ingenieros y afines	50
Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas	44
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales	33
Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines	20
Empleados de oficina	65
Editor	13
Investigador	13
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines	9
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines	9
Profesionales en derecho (incluye abogados, juristas o similares)	8
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	5
Filólogos, traductores e intérpretes (incluye: etimologista, filólogo, grafólogo, intérprete, Intérprete de lenguaje signos, lexicógrafo, lingüista, traductor)	4
Guía (incluye los guías de: museos, turismo, viajes, montañismo)	4
Pensionado(a)	4
Profesionales de la informática	4
Profesionales en ciencias biológicas y otras disciplinas relativas a los seres orgánicos	4
Ama(o) de casa	3
Físicos, químicos y afines	3
Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones	2
Producción gráfica y bibliográfica	2
Producción y montaje de exposiciones de arte y patrimonio en galerías, museos, bibliotecas, espacios culturales y espacio público	1
Artesano	1
Vendedor sin especificar	1
Sacerdotes y religiosos de distintas doctrinas	1
Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines)	1

Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los Museos del Ministerio

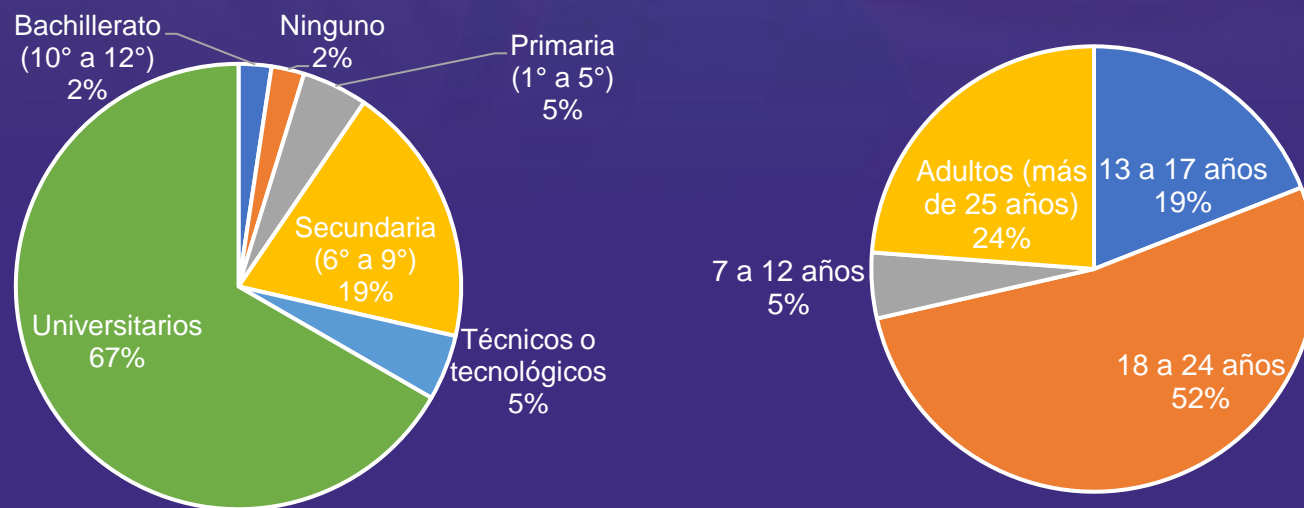
La información suministrada permitió caracterizar cuarenta y dos (42) grupos, el apartado está diseñado para ser respondido por los docentes o solicitantes a cargo del grupo, los que calificaron post servicio las propuestas pedagógicas.

Frente al tipo de institución y sus características, se idéntico que el 54% de los solicitantes, fueron instituciones oficiales y 46% privadas. El 64% de los grupos solicitantes estaban vinculados a instituciones de educación superior, 26% fueron de instituciones de educación básica y media, el 7% de las solicitudes las realizó algún asociación o corporación distinta a la educación formal y 2% instituciones culturales.

Museo	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Casa Museo Quinta de Bolívar			2	2
Museo Colonial	6	15	8	29
Museo de la Independencia Casa del Florero			1	1
Museo Guillermo León Valencia		1		1
Museo Nacional Guillermo Valencia		3		3
Museo Santa Clara	1	2	3	6
Total	7	21	14	42



Los grupos de universitarios entre los 18 a 24 años, lideran el uso de este servicio, las universidades del Tolima, la UNAL y el Colegio Mayor de Cundinamarca, son las más contantes en la participación.



El 90% de los grupos no presentaba ningún tipo de discapacidad. El 10% restante tenían dentro de su población personas en situación de vulnerabilidad sicosocial o personas en condición de discapacidad.

RECUERDE

La Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014, se alinea con el procedimiento de caracterización de usuarios y/o grupos de interés P-GAC-012, las guías, herramientas para la medición de la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano G-GAC-001 y la guía caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DNP 2022; así como a las políticas de desarrollo administrativo, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) en el marco del Estado abierto y las políticas de relación Estado-ciudadanía o del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

¿Cuándo aplicar?

Después de brindar un servicio, asesoría personalizada o trámite, a un ciudadano o usuario de nuestra oferta institucional.

¿Cómo se aplica?

Enlace o QR

<https://bit.ly/EncuestaCiudadano>



¿Cómo se analiza la información?

Mensualmente se generan los reportes automatizados tanto del formato en línea como la transcripción en fisco para retroalimentación de las áreas que incluye una normalización de los comentarios con el fin que cada dependencia adelante estrategias de comunicación con aquellos ciudadanos que califiquen en el rango de regular a malo los aspectos evaluados o dejan comentarios negativos con el fin de mejorar la percepción.

¿Para qué sirven los resultados?

Más allá de cumplir un requisito legal, la medición permite identificar los aspectos en los que debemos fortalecer el relacionamiento en las diferentes interacciones con los ciudadanos y también nos permite conocer más características de nuestros usuarios y grupos de interés

¿Dónde se publican los resultados?

Ministerio de Cultura -/Ministerio/Servicio al Ciudadano/Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés/



Culturas

En caso de requerir más información sobre la medición, contáctenos

Karla Neira Suarez
Coordinadora Grupo Servicio al Ciudadano
kneira@mincultura.gov.co

Lyda Patricia España Rodriguez
U.A.E. Biblioteca Nacional de Colombia/ Grupo Colecciones y Servicios
lespana@bibliotecanacional.gov.co