



Piloto encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites F-GAC-014 Tercer informe a 30 de septiembre 2020

Introducción

En el marco del proyecto *caracterización de ciudadanos, usuarios, beneficiarios y otros grupos de valor del Ministerio de Cultura*¹, se encuentra en desarrollo el piloto de la *encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014* diseñado en la herramienta Office 365 (que permite al ciudadano calificar de forma remota el portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura)², el piloto permite probar el proceso de investigación, el protocolo de lectura de los datos, así como determinar el tamaño de la muestra necesaria para garantizar el nivel de confianza de los resultados obtenidos.

Este piloto incluye un testeo periódico con los ciudadanos para validar si el prototipo de la encuesta diseñada le permite calificar y expresar su nivel de satisfacción frente al portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura. Aquí es donde entra la UX (experiencia de usuario) y la UI (interfaz de usuario), que tienen la función de detectar los posibles fallos o problemas de la encuesta como herramienta para recolectar datos, y cuyo análisis proporcionará la información necesaria para caracterizar a los ciudadanos que lo diligencian.

A partir del 11 de julio y tras el análisis del primer mes de aplicación, se decidió incluir preguntas sobre el género, edad, ubicación geográfica, condición de discapacidad y grupo étnico, estas se diseñaron para ser contestadas aun cuando el ciudadano decida diligenciar de manera anónima la encuesta, dándole el carácter de obligatoriedad. Asimismo, se cambió la pregunta “tipo organización” por “perfil ocupacional”. Los ajustes se enmarcaron dentro del trato respetuoso e incluyente³ que facilitará la segmentación de la audiencia y la realización de estrategias de inclusión apropiadas, basadas en las particularidades de los ciudadanos encuestados, beneficiando el proceso de caracterización y medición del nivel de percepción y satisfacción frente a la oferta institucional del Ministerio

1 Le invitamos a conocer y consultar el micrositio “Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura” en el enlace: <https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/default.aspx>

2 En la fase piloto el seguimiento y análisis de la aplicación de instrumento, estará monitoreado por el profesional especializado de la Biblioteca Nacional, quien consolidará los informes mensuales y trimestrales para la evaluación por parte del equipo de trabajo del proyecto liderado por Servicio al Ciudadano, finalmente se socializará los resultados con las dependencias del Ministerio. El pasado primero de junio se inició la prueba piloto con ciudadanos, a continuación se presentan los principales resultados de este primer mes.

3 “prefero no decir” da al encuestado la sensación de que se trata de una pregunta voluntaria y no forzada, lo que puede dar una buena tasa de respuesta para la encuesta.



Análisis de los Resultados

Para este tercer mes de pilotaje, se presentarán los datos incluyendo la totalidad de las encuestas recibidas entre el veinticinco (25) de mayo al treinta (30) de septiembre de 2020.

Número de encuestas recibidas

Se recibieron un total de mil trescientos ochenta y siete (1.387) encuestas, tres en mayo, treinta y nueve (39) en el mes de junio, doscientas noventa y cuatro (294) en julio, quinientos treinta y ocho (538) en agosto y quinientos trece (513) en septiembre. En lo referente al número de encuestas que se diligenciaron diariamente, refleja *que va ligado a la divulgación del instrumento por parte de las áreas. En 127 días de estar a disposición de los ciudadanos, se evidencia un aumento porcentual positivo*⁴.

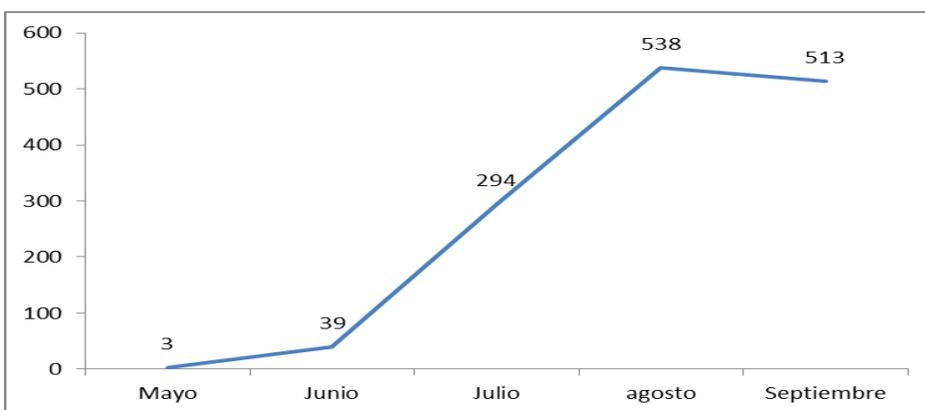


Ilustración 1.. Distribución estadística del número de encuestas recibidas

El 64% de los ciudadanos optó por diligenciarla de manera anónima y el 36% proporcionó información personal para contactarlo en caso de requerirse.

Tabla 1. ¿Desea diligenciar la siguiente encuesta de manera anónima?

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

¿Anónima?	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
No	2	16	102	205	179	504	36%
Si	1	23	192	333	334	883	64%
Subtotal	3	39	294	538	513	1.387	100%

⁴ Este incremento se debe al compromiso de las áreas, se resalta el trabajo realizado por el Museo Nacional que pasó de tener cero encuestas a ser el que mayor número de instrumentos ha reportado. Otro factor de incidencia en el crecimiento positivo fue la estrategia de publicación y envío del ¿sabías qué? diseñado por el grupo SIGI dónde se le informó a los colaboradores del Ministerio el desarrollo del piloto y se les adjunto el enlace y código QR. Ver anexo piezas de divulgación.



Áreas visitadas y servicios calificados

El 38.1% fueron diligenciadas por ciudadanos que tramitaron su servicio o consulta con el Museo Nacional, un 34.6% con la Biblioteca Nacional, el 9.9% con el Museo Colonial, un 4.3% con Museo de la Independencia Casa del Florero, un 3.6 % con el Museo Santa Clara, un 3.4% con la Casa Museo Quinta de Bolívar, un 2.1% lo obtuvo la Dirección de Artes, con un 0.9% se ubicó la Dirección de Patrimonio.

Otras áreas visitadas durante este periodo fueron: Grupo de Infraestructura Cultural, Dirección de Comunicaciones, Grupo de Servicio al Ciudadano, Programa Fortalecimiento de Museos, Grupo de Emprendimiento Cultural, Programa Nacional de Concertación Cultural, Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios, Grupo de Gestión Documental, Grupo de Gestión Humana, Programa Nacional de Estímulos Culturales, Dirección de Fomento Regional y Grupo de Contratos y Convenios.

Tabla 2. Distribución estadística y porcentual de las Áreas visitadas (presencial o virtual) donde el ciudadano tramitó el servicio o consulta.

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Área visitada (presencial o virtual) que tramitó su servicio o consulta	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Biblioteca Nacional de Colombia		2	39	201	234	476	34,6
Casa Museo Quinta de Bolívar	3	1	11	29	3	47	3,4
Dirección de Artes			12	6	11	29	2,1
Dirección de Comunicaciones			1	3	2	6	0,4
Dirección de Fomento Regional				1		1	0,1
Dirección de Patrimonio y Memoria			3	4	5	12	0,9
Grupo de Contratos y Convenios					1	1	0,1
Grupo de Emprendimiento Cultural			1	2	1	4	0,3
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios					2	2	0,1
Grupo de Gestión Documental					2	2	0,1
Grupo de Gestión Humana				2		2	0,1
Grupo de Infraestructura Cultural			6	1	1	8	0,6
Grupo de Servicio al Ciudadano			1		5	6	0,4
Museo Colonial		27	39	18	52	136	9,9
Museo de la Independencia Casa del Florero			23	5	31	59	4,3
Museo Nacional de Colombia			139	241	143	523	38,1
Museo Santa Clara		9	9	16	15	49	3,6
Programa Fortalecimiento de Museos			1	1	4	6	0,4



Programa Nacional de Concertación Cultural			1	1	1	3	0,2
Programa Nacional de Estímulos Culturales				2		2	0,1
Subtotales	3	39	286	533	513	1.374	100,0

Unidad Administrativa Especial Museo Nacional:

El Museo Nacional conformado entre otros grupos⁵ por los grupos Museos Independencia y Quinta Bolívar, Muesos Arte Colonial y Santa clara, y el Programa Fortalecimiento de Museos, se constituye en la mayor área visitada con un total ochocientas veinte (820) encuestas diligenciadas distribuidas de la siguiente forma:

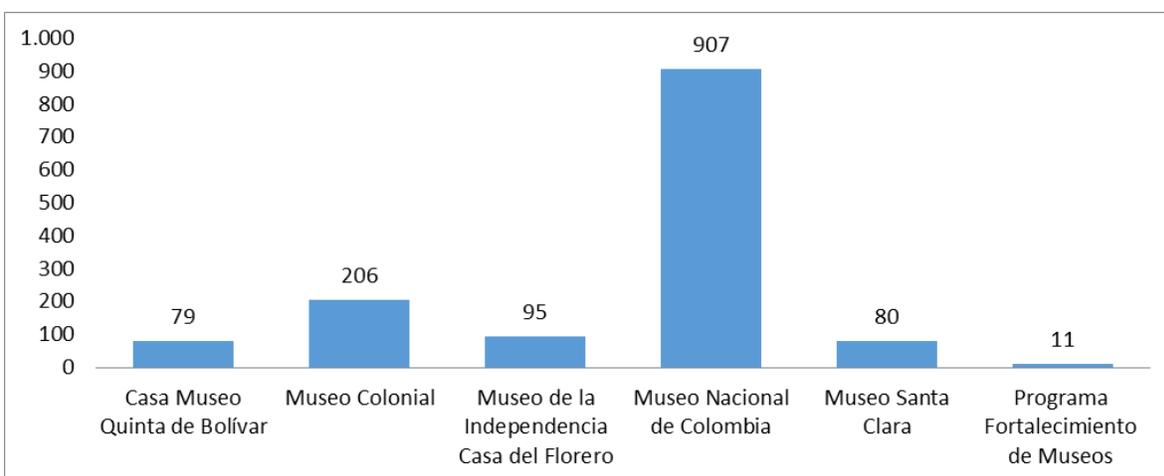


Ilustración 2. Distribución estadística de las encuestas diligenciadas entorno a la U.A.E Museo Nacional

Frente a los servicios o trámites calificados en los museos, el resultado obtenido refleja que el servicio más calificado con 84% fue la realización de actividades culturales o educativas (Actividad cultural (conciertos o similar) + Actividad educativa o académica (conferencia o similar)).

Tabla 3. Distribución estadística de los servicios y trámites calificados por los ciudadanos en la U.A.E. Museo Nacional

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Servicios y trámites de la U.A.E. Museo Nacional	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Actividad cultural (conciertos o similar)		1	15	19	13	48
Actividad educativa o académica (conferencia)	2	33	178	232	195	640

⁵ Resolución 1400 del 28 de julio del 2020 "por la cual se establecen los grupos internos de trabajo en el Ministerio de Cultura, se determinan funciones y se dictan otras disposiciones"



o similar)						
Consulta de materiales del Centro de Documentación		1	2		1	4
Consulta de objetos no exhibidos			1		1	2
Diálogos por el Museo o recorridos guiados	1	2	20	56	33	112
Materiales didácticos itinerantes			1	1	1	3
Préstamo de obras a museos				1		1
Suministro de imágenes en alta resolución			4			4
Asistencia técnica, asesoría y acompañamientos				1	3	4
Registro y calificación en el Sistema de Información de Museos Colombianos (SIMCO)			1		1	2
Subtotal	3	37	222	310	248	820

Unidad Especial Administrativa Biblioteca Nacional de Colombia

Cuatrocientos setenta y seis (476) ciudadanos respondieron la encuesta, al interior de la Biblioteca los grupos o áreas que mayor número de encuestas diligenciadas por los ciudadanos fueron la actividad cultural con doscientas dieciséis (216) encuestas, equivalente al 59% del total de las encuestas recibidas. En segundo lugar, se ubica el grupo de colecciones y servicios con ciento treinta y cuatro o (134) encuesta y en tercer lugar el grupo de bibliotecas públicas con cuarenta y siete (47) encuestas equivalente a un 10%

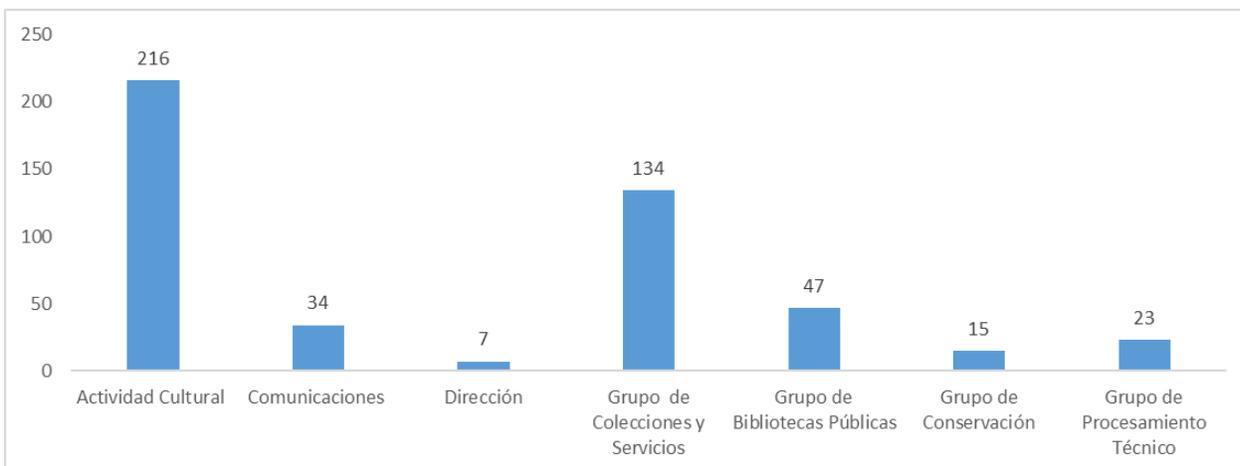




Tabla 4. Distribución estadística y porcentual de los Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Servicios y trámites de la BNC	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Actividades culturales (conciertos, conferencias o similares)		1	10	103	58	172	36,1
Asignación del ISSN			3	6	7	16	3,4
Asistencia técnica a bibliotecas públicas			3	2	8	13	2,7
Catalogación en la				3	12	15	3,2
Consulta de Colecciones			11	9	46	66	13,9
Depósito digital de obras			2	5	16	23	4,8
Depósito legal de obras			1	1	6	8	1,7
bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"			1	1	4	6	1,3
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas				13	6	19	4,0
Formación de usuarios		1	4	48	50	103	21,6
Préstamo o alquiler de espacios				1	3	4	0,8
Promoción de colecciones			2	5	4	11	2,3
Servicios de referencia			2	4	14	20	4,2
Sub total	0	2	39	201	234	476	100,0

Dirección de Artes

Los ciudadanos calificaron veintinueve (29) servicios en la Dirección de Artes, siendo el servicio apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas" el más calificado.



Tabla 5. Distribución estadística de los servicios calificados de la Dirección de Artes
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Servicios y trámites de la Dirección de Artes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas"		2	1	7	10
Apoyar la lectura crítica y la cualificación de la producción literaria		1	2	2	5
Apoyar procesos de circulación en el campo de las artes escénicas			1	1	2
Dotación de instrumentos musicales		1			1
Dotación de insumos básicos, necesarios para la práctica de la danza en los municipios del país		6			6
Dotación de materiales pedagógicos		1	1		2
Formación para el sector artístico.		1	1	1	3
SubTotal	0	12	6	11	29

Dirección de Patrimonio y Memoria

Doce ciudadanos calificaron, los servicios de la Dirección de Patrimonio y Memoria, el servicio Aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional fue el más calificado al recibir siete encuestas, los otros servicios de la dirección recibieron por lo menos una encuesta.

Tabla 6. Servicios y trámites de la Dirección de Patrimonio y Memoria
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Servicios y trámites de la Dirección de Patrimonio y Memoria	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional			1	3	3	7
Autorizaciones para la enajenación y préstamo de bienes de interés			1		1	2
Certificado de deducción tributaria por el aporte a proyectos de los planes especiales de salvaguardia					1	1



Declaratoria de bienes muebles o inmuebles de interés cultural del ámbito nacional			1			1
Evaluación de intervenciones en el Paisaje Cultural Cafetero de Colombia				1		1
Subtotal	0	0	3	4	5	12

Grupo de Infraestructura Cultural

Siete ciudadanos calificaron los servicios del Grupo de Infraestructura Cultural, a saber:

Tabla 7. Distribución estadística de los servicios y trámites del Grupo de Infraestructura
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

trámites del Grupo de Infraestructura	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Construcción o adecuación de infraestructura física para el desarrollo cultural			2			2
Seguimiento al estado de la infraestructura construida, adecuada o dotada.				1	1	2
Viabilización de proyectos de construcción o adecuación de infraestructura cultural			4			4
Subtotal	0	0	6	1	1	8



Dirección de Audiovisual, Cine y Medios

Seis ciudadanos calificaron los servicios de la Dirección de Comunicaciones, el servicio que recibió mayor número de encuestas fue Circulación de contenidos mediáticos culturales, banco de contenidos.

Tabla 8. Distribución estadística de servicios y trámites calificados por los ciudadanos de la dirección de Comunicaciones

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Servicios y trámites de Dirección de Comunicaciones	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Asistencia técnica, asesoría y acompañamiento para la creación y producción de contenidos culturales				1		1
contenidos mediáticos culturales, banco de contenidos			1	1	2	4
capacitación para la creación y producción de contenidos mediáticos culturales				1		1
Subtotal	0	0	1	3	2	6

Grupo de Servicio al Ciudadano

Seis ciudadanos calificaron el servicio de vistas guiadas ofrecidas por el grupo

Tabla 9. Distribución estadística de los servicios y trámites calificados por los ciudadanos frente al Grupo de Servicio al Ciudadano

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Grupo de Servicio al Ciudadano	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Visitas Guiadas	0	0	1	0	5	6



Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento

Cuatro ciudadanos calificaron servicios pertenecientes a la Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento:

Tabla 10. Distribución estadística de los servicios y trámites calificados en el Grupo de Emprendimiento Cultural
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Servicios y trámites del Grupo de Emprendimiento Cultural	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
capacidades para el emprendimiento					1	1
Gestión de fuentes de financiación para proyectos de la economía naranja			1			1
Investigaciones y generación de conocimiento				2		2
Subtotal	0	0	1	2	1	4

Los ciudadanos calificaron once (11) servicios más, ubicados en diferentes de áreas, en la siguiente tabla se describen el área y los servicios calificados en cada una de ellas.

Tabla 11. Distribución de otros servicios calificados por los ciudadanos
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Área visitada	Servicio calificado	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Min cultura					2	2
Grupo de Gestión Documental	Consulta estado trámite					2	2
Grupo de Gestión Humana	Expedición certificaciones				2		2
Programa Nacional de Estímulos Culturales	Asesoría a las dependencias del Ministerios y a entidades territoriales				1		1



	en la elaboración de convocatorias de estímulos para el sector cultura						
	Otorgar estímulos				1		1
Dirección de Fomento Regional	Asesoría en gestión cultural a entidades territoriales				1		1
Grupo de Contratos y Convenios	Consulta de contratos y convenios					1	1

Perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta

Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa el Ministerio de Cultura, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y a partir de allí, gestionar acciones.

A partir del 11 de julio se incluyó, en la encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014 (físico y Web) variables transversales de uso común, con el objetivo de caracterizar (identificar, agrupar y reconocer) a los ciudadanos que deciden responder la misma. Por consiguiente, los resultados perfilan a mil trecientos veinticinco (1.325) ciudadanos:

Tabla 12. Distribución estadística del número de encuestas diligenciadas vs Ciudadanos caracterizados
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Mes	aplicación	Número de encuestas	caracterizados
Mayo	6	3	0
Junio	30	39	0
Julio	31	294	274
Agosto	31	538	538
Septiembre	30	513	513
Subtotal	128	1.387	1.325

Variables geográficas: se refiere a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría.



Frente a la primera variable que permite identificar si el ciudadano vive en Colombia o en otro país, el 96% de los ciudadanos respondieron que se ubican en Colombia y el 4% restante indico vivir en el exterior.

Tabla 13. Distribución por país de residencia
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

País de residencia	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Colombia			254	510	503	1267
La pregunta se incluyó a partir del 11 de julio, el ciudadano diligencio la encuesta antes de esta fecha	3	39	20			62
Otro			12	24	10	46
Subtotal	3	39	286	534	513	1375

Se logró identificar catorce (14) países de influencia, de las cuarenta y seis (46) personas que al diligenciar las encuestas nos brindaron la información del país de residencia, se pudo establecer que la mayor participación estuvo en México, Perú y España.

Tabla 14. Distribución estadística entre los catorce (14) países de residencia
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

País	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Alemania		2		2
Argentina	2		1	3
Brasil		2		2
Chile		2		2
México	4	6	3	13
Costa Rica	2	1		3
Ecuador		1		1
España		3	1	4
Estado Unidos	1	2		3
Francia			1	1
Perú	2	4	2	8
Reino Unido			1	1
Uruguay	1		1	2
Venezuela		1		1
Total	12	24	10	46

Los ciudadanos que seleccionaron como país de residencia Colombia, se les pidió seleccionar el departamento de residencia, entre las opciones se incluyó la ciudad de Bogotá D.C., como Distrito capital. Los resultados reflejan que el 61% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta nos informan vivir en Bogotá D.C.



Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Cundinamarca con ciento ochenta y dos (182) ciudadanos equivalentes al 14%, Antioquia con setenta y siete ciudadanos (77) equivalente al 6%, Boyacá con treinta y nueve (39) y Valle del Cauca con treinta y siete (37) lograron un porcentaje cada uno equivalente al 3%. El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en 25 de los 32 departamentos del país.

Tabla 15. Distribución estadística por el departamento de residencia de los ciudadanos que respondieron la encuesta

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Departamento	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Antioquia	15	43	19	77
Arauca	1			1
Atlántico	1	6	1	8
Bogotá D.C. ⁶	145	293	355	793
Bolívar	1	4	1	6
Boyacá	20	9	10	39
Caldas	10	5		15
Caquetá	1	2	3	6
Casanare		2	2	4
Cauca	1	1	2	4
Cesar			1	1
Córdoba	1	1	3	5
Cundinamarca	39	79	64	182
Guaviare			1	1
Huila	4	6	9	19
La Guajira		2	1	3
Magdalena	1	5	2	8
Meta		3	15	18
Nariño	1	12	3	16
Norte de Santander	4	2	1	7
Quindío		2	1	3
Risaralda		4	2	6
Santander	4	7	6	17
Sucre		1	2	3
Tolima	3	13	3	19
Valle del Cauca	9	19	9	37

Cuando se le pidió al ciudadano especificar el municipio donde vive reportaron ciento treinta y dos (132) municipios. Los primeros lugares lo ocupan Medellín con cuarenta y dos (42) ciudadanos, Soacha con treinta y dos (32) y Chía con veintiséis (26).

⁶ Se suma en cada mes los ciudadanos que en la pregunta de municipio escribieron Bogotá (siete en julio, doce en agosto y trece en septiembre). Se validará en el testeo con ciudadanos porque se presenta esta situación.



Tabla 16. Distribución estadística por municipios de Colombia
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Municipio	Total	Municipio	Total
Medellín	42	Ambalema	1
Soacha	32	Anapoima	1
Chía	26	Buga	1
Cali	22	Calima El Darién	1
Villavicencio	18	Caucasia	1
Ibagué	14	Chipatá	1
Manizales	13	Chiquinquirá	1
Cajicá	12	Chocontá	1
Funza	12	Cogua	1
Tunja	10	Contratación	1
Neiva	9	Copacabana	1
Pasto	8	Corregimiento De Santa Cecilia Municipio De San Lorenzo - Nariño	1
Bucaramanga	7	Cúcuta	1
Duitama	7	Don Matías	1
Mosquera	7	El Retiro	1
Pital	7	Entreríos	1
Zipaquirá	7	Fundación	1
Anolaima	6	Garzón	1
Barranquilla	6	Guadalajara De Buga	1
Cartagena De Indias	6	Guarne	1
Envigado	6	Guatavita	1
Paz De Río	6	Herveo	1
Bello	5	Honda	1
Facatativá	5	Itagüí	1
Fusagasugá	5	Jamundí	1
Cota	4	Jerezano / Socha	1
Florencia	4	Junín	1
Ipiales	4	La Paz	1
Sabaneta	4	La Victoria	1
Tocancipá	4	Maicao	1
Armenia	3	Marsella	1
Cartago	3	Miraflores	1
Chibolo	3	Moñitos	1
Dosquebradas	3	Morelia Caquetá	1
Girardot	3	Necoclí	1
La Calera	3	Olaya Herrera	1
La Ceja	3	Paicol-Huila	1
Madrid	3	Palo cabildo	1
Paipa	3	Piedecuesta	1
Palmira	3	Poblado	1
Pamplona	3	Puerto Colombia	1
Socha	3	Puerto Rondón	1
Subachoque	3	Púrace	1
Yopal	3	Ramiriquí	1
Barrancabermeja	2	Rivera	1
Buenaventura	2	Salamina	1



Cachipay	2	San Antonio Del Tequendama	1
Ciénaga De Oro	2	San José Del Guaviare	1
Cuaspud	2	San Lorenzo Nariño	1
El Rosal	2	San Miguel	1
Floridablanca	2	Santa Fe De Antioquia	1
Marinilla	2	Santa Rosa	1
Montería	2	Santiago Apóstol	1
Ocaña	2	Sesquilé	1
Pacho	2	Sibaté	1
Pereira	2	Sincé	1
Popayán	2	Sincelejo	1
Pueblorrico	2	Suatá	1
Riohacha	2	Soledad	1
Río Negro	2	Titiribí	1
Santa Marta	2	Tota	1
Silos	2	Tuluá	1
Sogamoso	2	Ubaté	1
Villa María	2	Vijes	1
Aguazul	1	Villa De Leyva	1
Algarrobo	1	Zarzal	1

Variables demográficas: se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo: edad, género, perfil profesional, estrato socioeconómico y grupo étnico, al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

Género

Frente al género de los ciudadanos que respondieron la encuesta podemos decir que ochocientos cuarenta y cuatro (844) equivalente al 63% pertenecen al género femenino, cuatrocientos treinta y nueve (439) equivalente al 33% se identificó como de género masculino, el 1% es decir diecisiete ciudadanos prefirieron no dar a conocer su género.

Tabla 17. Distribución estadística por género
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Género	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Femenino	180	341	320	844
Masculino	80	177	180	439
Prefiero no decir	5	8	4	17
No Binario	1	4	7	12
Bigénero	5		1	6
Otro	1	4	1	6
Hombre transexual	2	1		3
Intersexual		2		2
Mujer transexual		1		1



Como dato complementario, frente a la pregunta, que le permite al ciudadano, de ser el caso, expresar otro género que no se encuentre en la lista desplegable, se analiza que no aporta otra denominación de género y se sumaron a los establecidos en el análisis anterior.

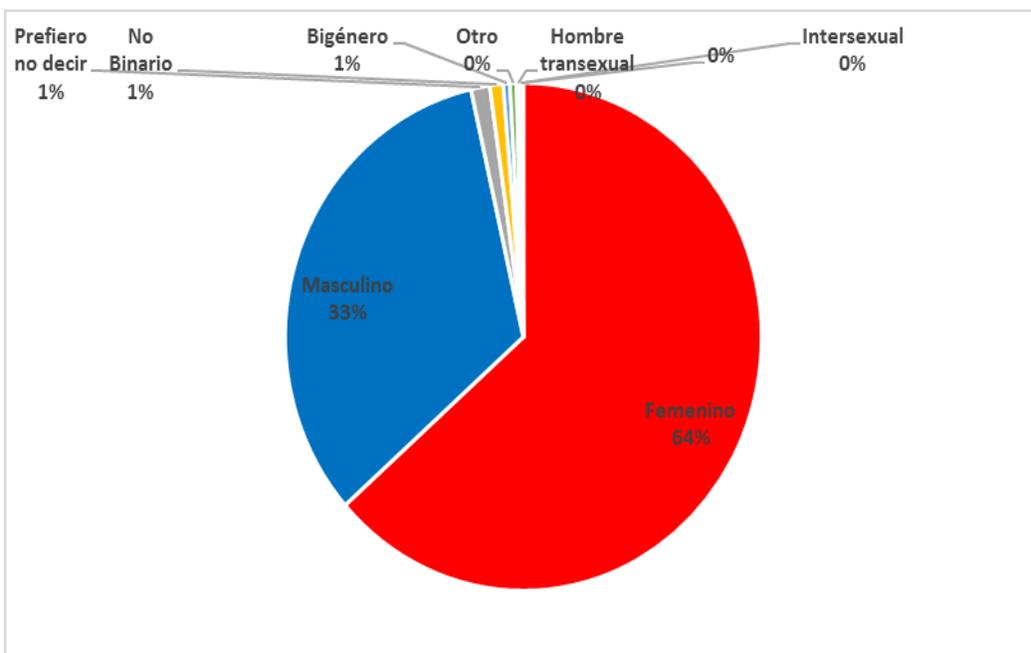


Ilustración 4. Distribución porcentual por el género de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta

Rango de edad

En lo referente al rango de edad se pudo analizar que los ciudadanos entre los 20 a 24 años tuvieron una mayor participación con doscientos cuarenta y seis (246) recurrencias equivalentes al 19%. Seguidamente se ubicaron los ciudadanos entre los 18 a 19 años con ciento noventa y dos (192) recurrencias equivalentes al 14%, el tercer lugar lo cupo el rango entre 30 a 34 con ciento sesenta y seis ciudadanos equivalentes al 13%

Tabla 18. Distribución estadística por meses del rango de edad de los ciudadanos
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Rango de edad	Julio	Agosto	Septiembre	Total
18 a 19 años	28	49	115	192
20 a 24 años	27	103	116	246
25 a 29 años	36	65	45	146
30 a 34 años	41	84	41	166
35 a 39 años	22	66	26	114
40 a 44 años	27	56	31	114



45 a 49 años	22	37	27	86
50 a 54 años	21	25	25	71
55 a 59 años	9	9	9	27
60 a 64 años	9	3	10	22
65 a 69 años	3	4	5	12
70 a 74 años		1	1	2
75 a 79 años			1	1
Menor de 18	29	36	61	126

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan los rangos de edad, desde los 25 a 55 años, al agrupar estos rangos, seiscientos noventa y siete (697) ciudadanos conforman este grupo, lo que equivale al 53% del total de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta. En segundo lugar, se ubican los jóvenes⁷ para efectos de la caracterización agrupamos los tres rangos que abarcan estas edades, dando como resultados que quinientos cuarenta y seis (546) ciudadanos, es decir el 41%.

El 5% restante, es decir, sesenta cuatro (64) ciudadanos que diligenciaron la encuesta son adultos mayores, y lo distribuimos de la siguiente forma- adulto mayor joven 55–64 años, adulto mayor maduro 65–74 años, adulto mayor 75–84 años, anciano: mayores de 85 años, nonagenarios y centenarios.

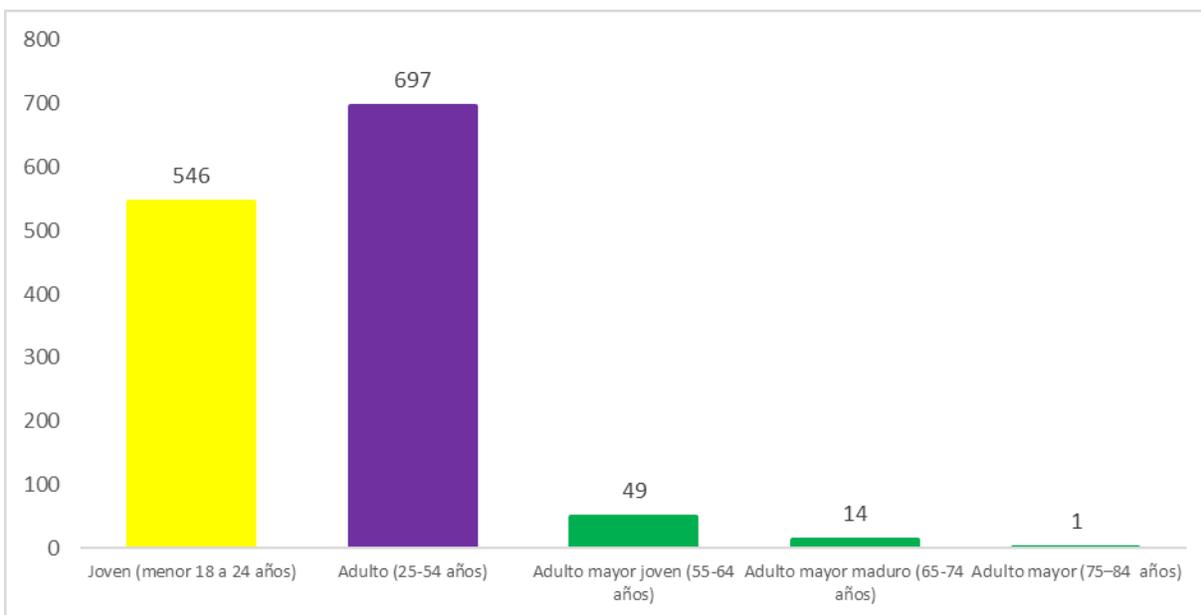


Ilustración 5. Agrupación estadística de los ciudadanos de acuerdo a su rango de edad

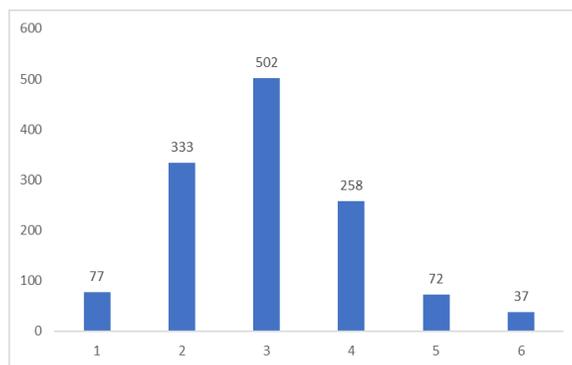
⁷ No existe una definición internacional universalmente aceptada del grupo de edad que comprende el concepto de juventud. Sin embargo, con fines estadísticos, las Naciones Unidas, sin perjuicio de cualquier otra definición hecha por los Estados miembros, definen a los jóvenes como aquellas personas de entre 15 y 24 años



Estrato socioeconómico

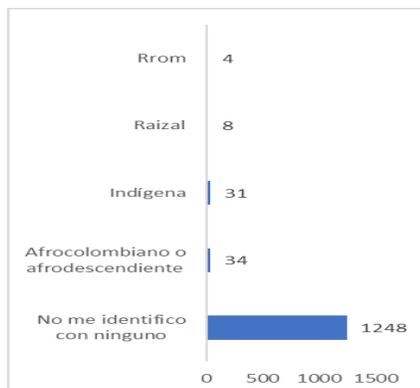
En lo referente al estrato socioeconómico de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta después del día 11 de julio, podemos informar que el 39% vive en el estrato tres, el 26% en el estrato dos y el 20% de los ciudadanos habitan en el estrato social cuatro.

Tabla 19. Distribución estadística y porcentual de los ciudadanos por el estrato social habita
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)



Estrato	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
1	12	35	30	77	6
2	61	124	148	333	26
3	95	202	205	502	39
4	71	114	73	258	20
5	12	29	31	72	6
6	15	6	16	37	3

Frente al grupo étnico con el que se identifica, el 94% no se identifica con ningún grupo étnico. El 6% restante se distribuye entre afrocolombianos con treinta y cuatro recurrencias equivalentes al 3%, treinta y un ciudadanos se identifican como indígenas equivalentes al 2%, ocho como raizal y dos como Rrom.



Grupo étnico	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Afrocolombiano o afrodescendiente	5	19	10	34	3
Indígena	5	19	7	31	2
No me identifico con ninguno	261	497	490	1248	94
Raizal	2	2	4	8	1
Rrom	1	1	2	4	0

Tabla 20 Distribución estadística y porcentual de los ciudadanos por el grupo étnico
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)



Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, el 99% responde que no, doce ciudadanos manifestaron no querer decir, si contaba o no con discapacidad. Cuatro personas manifestaron que sí, y reportaron su discapacidad: dos físicos, una visual y uno reporto como otra el autismo.

Tabla 21. ¿Es usted una persona en condición de discapacidad? Y tipo de discapacidad Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Condición de discapacidad	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%	Tipo de discapacidad	Julio	Agosto	Septiembre	Total
No	271	533	505	1.309	99	Discapacidad física	1		1	2
Prefiero no decir	1	5	6	12	1	Discapacidad	1			1
Si	2		2	4	0	Otra: Aspecto autista			1	1

Profesión, oficio, ocupación o actividad económica

En lo referente al perfil profesional, donde se solicita al ciudadano seleccionar el grupo donde su profesión, oficio, ocupación o actividad económica se encuentra, el 35,5% manifestó ser estudiante: el 20% se identificaron como estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario), el 15% estudiante [educación básica y media] y 2,5% Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]

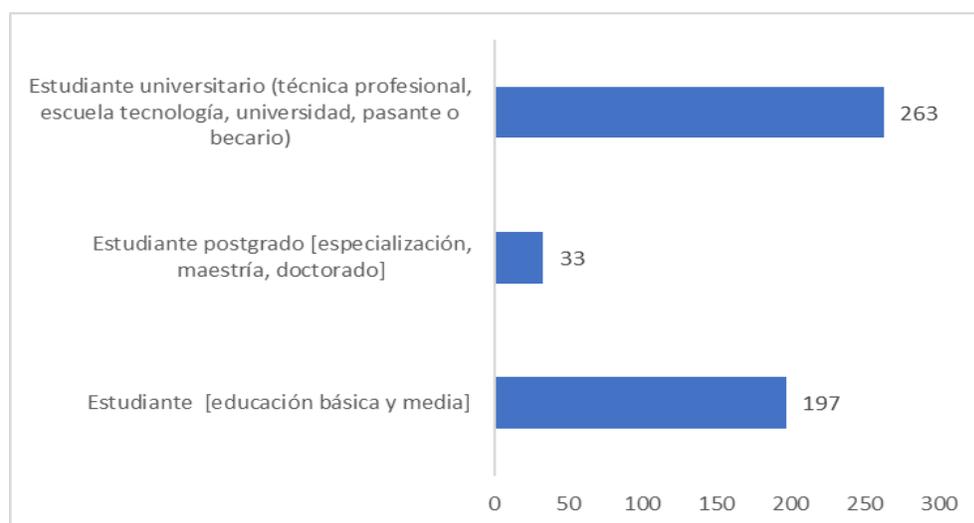


Ilustración 6 Distribución estadista del perfil estudiantes

El 14.7% del perfil ocupacional corresponde a profesores o docentes: el 7.8% son docentes o instructores de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas, el 3.1% profesores de educación primaria y de primera infancia, el 1.9%



profesores de educación secundaria y el 1.8% son profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior.

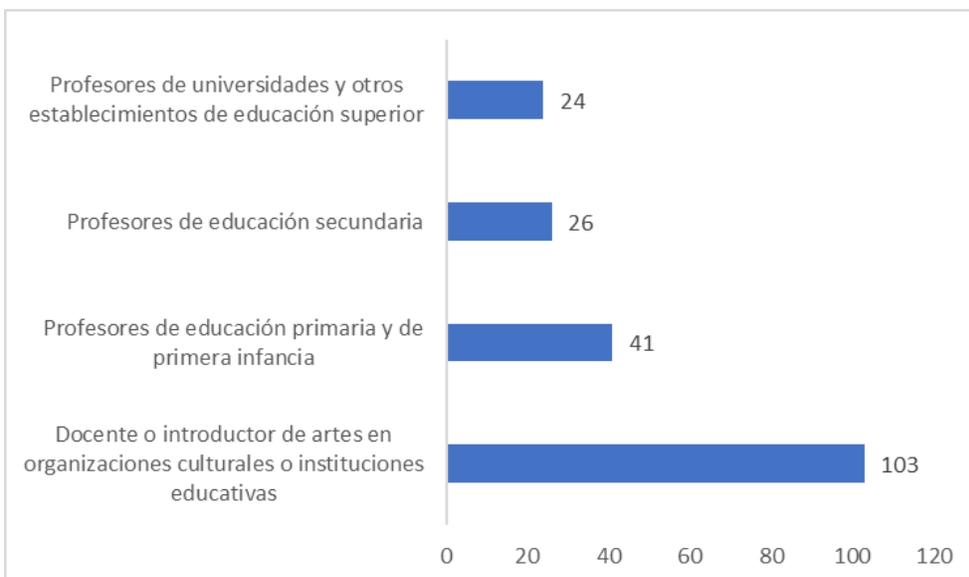


Ilustración 7. Distribución estadística perfil profesores o docentes

El 11% se identificó como escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente, de los cuales 8% no pertenece a una organización cultural y 3% se identifican como miembros de una organización cultural.

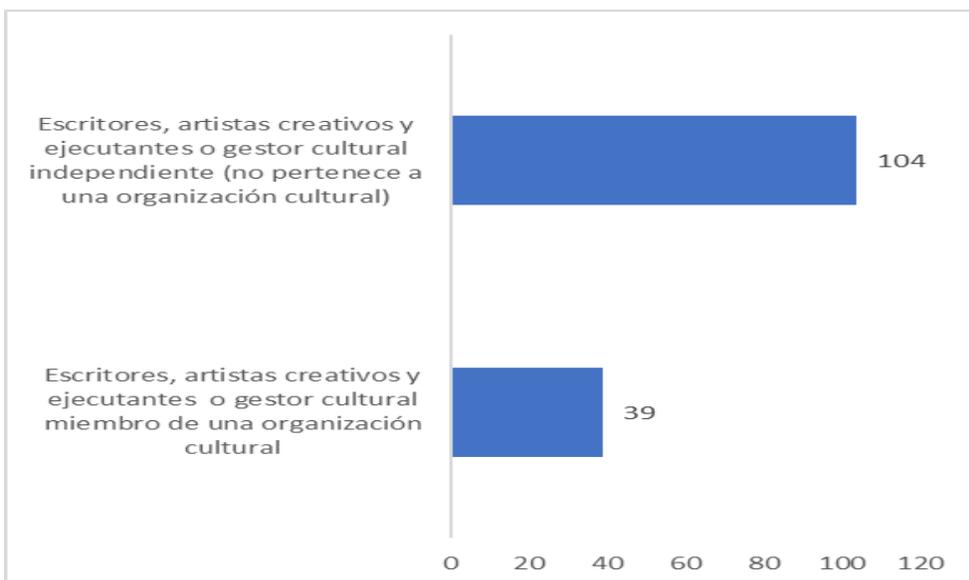


Ilustración 8. Distribución estadística del perfil escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural



Se destaca la presencia de Arquitectos, ingenieros y afines con un 7.5%. Los ciudadanos que optaron por escogerla opción Otro, ¿cuál? equivale al 8%, La distribución estadística del perfil ocupacional la observamos en detalles en la siguiente tabla

Tabla 22. Distribución estadística del perfil ocupacional de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Perfil ocupacional	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario)	32	94	137	263
Estudiante [educación básica y media]	30	62	105	197
Otro	26	49	30	105
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente (no pertenece a una organización cultural)	19	60	25	104
Docente o introductor de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas	25	40	38	103
Arquitectos, ingenieros y afines	20	23	56	99
Profesores de educación primaria y de primera infancia	13	13	15	41
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural miembro de una organización cultural	7	19	13	39
Profesionales en ciencias sociales y religiosas	9	19	10	38
Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte	4	22	8	34
Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]	5	16	12	33
Profesores de educación secundaria	7	12	7	26
Profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior	4	12	8	24
Investigador	5	13	4	22
Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines)	7	9	5	21
Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines	6	10	4	20
Autores, periodistas y lingüistas	1	12	3	16
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	3	8	5	16
Empleados de bibliotecas y archivos	4	7	3	14
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura	7	1	5	13
Profesionales en ciencias biológicas y otras disciplinas relativas a los seres orgánicos	5	7		12
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines	3	6	3	12
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un sector diferente a la cultura	5	2	5	12
Artesano	2	4	2	8



Producción gráfica y bibliográfica	1	5	1	7
Profesionales en derecho	3	2	2	7
Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones	3	1	2	6
Físicos, químicos y afines	3	2		5
Profesionales de la informática	1		3	4
Matemáticos, estadísticos y afines	1	1	1	3
Producción escénica en danza, música, teatro y circo	1	2		3
Producción y montaje de exposiciones de arte y patrimonio en galerías, museos, bibliotecas, espacios culturales y espacio público	1		1	2
Sacerdotes y religiosos de distintas doctrinas	2			2
Grabación, mezcla y masterización fonográfica		1		1
Líder social	1			1
Subtotal	266	534	513	1.313

Conclusiones del perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta

Caracterización

En términos generales y de acuerdo al análisis de las variables podemos concluir que las características más comunes frente al perfil de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta son:

El 96% son ciudadanos colombianos que se ubican en la ciudad de Bogotá al reportar un 61% de recurrencias, entre los departamentos con mayor influencia tenemos Cundinamarca con ciento ochenta y dos (182) ciudadanos equivalentes al 14%, Antioquia con setenta y siete ciudadanos (77) equivalente al 6%, Boyacá con treinta y nueve (39) y Valle del Cauca con treinta y siete (37) lograron un porcentaje cada uno equivalente al 3%. El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en 25 de los 32 departamentos del país. Cuando se le pidió al ciudadano especificar el municipio donde vive reportaron ciento treinta y dos (132) municipios. Los primeros lugares lo ocupan Medellín con cuarenta y dos (42) ciudadanos, Soacha con treinta y dos (32) y Chía con veintiséis (26).

En referencia género 63% pertenece al femenino y 33% al masculino. Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan los rangos de edad, desde los 25 a 55 años, al agrupar estos rangos, seiscientos noventa y siete (697) ciudadanos conforman este grupo, lo que equivale al 53% del total de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta. El 94% no se identifica con ningún grupo étnico. El 99% de los ciudadanos nos informa que no tiene ninguna condición de discapacidad. El portafolio de servicios está llegando a todos los estratos socioeconómico, el 39% vive en el estrato tres, el 26% en el estrato dos, el 20% de los ciudadanos habitan en el estrato social cuatro, con un 6% cada uno se ubican los estratos uno y cinco, en último lugar se ubica el estrato seis con un 3%.



Frente al perfil profesional, el 35% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados), el 14.7% del perfil ocupacional corresponde a profesores o docentes y un 10% se identificó como escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente.

Análisis de los aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción de la oferta institucional

La encuesta se estructuró para permitir al ciudadano calificar y darnos su percepción frente a la oferta institucional del Ministerio de forma remota o presencial al abarcar 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

El análisis de esta información, le permitirá al Grupo de Servicio al Ciudadano conocer el nivel de satisfacción y realizar un seguimiento, enfocado en acciones de mejora al interior del Ministerio. Es importante informar que en 13 respuestas equivalentes al 1 % no se logró identificar la calificación por fallas técnicas, en consecuencia, la base será 1.374 encuestas. El día 6 de agosto se volvió activar el instrumento y reportan más fallas.

Características de la atención prestada

En términos generales los ciudadanos consideran que la información fue clara, el 99% la calificó en el rango de excelente a bueno. Un 1% la considero regular y ningún ciudadano la considero mala.

Tabla 23. Distribución estadística y porcentual frente a la Claridad de la información
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

La información fue clara								
Calificación	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	agosto	Septiembre	Total	%	Medición GAC
Excelente	3	36	247	470	453	1209	88	99
Bueno		3	36	60	59	158	11	
Regular			3	3	1	7	1	1
malo	0	0	0	0	0	0	0	



Frente a la pregunta que permite valorar si la respuesta dada fue oportuna y a tiempo, el 99% calificaron en el rango de excelente a bueno, un 1% la considero regular y ninguno ciudadano lo califico como malo.

Tabla 24. Distribución estadística y porcentual frente a la respuesta oportuna y a tiempo
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

La respuesta fue oportuna y a tiempo								
Calificación	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%	Medición GAC
Excelente	1	38	239	460	433	1.171	85	99
Bueno	2	1	42	68	77	190	14	
Regular			5	4	3	12	1	1
Malo				1		1	0	

En lo referente al nivel de satisfacción con el servicio, el 99% califico en un rango de excelente a bueno, diecisiete (17) ciudadanos calificaron como regular su satisfacción y dos ciudadanos quedaron insatisfechos.

Tabla 25. Distribución estadística y porcentual frente al nivel de satisfacción con el servicio
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

La satisfacción del servicio								
Calificación	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	agosto	Septiembre	Total	%	Medición GAC
Excelente	2	36	244	459	430	1.171	85	99
Bueno	1	3	37	65	78	184	13	
Regular			5	7	5	17	1	1
Malo				2		2	0	

En términos generales los tres aspectos que abarcan las características de la atención prestada alcanzaron la meta institucional, al superar el 99% en los rangos de excelente a bueno, los ciudadanos consideraron que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, y se sintió satisfecho con el servicio.

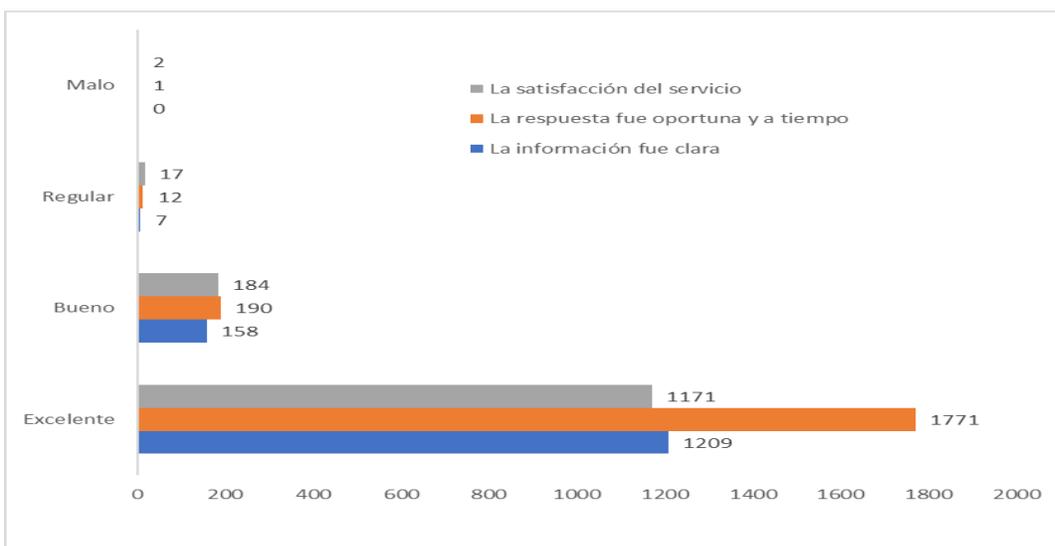


Ilustración 9. Consolidado estadístico frente al aspecto “características de la atención prestada”

Características del canal de atención

Hace referencia al canal de comunicación a través del cual, el ciudadano accede al servicio o trámite: correo electrónico, página web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Flickr), sistemas de información del Ministerio de Cultura (SIMCO, SINIC, SIG, AZ Digital, SIPA, SIIIE, etc.), atención telefónica, plataforma o aula virtual.

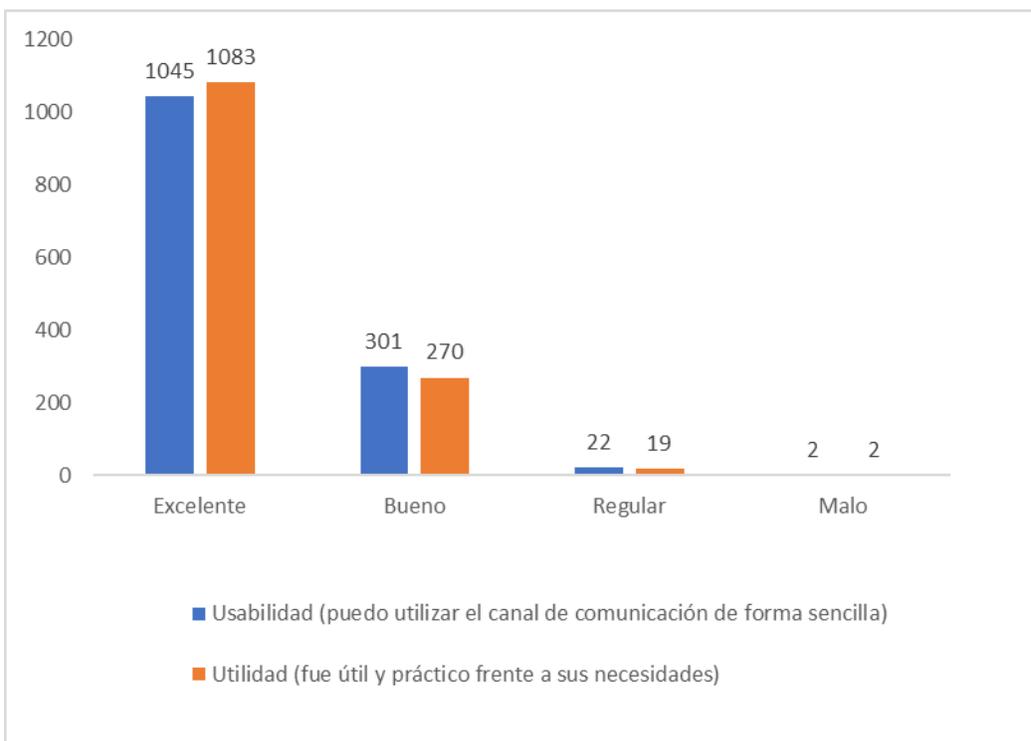


Ilustración 10. Distribución estadística de la valoración de los ciudadanos frente al canal de atención



El 98% califico 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 2% considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad. Dos ciudadanos calificaron como malo estos aspectos frente la comunicación.

Características del punto de atención

Hace referencia a los espacios físicos, se invita al ciudadano a calificar dos aspectos de nuestras instalaciones, la pregunta enfatiza que solo en el caso que ciudadanos haya visitado. A partir del 11 de julio se agregó la opción NO APLICA, indicado al ciudadano que si no visito físicamente nuestros espacios por favor seleccione está opción. Sin embargo, al realizar el testeo con ciudadanos ellos informan que optan por calificar el punto de atención, frente a la acomodación de las presentaciones virtuales (puesta en escena en las actividades culturales o académicas), lo que indica que la pregunta sigue siendo ambigua y se presta para otras interpretaciones.

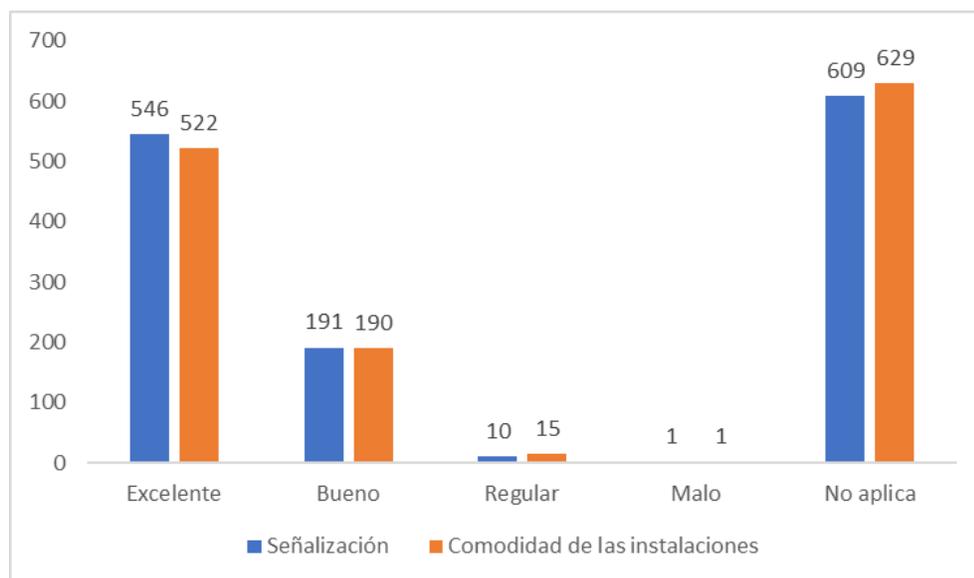


Ilustración 11. Distribución estadística de la calificación frente a las características del punto de atención

En promedio el 55% de los ciudadanos decidió calificar el punto de atención, pese a que no lo visitó presencialmente (este porcentaje se distribuye en el rango de excelente a bueno el 54% y el 1% restante lo ubico en el rango de regular a malo). El 45% de los ciudadanos seleccionó la opción No aplica.



Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

En promedio el 92% 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, ningún ciudadano lo evaluó mal. Un promedio del 8% de los ciudadanos uso el No Aplica.

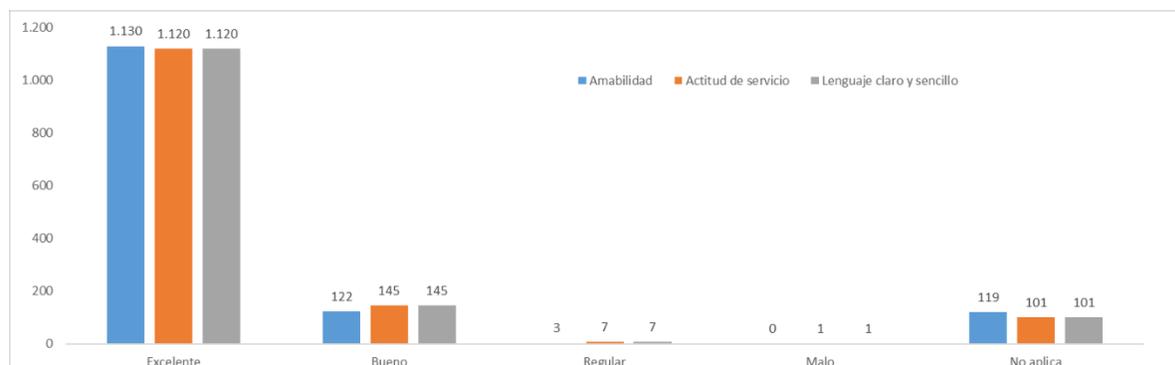


Ilustración 12. Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural

Ochocientos sesenta (860) ciudadanos que diligenciaron la encuesta, participaron en actividades culturales, educativas o académicas, convirtiéndose en el servicio con mayor número de recurrencias.

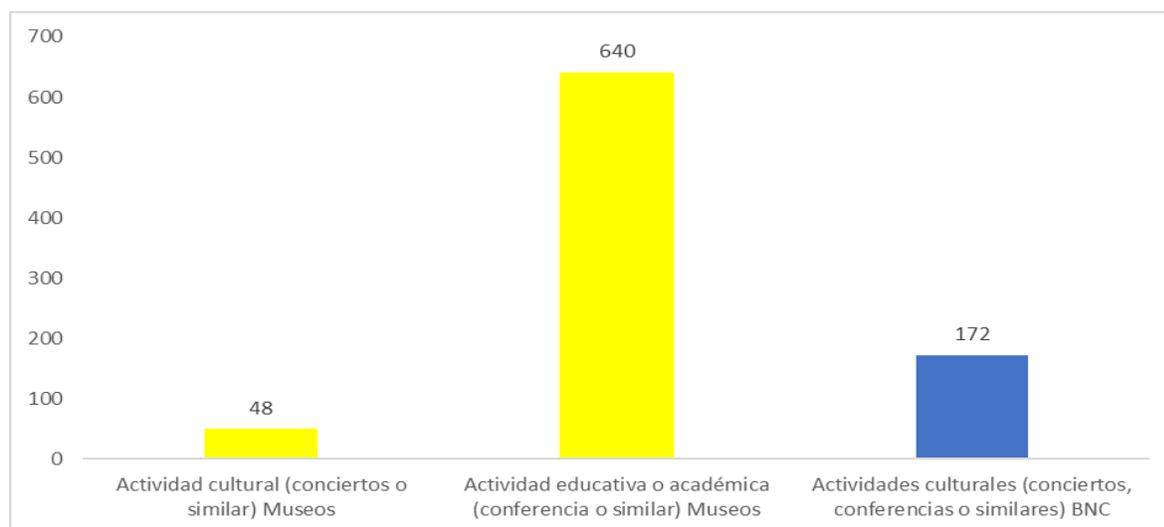


Ilustración 13. Distribución estadística de las actividades culturales o educativas



Los museos del Ministerio en cabeza del Museo Nacional, y la Biblioteca Nacional han diseñado e implementado una parrilla de actividades en respuesta a la emergencia sanitaria de la Covid-19 que garantizan la prestación de servicios de forma virtual, la respuesta de la ciudadanía ha sido positiva, se recuerda que solo un porcentaje de los participantes en estas franjas contesta la encuestas, por ende, el número de participantes es mucho mayor.

Tabla 26. Distribución estadística de la actividad cultural o académica por área vista

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Área del Ministerio	Servicio	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Museo Colonial	Actividad cultural (conciertos o similar)		1	4	4	3	12
	Actividad educativa o académica (conferencia o similar)		24	30	13	42	109
Museo Santa Clara	Actividad cultural (conciertos o similar)			1	2	2	5
	Actividad educativa o académica (conferencia o similar)		8	7	14	11	40
Museo casa Quinta de Bolívar	Actividad cultural (conciertos o similar)			2	3		5
	Actividad educativa o académica (conferencia o similar)	2	1	9	25	1	38
Museo de la Independencia	Actividad cultural (conciertos o similar)			1		2	3
	Actividad educativa o académica (conferencia o similar)			21	3	26	50
Museo Nacional	Actividad cultural (conciertos o similar)			7	10	6	23
	Actividad educativa o académica (conferencia o similar)			111	177	115	403
Biblioteca Nacional	Actividades culturales (conciertos, conferencias o similares)		1	10	103	58	172

La encuesta permite al ciudadano calificar aspectos específicos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica. En promedio de los ochocientos sesenta (860) ciudadanos que calificaron al facilitador, el 98% lo evaluó en el rango de excelente a bueno, frente a los aspectos de su conocimiento,



cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural, y el uso de lenguaje claro. El 2% restante en el rango de regular a malo.

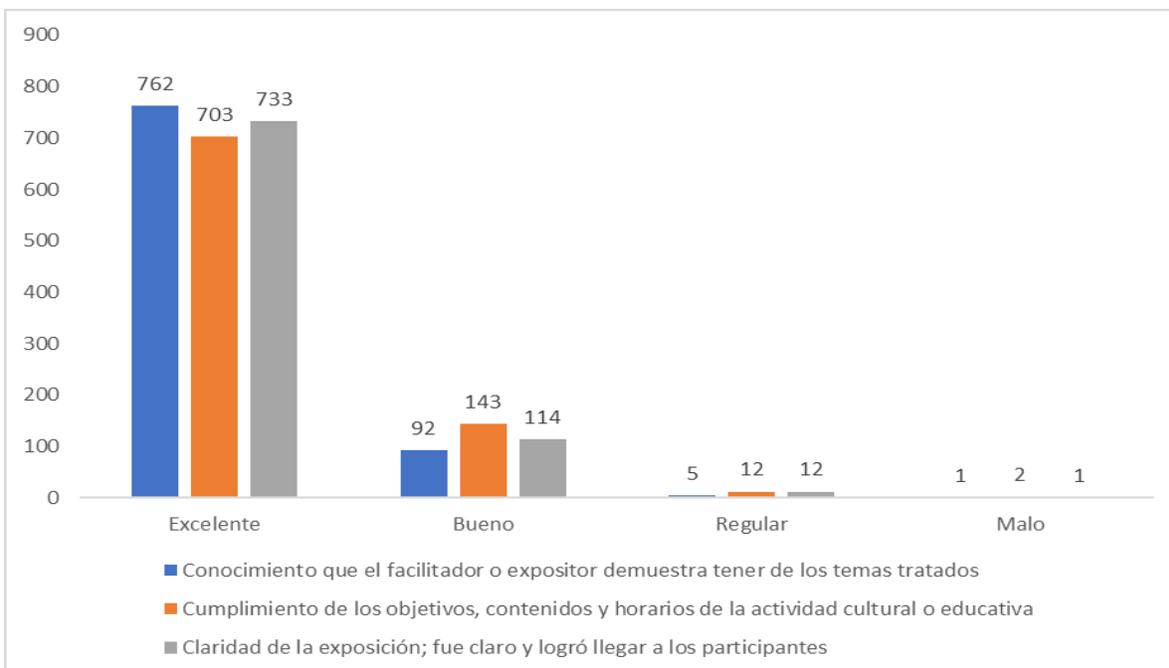


Ilustración 14. Distribución estadística de la calificación frente a los aspectos del facilitador o expositor de la actividad cultural, educativa o académica.

Análisis de los comentarios realizados por los ciudadanos

En este espacio ciudadano puede escribir sus observaciones, sugerencias o felicitaciones frente al servicio o trámite prestado por el Ministerio de Cultura y Unidades Administrativas Especiales. El 52% de los ciudadanos no escribió ningún comentario.

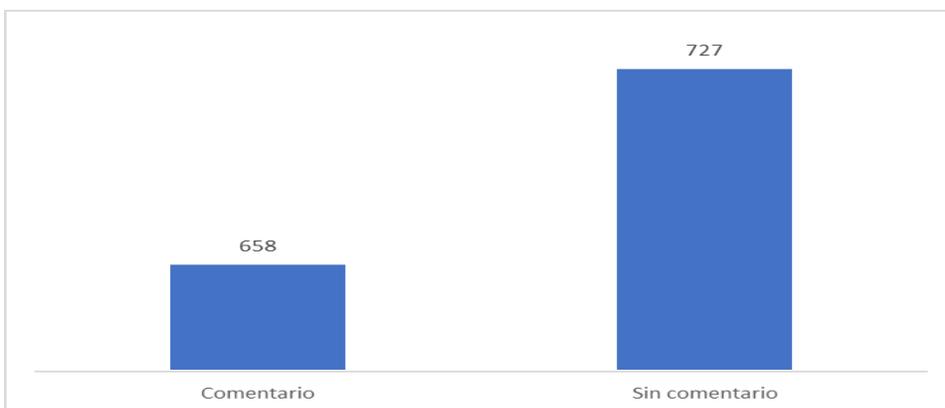


Ilustración 15. El ciudadano realizó un comentario



Para efecto del análisis se propuso la agrupación por temas comunes a los comentarios, el 84% de estos fueron felicitaciones, manifestaron su agradecimiento por el esfuerzo de ofrecer actividades culturales, académicas o educativas en los tiempos de pandemia y se resalta la calidad y las temáticas. Un 4% expuso un comentario referente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad para realizar la actividad. El mismo porcentaje lo alcanza los comentarios realizados por los ciudadanos entorno de 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.

Tabla 27. Agrupación por temática de los comentarios recibidos
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Agrupación Comentarios	Mayo (25 al 31)	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, tramites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada.	1	22	116	213	203	555	84
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad		5	8	10	5	28	4
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundicen o tenga en consideración.		2	2	17	3	24	4
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.			1	12	8	21	3
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			5	1	6	12	2



los canales							
El ciudadano hizo un comentario frente a los 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 y frente a su lenguaje claro			8	1		9	1
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundicen o tenga en consideración.					5	5	1
El ciudadano hizo un comentario sobre la encuesta				1	1	2	0
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	0
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área visitada					1	1	0

Frente a la pregunta que permite hacer seguimiento del servidor público que lo atendió o dirección de correo electrónico del cual recibió información (en caso de las actividades culturales, educativas o académicas, el nombre del facilitador o expositor, los ciudadanos proporcionaron los nombres de por los menos treinta y cuatro colaboradores, facilitadores y direcciones de correo, algunos ellos fueron citados hasta en dieciséis ocasiones.

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 99% contestó que no, el 1% restante, se divide en once ciudadanos que querían poner un PQR y cuatro que deseaban realizar una denuncia

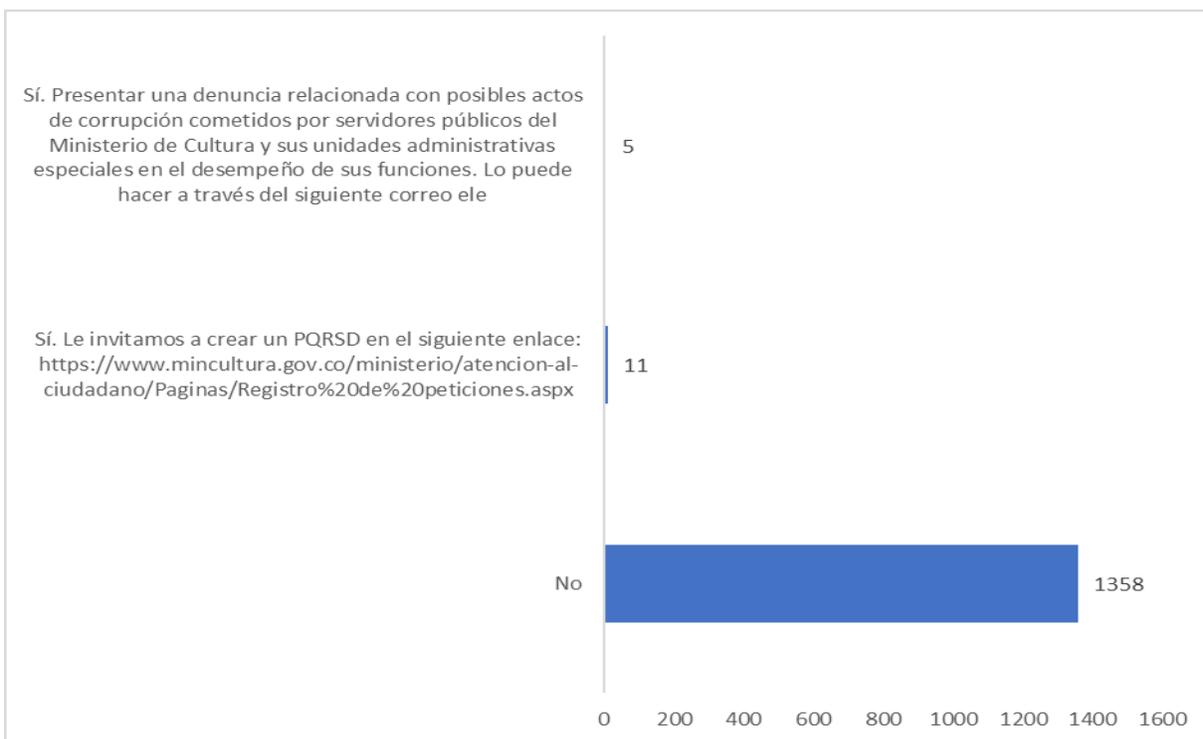


Ilustración 16. Distribución estadística frente a la pregunta ¿Desea formular una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia PQRSD sobre los temas de competencia del Ministerio de Cultura y sus unidades administrativas especiales o presentar una denuncia?

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 75% la aceptaron y 25% la rechazaron.

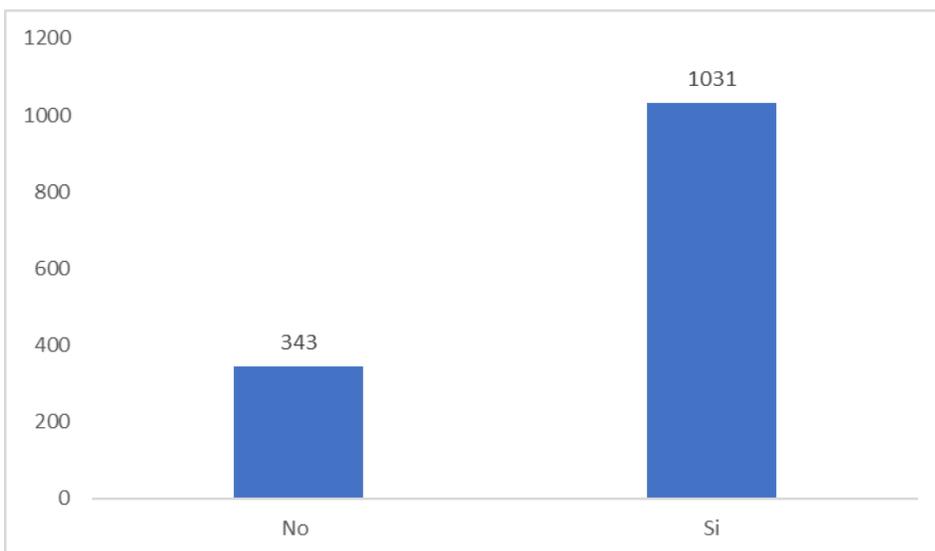


Ilustración 17. Distribución estadística frente a la aceptación del ciudadano de la política de tratamiento de datos



Testeo del instrumento con ciudadanos

Dentro de este piloto se proyectó realizar un seguimiento y validación con los ciudadanos que se tomaron el tiempo para contestar la encuesta y proporcionaron su número telefónico para contactarlos, este ejercicio permite validar preguntas y conocer su opinión de la encuesta como instrumento.

Muestra: cuatrocientos veinte seis (426) ciudadanos escribieron su número de telefónico en caso de que se requiriera contactarlo, de estos, setenta y dos (72) no aceptaron la política de tratamiento de datos, quedando trecientos cincuenta y cuatro (354) ciudadanos. Se descartaron los menores de edad y los extranjeros, quedando un total de universo disponible de trescientos ocho (308) ciudadanos

Se llamó a cincuenta y tres (53) ciudadanos entre los días: 7 de julio, 11 y 12 de agosto, 6 y 7 octubre, al contactarlos se presentaron las siguientes situaciones:

Tabla 28. Distribución estadística frente a la llamada
Fuente llamada telefónica. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Situación frente a la llamada	Total
El número telefónico se encuentra suspendido	3
Manifestó estar ocupado	3
Número telefónico errado	3
Se marcó al número informado, no hubo respuesta y envió al correo de voz	18
Sin novedad	26
Totales	53

En términos generales se realizó la validación con veintiséis ciudadanos, a los cuales se les realizó las siguientes preguntas:

1. ¿Recuerda por qué medio recibió la encuesta?
2. ¿Le permitió calificar el servicio y trámite que solicitó o la actividad cultural o académica en la que participó?
3. ¿Las preguntas le permitieron expresar su percepción y nivel de satisfacción frente al servicio y trámite que solicitó o la actividad cultural o académica en la que participó?
4. ¿Le resultaron pertinentes y cómodas las preguntas sobre ubicación geográfica, género, estrato social, discapacidad, rango de edad o perfil profesional?
5. ¿La pregunta sobre espacio físico, la considera clara y pertinente?
6. ¿Tiene sugerencias?

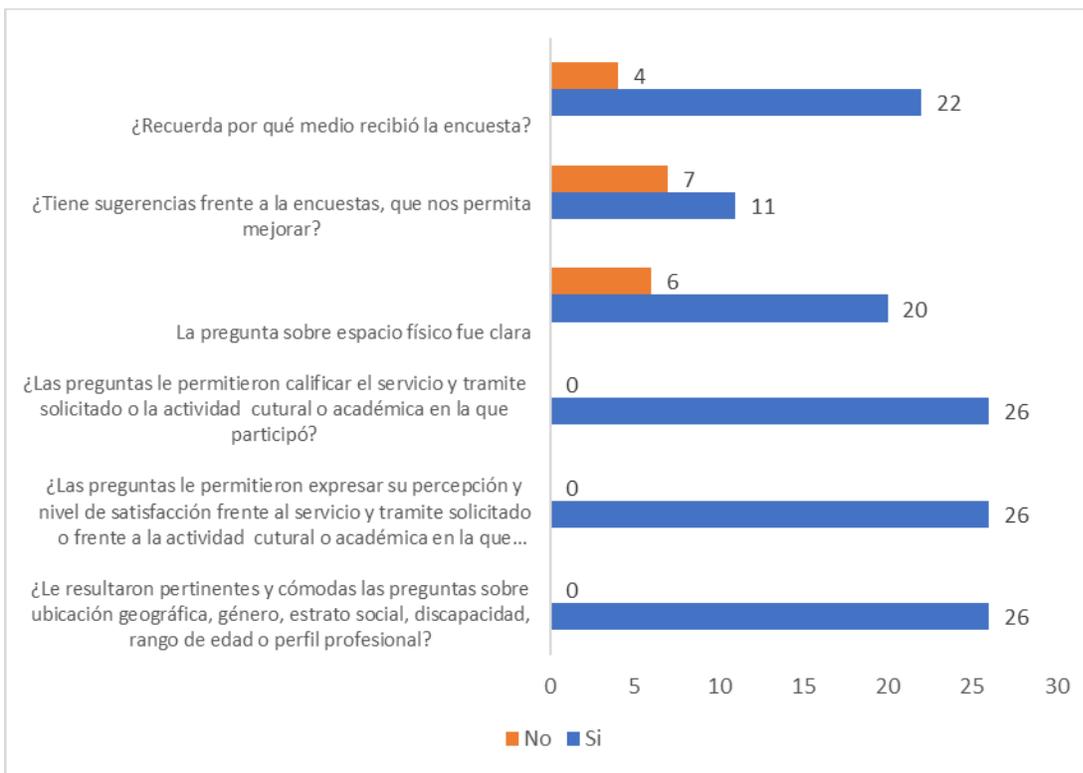


Ilustración 18. Distribución estadística frente a las preguntas realizadas

Como podemos observar frente a la primera pregunta, sobre si recordaban como les llegó la invitación para diligenciar la encuesta, la respuesta más recurrente con el 85% fue que el instrumento se lo enviaron por correo o le llegó el enlace al final de la actividad o servicio. El 15% restante no recordaba. En cuanto a las preguntas dos, tres y cuatro el 100% de los ciudadanos concordaron que la encuesta les permitió calificar y expresar su percepción frente al servicio, trámite que solicitó o la actividad cultural o académica en la que participó. De igual forma el 100% le resultó cómodo y pertinente las preguntas sobre ubicación geográfica, género, estrato social, discapacidad, rango de edad o perfil profesional. En lo referente a la pregunta sobre el espacio físico, al 77% de los ciudadanos le pareció clara y consideran que es pertinente, no tuvo problemas en contestarla. El 23% restante pensó que se le estaba preguntando por el espacio que observaba en la transmisión y algunos manifestaron no haber visto la opción no aplica.

La última pregunta, le permitía al ciudadano “sugerir” y dar su opinión sobre el instrumento, el 73% manifestó no tener ninguna sugerencia, el 27% nos dio una retroalimentación frente a la encuesta, la sugerencia recurrente fue realizar la validación del instrumento en una fecha más cercana a la cual lo diligenció, pues le resulta difícil recordar aspectos puntuales del mismo.



Tabla 29. Agrupación de las sugerencias frente a las encuestas
Fuente llamada telefónica. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Resalta que sea virtual, pero cree que es muy general y no permite evaluar la actividad cultural.	2
La pregunta sobre el nombre del servidor público sugiere hacer una lista desplegable.	1
Realizar el testeo en el menor tiempo posible, pues están participando en muchas actividades y la mayoría manda una encuesta.	4

En esta ocasión recibimos dos comentarios de ciudadanos sobre la encuesta, en el mismo formato:

1. Por favor revisen esta encuesta, es difícil llegar a encontrar los museos, y la actividad de hoy no estaba. Lo de preguntar en qué estrato vive es odioso y no se entiende si eres de fuera de Colombia, es diferente ser de Argentina que, de Brasil o España, pongan los países.
2. La encuesta tiene muchas preguntas que uno no puede responder. Tomé un taller, pero no tengo idea del área de la biblioteca que la ofertó, así como muchas otras de las cuestiones que incluye la encuesta. Realmente no se está evaluando el taller.

Ajustes y correcciones a la encuesta, basado en el análisis de aplicación, control y prueba con ciudadanos

El propósito de elaborar este piloto sobre la encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites F-GAC-014, es lograr ajustar las preguntas para que cumpla con los objetivos propuestos, caracterizar a los ciudadanos que la diligencian y permitir la medición del nivel de satisfacción y percepción frente al portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura.

Tras el análisis, frente a la pregunta de la profesión, ocupación o actividad académica (lista desplegable) se da la opción al ciudadano de escribir, en un campo abierto “Otra, ¿cuál?”, el nombre de su profesión u ocupación, la idea de esta pregunta es incluir aquellos perfiles que sean recurrentes, de forma normalizada que no se encuentre en la lista desplegable o ajustar el nombre existente de forma más clara para el ciudadano. La mayoría de las respuestas hacen alusión a profesiones u ocupaciones que forman parte de la lista sin embargo se seguirá haciendo seguimiento las ocupaciones nuevas que no están incluidas. En esta oportunidad se seleccionó aquellas con mayor número de recurrencias.



Tabla 31. Descripción del perfil ocupación o actividad económica reportada por el ciudadano
Fuente llamada telefónica. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

¿Otra, cuál?	Equivalente en la lista	Termino para incluir	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Estudiante / Estudiante de arquitectura /Estudiante de colegio /Estudiante decimo grado	Estudiante [educación básica y media] / Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado] /Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario)		6	8	11	25
Ama de casa / Ama del hogar / hogar /familia / Ninguno soy ama de casa	Sin equivalente	Ama (o) de casa	2	4	5	11
Pensionado / Pensionada	Sin equivalente	Pensionado (a)	3	1	1	5
Instructor SENA / Lic en educación física, recreación y deporte / Licenciado en educación física /	Profesores de educación primaria y de primera infancia / Profesores de educación secundaria / Profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior		2	0	2	4
Diseño Gráfico y diagramación / Diseñador grafico / diseñadora	Arquitectos, ingenieros y afines	Diseñador gráfico		2	1	3
Editor / Editora. Ediciones Pozo de Arena	Autores, periodistas y lingüistas	Editor		3		3
Agente de Call Center / Empleado call center	Sin equivalente	Empleados telefonistas y de servicios de internet (Empleado, café Internet, Operador, central telefónica, Operador, conmutador, Operador, servicio telefónico, Telefonista, Telerrepcionista)	1	2		3

Se detecta que en esta opción varios ciudadanos escribieron ocupaciones que se encuentra de la lista, se presume que no le resultó intuitivo al realizar su selección. Frente al análisis se ha decidido incluir a partir del 15 de octubre las siguientes ocupaciones:



- Empleados de oficina (oficinistas y empleados de trato directo con el público)
- 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)
- Diseñador gráfico
- Editor
- Empleados telefonistas y de servicios de internet (Empleado, café Internet, Operador, central telefónica, Operador, conmutador, Operador, servicio telefónico, Telefonista, Tele-recepcionista)
- Ama (o) de casa
- Pensionado(a)

Dado los resultados y el impacto que ha tenido la encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas F-GAC-014, el equipo de trabajo del proyecto de caracterización, se encuentra analizando la viabilidad de incluir en este mismo formato preguntas que permitan eliminar otros instrumentos transversales a las áreas del Ministerio:

- Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura (BPPP)⁸
- Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094

Por otra parte, a Solicitud expresada por las Áreas Educativas Museos del Ministerio de Cultura⁹ se esta analizando si el instrumento actual puede, con los ajustes necesarios, reemplazar los formularios F-MNC-041 (Evaluación calidad de servicios educativos y culturales), el F-MNA-058 (Evaluación calidad del servicio - libro de visitantes, diligenciados) y, el F-MNC-047 (Evaluación de servicios educativos para docentes).

Esta solicitud requiere un análisis frente a la capacidad técnica de la herramienta, la construcción coherente y clara de preguntas, y la eficacia metodológica de esta integración.¹⁰ De conformidad con este análisis se presentará a aprobación del Ministerio lo que corresponda.

Se destaca en este informe que se logró una mayor participación, gracias al compromiso de los las áreas que han forman parte del Piloto especialmente el Museo Nacional y la Biblioteca Nacional. Se requiere realizar una nueva campaña de divulgación entre la comunidad institucional que dé a conocer la existencia de

⁸ Para ampliar información consultar: Metodología aplicación encuesta de satisfacción beneficiarios planes, programas y proyectos. Código: DI-GAC-002 Versión 0 Fecha: 06/Ago/2015

⁹ Heliana Cardona Cabrera|Casa Museo Quinta de Bolívar. Clara Bermeo| Museo de la Independencia Casa del Florero. Laura Fonseca Duque| Museo Santa Clara y Museo Colonial. Mayali Tafur Sequera |Museo Nacional de Colombia.

¹⁰ Igualmente, la viabilidad de tener de todos modos formatos impresos, ya que hay usuarios o visitantes que prefieren diligenciar los formatos de esa forma como reposa en la guía



la encuesta con el objetivo de promover el uso por parte de los ciudadanos, la meta es lograr en este cuarto trimestre, la implementación de la encuesta en los dieciséis (16) procesos que conforman el Ministerio de Cultura (tres estratégicos, tres misionales, ocho de apoyo y dos de evolución y control), enfatizando a los funcionarios y contratista que la encuesta cumple con dos objetivos primordiales: caracterizar a los ciudadanos que la diligencian y permitir al ciudadano calificar y expresar su nivel de satisfacción y percepción frente el portafolio de la oferta institucional, que a la fecha está conformado más de 63 servicios y tramites (una Asistencia técnica, 44 opas, un programa y 17 tramites – 7 inscritos en SUI-), cada uno igual de importante para la misionalidad del Ministerio. En ese sentido, agradecemos se promueva la aplicación de la encuesta de satisfacción enviando a los ciudadanos el enlace <https://bit.ly/EncuestaCiudadano> o a través del código QR de la misma una vez finalizado el servicio, trámite o actividad académica, cultural o educativa. Los Procesos y otras áreas del Ministerio podrán crear estrategias de divulgación que incluya cualquiera de los dos accesos.

Finalmente se recuerda que el piloto continuará, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, lo que permitirá realizar ajustes y mejoras, estudiar y hacer pruebas frente a la integración de otros formatos, asimismo permitirá revisar la eficacia en la presentación de resultados como en la aplicación del instrumento, esperamos contar con sus aportes.

Para más información

LYDA PATRICIA ESPAÑA RODRÍGUEZ
Biblioteca Nacional de Colombia
Profesional especializado del Grupo de Colecciones y Servicios
Email: lespana@bibliotecanacional.gov.co
Teléfono fijo: (57-1) 3 816464 Ext. 3204
Página Web: www.bibliotecanacional.gov.co
Calle 24 No. 5-60
Bogotá D.C. Colombia



Anexo piezas de divulgación

SIGI

Jueves de... Sabias Qué...

Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.

- 1 Fase Piloto**
Nos encontramos en la fase piloto de la encuesta de satisfacción al ciudadano.
- 2 ¿Que Permite?**
Medir el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos frente a la oferta institucional.
- 3 Participa**
Queremos que seas parte de este piloto, puedes ayudarnos con la aplicación de la encuesta o con tus comentarios.
- 4 Comparte**

Código QR <https://bit.ly/EncuestaCiudadano>
- 5 No olvides**
Aplicar la encuesta al ciudadano una vez finalice el trámite o servicio.



La cultura
es de todos

Mincultura

Su opinión es importante para nosotros



Le invitamos a calificar nuestra oferta institucional, la atención prestada, nuestras instalaciones, los canales de comunicación y aspectos del servidor público que lo atendió.



La cultura
es de todos

Mincultura

O a través del enlace

<https://bit.ly/EncuestaCiudadano>