



MINISTERIO DE CULTURA

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-



Informe

A continuación presentamos los resultados de los servicios y trámites calificados entre enero a septiembre del 2022 y la caracterización de los ciudadanos que diligenciaron la misma.



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

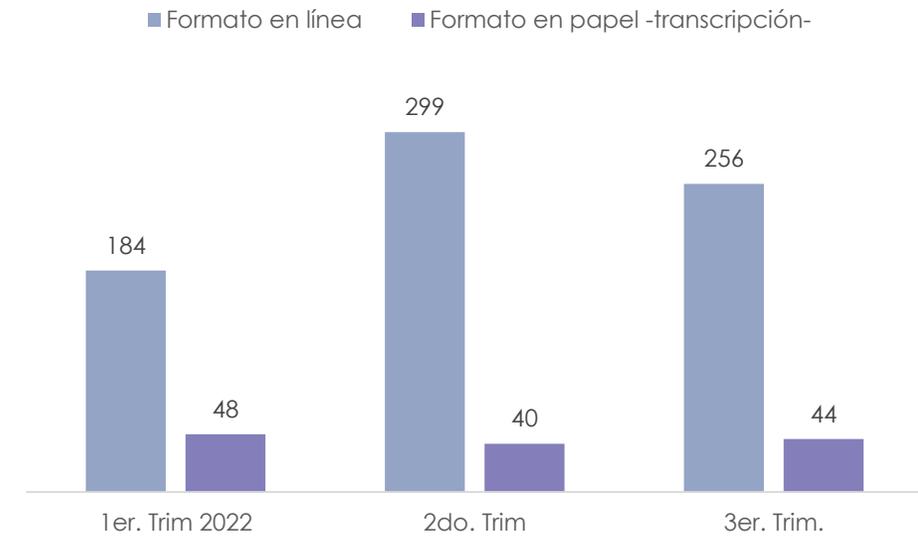
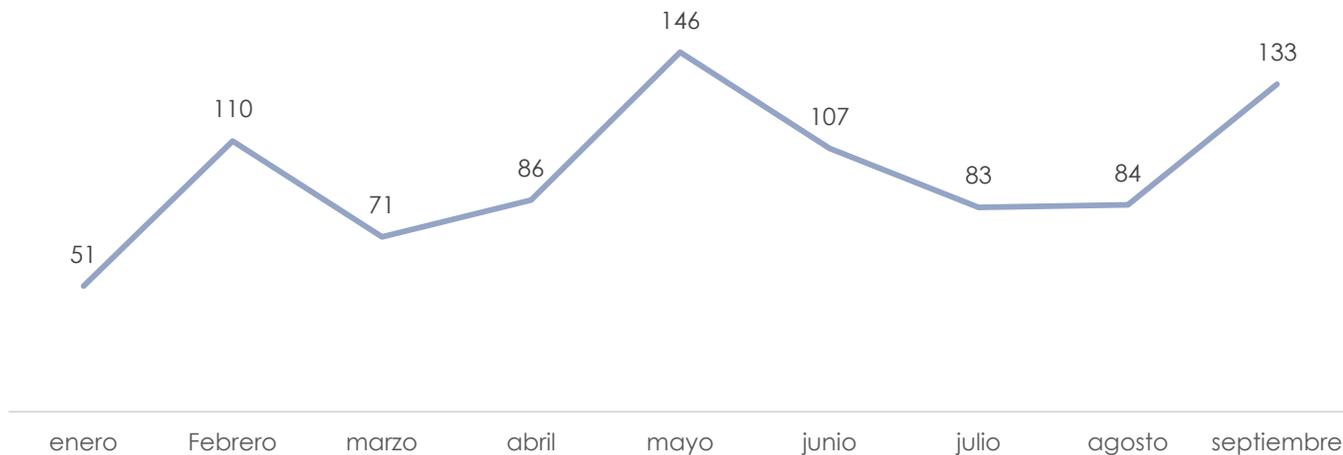


¿Cuál es el perfil de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del MC?

La muestra estadística varía según el tipo de formato diligenciado por el ciudadano y en algunos caso por el servicio o trámite evaluado.



■ **Número de encuestas:** se recibieron ochocientas setenta y un (871) encuestas (739 en línea y 132 transcripciones del formato en papel).





Área evaluada		1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Biblioteca Nacional de Colombia		130	182	144	456
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	6	6	19	31
	Casa Museo Quinta de Bolívar	3	11	10	24
	Casa Museo Rafael Núñez		1		1
	Museo Alfonso López Pumarejo		4	2	6
	Museo Casa Natal del General Santander	1	1	1	3
	Museo Colonial	39	48	36	123
	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	3		7	10
	Museo de la Gran Convención	4		1	5
	Museo de la Independencia Casa del Florero	13	13	10	36
	Museo Guillermo León Valencia		5	4	9
	Museo Juan del Corral	3	4		7
	Museo Nacional de Colombia	12	17	21	50
	Museo Nacional Guillermo Valencia	4	17	10	31
	Museo Santa Clara	12	22	14	48
Programa Fortalecimiento de Museos			1	1	2
Dirección de Artes			1	2	3
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos			1	1	2
Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento			1		1
Dirección de Fomento Regional				2	2
Dirección de Patrimonio y Memoria			2	2	4
Grupo de Contratos y Convenios				1	1
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios		1	1		2
Grupo de Gestión Documental				1	1
Grupo de Gestión Humana		1			1
Grupo de Infraestructura Cultural				6	6
Grupo de Servicio al Ciudadano			1	3	4
Oficina de Planeación				2	2
Total		232	339	300	871

Distribución:

Las unidades administrativas especiales Biblioteca Nacional (con 456 encuestas equivale al 52%) y Museo Nacional (con 386 equivalente a 44%) agruparon el mayor número de encuestas al representar el 97% del total de la muestra. El 3% restante se distribuye en trece grupos del Ministerio.



Servicios o tramites calificados:

De enero a septiembre a través de la encuesta se calificaron un total de 887 servicios

Áreas o dependencia del Ministerio de Cultura	Servicios y trámites evaluado	1er.Trim	2º. Trim	3er. Trim	Total
Biblioteca Nacional de Colombia	Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	3	35	18	56
	Asignación del ISSN	0	6	6	12
	Asistencia técnica a bibliotecas públicas	17	36	22	75
	Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	5	4	2	11
	Catalogación en la publicación	14	5	7	26
	Consulta de colecciones	49	35	34	118
	Depósito digital de obras	2	4	0	6
	Depósito legal de obras	1	3	2	6
	Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	1	0	1	2
	Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	10	10	9	29
	Formación de usuarios	19	26	10	55
	Préstamo o alquiler de espacios	1	1	0	2
	Promoción de colecciones	2	3	5	10
	Servicios de referencia	3	6	13	22
	Museo Nacional de Colombia	El ciudadano(a) no diligenció la información, se deja en blanco	6	6	13
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)		25	7	10	42
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)		9	33	28	70
Alquiler o préstamo de espacios culturales		2	0	1	3
Consulta de materiales del Centro de Documentación		0	3	24	27
Consulta de objetos no exhibidos		8	0	2	10
Diálogos por el museo o recorridos guiados		39	64	46	149
Materiales didácticos itinerantes		1	1	3	5
Préstamo de obras a museos		15	0	0	15
Servicios educativos para grupos (diligencia el encargado de grupo)		6	39	19	64
Suministro de imágenes en alta resolución	1	2	2	5	
Programa Fortalecimiento de Museos	Aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional	0	1	1	2
Grupo de Infraestructura	Construcción o adecuación de infraestructura física para el desarrollo cultural	0	0	1	1
	Viabilización de proyectos de construcción o adecuación de infraestructura cultural	0	0	5	5
Grupo de Servicio al Ciudadano	Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	0	0	1	1
	Atención personalizada	0	0	2	2
	Visitas Guiadas	0	1	0	1
Dirección de Patrimonio y Memoria	Aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional	0	2	1	3
	Autorización de intervención en bienes de interés cultural muebles e inmuebles de carácter nacional	0	0	1	1
Oficina de Planeación	Consulta plan estratégico institucional	0	0	1	1
	Consulta planes, programas y proyectos	0	0	1	1
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Mincultura	1	1	1	3
	Apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas"	0	1	0	1
Dirección de Artes	Apoyar la lectura crítica y la cualificación de la producción literaria	0	0	1	1
	Formación para el sector artístico.	0	0	1	1
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	Circulación de contenidos mediáticos culturales, banco de contenidos	0	1	0	1
	Formación y capacitación para la creación y producción de contenidos mediáticos culturales	0	0	1	1
Dirección de Fomento Regional	Asesoría en gestión cultural a entidades territoriales	0	0	2	2
Grupo de Contratos y Convenios	Consulta de contratos y convenios	0	0	1	1
Grupo de Gestión Humana	Expedición certificaciones	1	0	0	1
Grupo de Gestión Documental	Consulta estado trámite	0	0	1	1
Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento	Investigaciones y generación de conocimiento	0	1	0	1
Total servicios y trámites evaluados		241	337	299	877



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

1

Características de la atención prestada

2

Características del canal de atención

3

Características del punto de atención

4

Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

5

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

6

Características de la propuesta pedagógica (específica para los museos del Ministerio)



Características de la atención prestada

En promedio el 96% evaluó en el rango de excelente a bueno, el tres por ciento en los rangos de regular a malo, en términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio. Menos del uno por ciento no dio respuesta a este componente.

La información fue clara				
Calificación	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Excelente	188	252	238	678
Bueno	17	42	30	89
Regular	3	3	6	12
Malo	4	3	5	12
El ciudadano(a) no diligenció				2
Total	212	300	281	793
La respuesta fue oportuna y a tiempo				
Calificación	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Excelente	183	246	233	662
Bueno	22	45	38	105
Regular	3	3	3	9
Malo	4	4	2	10
El ciudadano(a) no diligenció			2	5
Total	212	300	281	793
Su grado de satisfacción general				
Calificación	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Excelente	183	234	227	644
Bueno	21	53	41	115
Regular	1	6	4	11
Malo	6	4	3	13
El ciudadano(a) no diligenció la información, se deja en blanco	1	3	6	10
Total	212	300	281	793



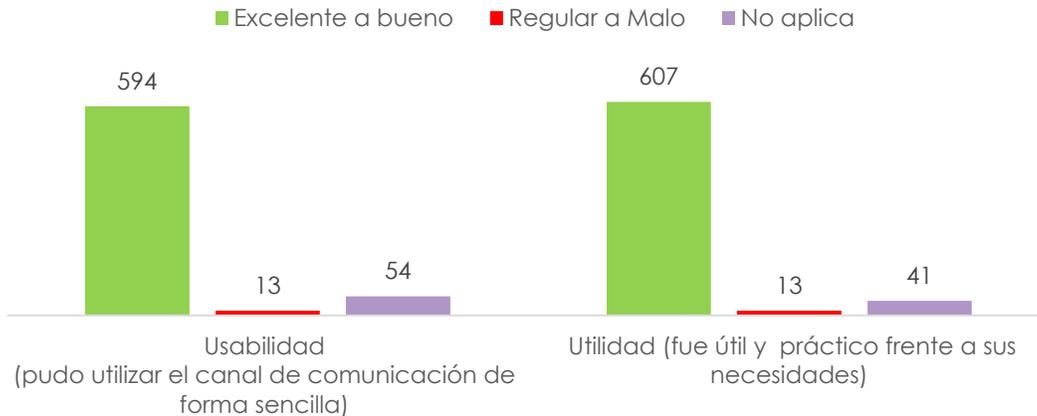


Características del canal de atención

Usabilidad (pudo utilizar el canal de comunicación de forma sencilla)				
Calificación	1er. Trim	2do. Trim	3er. Trim.	Total
Excelente	119	195	161	475
Bueno	28	46	45	119
Regular	2	4	3	9
Malo	1	3		4
No aplica	14	12	28	54
Total	164	260	237	661

Utilidad (fue útil y práctico frente a sus necesidades)				
Calificación	1er. Trim	2do. Trim	3er. Trim.	Total
Excelente	122	195	168	485
Bueno	26	51	45	122
Regular	2	5	1	8
Malo	2	3		5
No aplica	12	6	23	41
Total	164	260	237	661

Solo las encuestas en línea permiten evaluar el canal de atención, en promedio el 91% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En el rango de regular a malo 2% considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad.

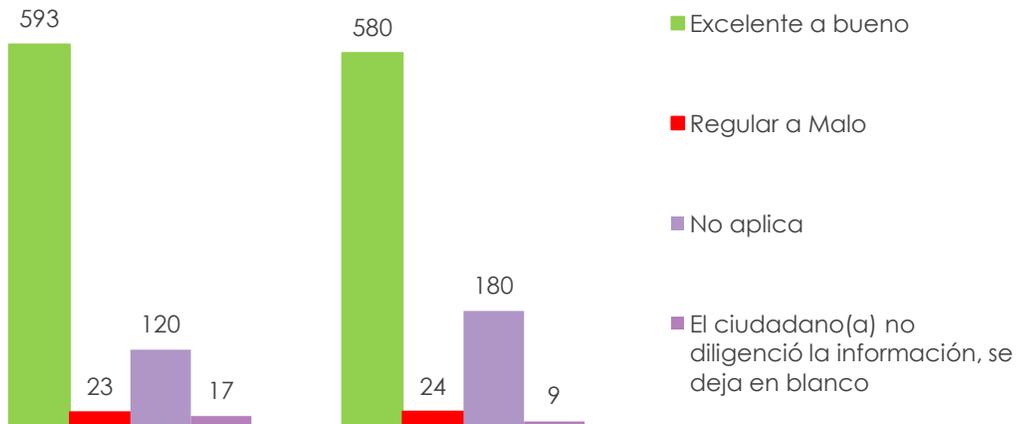


El 7% restante escogió la opción no aplica.



Señalización				
Calificación	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Excelente	143	162	168	473
Bueno	29	41	50	120
Regular	3	5	9	17
Malo	1	2	3	6
No aplica	35	90	48	173
El ciudadano(a) no diligenció la información	1		3	4
Total	212	300	281	793

Comodidad de las instalaciones				
Calificación	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Excelente	137	156	154	447
Bueno	30	44	59	133
Regular	5	3	12	20
Malo	1	2	1	4
No aplica	37	93	50	180
El ciudadano(a) no diligenció la información	2	2	5	9
Total	212	300	281	793



Características del punto de atención

En promedio el 76% evaluó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, por el contrario el 3% lo calificó en el rango de regular a malo. El uno por ciento dejó en blanco estos aspectos en el formato de papel.

Finalmente el 19% restante escogió la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o tramite de forma virtual.



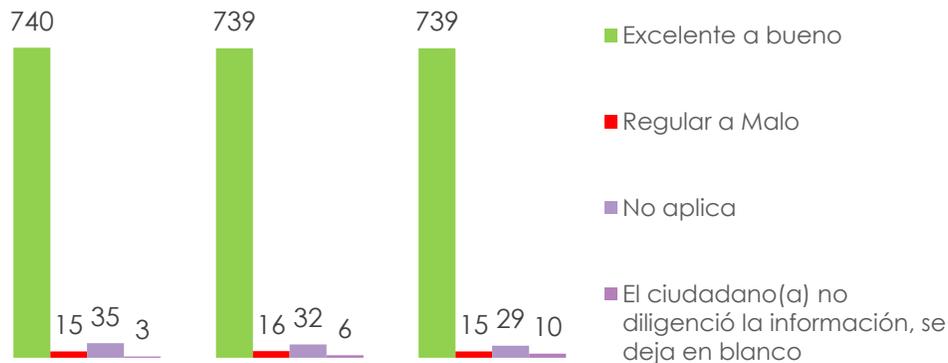
Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

Amabilidad				
Calificación	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Excelente	188	248	237	673
Bueno	12	31	24	67
Regular	0	4	5	9
Malo	1	3	2	6
No aplica	10	14	11	35
El ciudadano(a) no diligenció	1		2	3
Total	212	300	281	793
Actitud de servicio				
Excelente	183	250	232	665
Bueno	16	29	29	74
Regular	2	3	5	10
Malo	1	3	2	6
No aplica	10	13	9	32
El ciudadano(a) no diligenció			2	4
Total	212	300	281	793
Lenguaje claro y sencillo				
Excelente	177	244	234	655
Bueno	19	36	29	84
Regular	3	2	4	9
Malo	0	4	2	6
No aplica	11	10	8	29
El ciudadano(a) no diligenció	2	4	4	10
Total	212	300	281	793

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 dos por ciento lo calificó de regular a malo.

Un promedio del 4% de los ciudadanos uso el No Aplica y el uno por ciento no evaluó el aspecto.

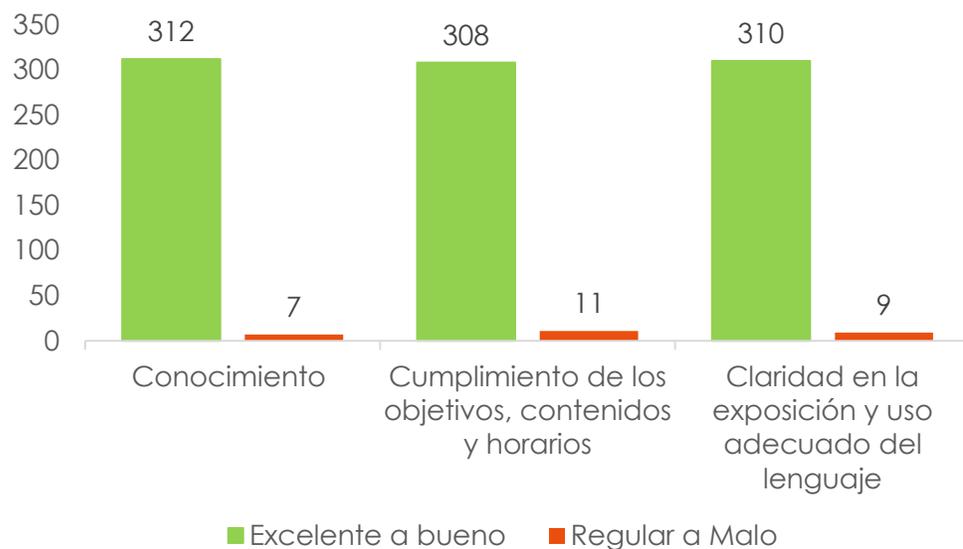
La distribución estadística frente a la calificación del servidor público denota una percepción positiva y un grado de satisfacción con los aspectos evaluados.





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

Actividad		1er.Trim	2°. Trim	3er. Trim	Total
Biblioteca Nacional	Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	3	35	18	56
Museos MC	Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	25	7	10	42
	Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	9	33	28	70
	Diálogos por el museo o recorridos guiados	39	64	46	149
Total		76	139	102	317



Solo el formato en web permite evaluar los aspectos del facilitador, trecientos diecinueve ciudadanos calificaron los aspectos del facilitador expositor, en promedio el 97% de los ciudadanos que participaron en una actividad calificaron en el rango de excelente a bueno, el conocimiento que el facilitador o expositor demuestra tener de los temas tratados, el cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o educativa y la claridad en la exposición y uso adecuado del lenguaje.

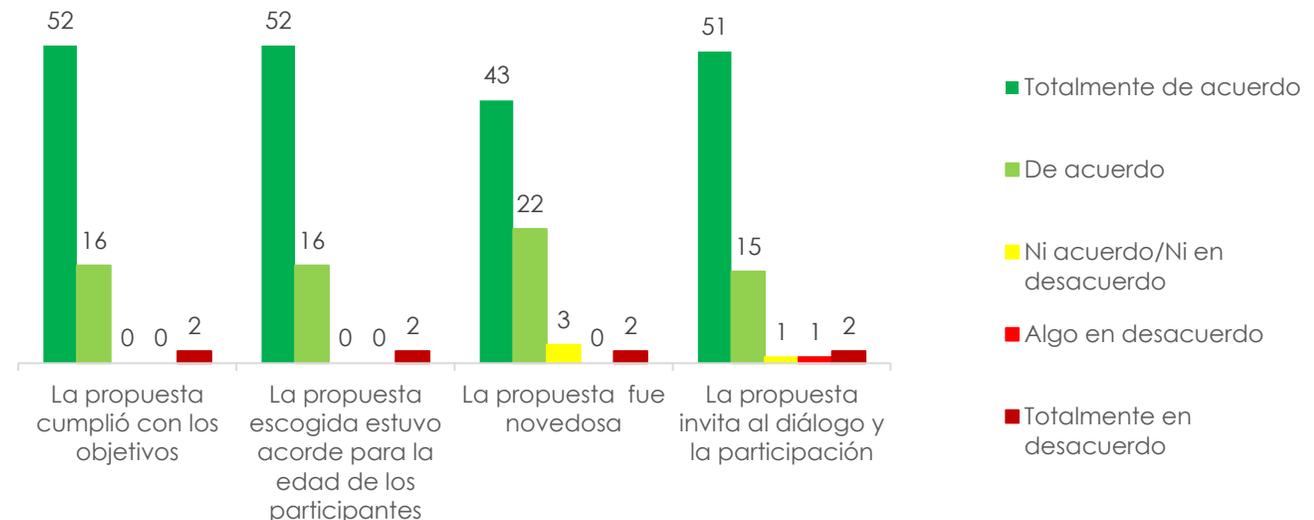
El tres por ciento restante lo calificó como regular a malo.



Características de la propuesta pedagógica-museos

La propuesta cumplió con los objetivos				
Calificación	1er. Trim 2022	2do. Trim	3er. Trim.	Total
Totalmente de acuerdo	17	28	7	52
De acuerdo	3	9	4	16
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo				0
Algo en desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo			2	2
Total	20	37	13	70
La propuesta escogida estuvo acorde para la edad de los participantes				
Totalmente de acuerdo	18	26	8	52
De acuerdo	2	11	3	16
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo				0
Algo en desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo			2	2
Total	20	37	13	70
La propuesta fue novedosa				
Totalmente de acuerdo	15	22	6	43
De acuerdo	4	13	5	22
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	1	2		3
Algo en desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo		2		2
Total	20	39	11	70
La propuesta invita al diálogo y la participación				
Totalmente de acuerdo	15	28	8	51
De acuerdo	5	7	3	15
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo		1		1
Algo en desacuerdo		1		1
Totalmente en desacuerdo		2		2
Total	20	39	11	70

Frente a los aspectos entorno así la propuesta cumple con los objetivos, fue acorde a la edad del grupo, fue novedosa e invito al diálogo, en promedio el 95% tuvo una percepción positiva al calificar en el rango de totalmente de acuerdo a de acuerdo, 3% percibió negativamente al calificar algo de acuerdo a totalmente en desacuerdo. Finalmente el uno por ciento fue imparcial con su percepción al calificar ni de acuerdo/ni en desacuerdo.



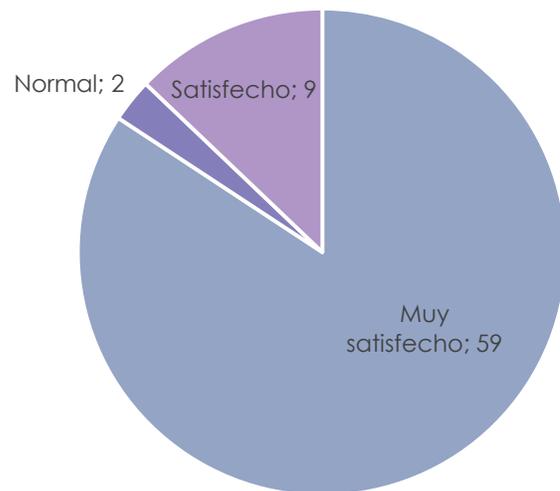


Características de la propuesta pedagógica-museos

La participación del docente en estas actividades es importante				
Totalmente de acuerdo	12	23	8	43
De acuerdo	6	13	3	22
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	2	1		3
Algo en desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo		2		2
Total	20	39	11	70
Es relevante el acompañamiento de un mediador o comunicador educativo en las actividades pedagógicas				
Totalmente de acuerdo	13	32	9	54
De acuerdo	5	5	2	12
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	1			1
Algo en desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo	1	2		3
Total	20	39	11	70

Cuando se le pregunto a los solicitantes de la propuesta sobre la importancia de la participación del docente en las actividades y la relevancia del acompañamiento del mediador, en promedio el 94% tuvo una percepción positiva al calificar en el rango de totalmente de acuerdo a de acuerdo, 4% percibió negativamente al calificar algo de acuerdo a totalmente en desacuerdo.

El tres por ciento fue imparcial con su percepción al calificar ni de acuerdo/ni en desacuerdo.



La medición se complementa con la pregunta ¿Cómo evaluaría su satisfacción respecto a la propuesta? El 84% se sintió muy satisfecho, 13% satisfecho y el 3% considero que fue normal, se destaca que no hubo ninguna evaluación insatisfactoria.



Análisis de los comentarios realizados por los ciudadanos

Agrupación normalizada de los comentarios	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total	%
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades (incluye las sugerencias de horarios de atención) o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	2	5	8	15	7
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.	2	5	2	9	4
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	2	3	4	9	4
El ciudadano hizo un comentario frente al personal o protocolo de seguridad en el área vista da	4	1	3	8	4
El ciudadano hizo un comentario frente a los aspectos del facilitador o expositor que realizo 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		3	2	5	2
El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada. Incluye recibir memorias o ver publicado la actividad por alguno de los canales		1		1	0

El 53% no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación). El 47% complemento su calificación con un comentario.

Frente a los comentarios el 78% fueron felicitaciones, agradecimientos, comentarios positivos frente a los servicios o tramites del Ministerio. El 22% restante se distribuye en comentarios que abarcan diferentes aspectos.



Perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta

Entre los meses enero a septiembre del 2022 ochocientos setenta y un (871) ciudadanos fueron caracterizados a través de la encuesta de satisfacción visitas, servicios y trámites F-GAC-014 (físico y Web).

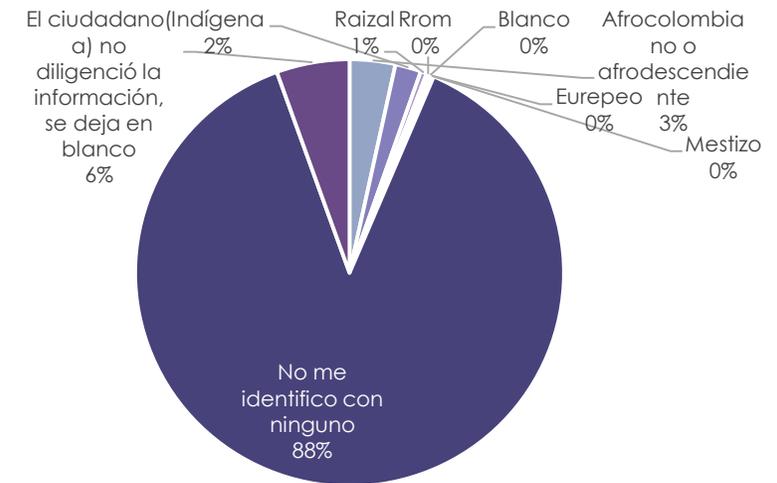
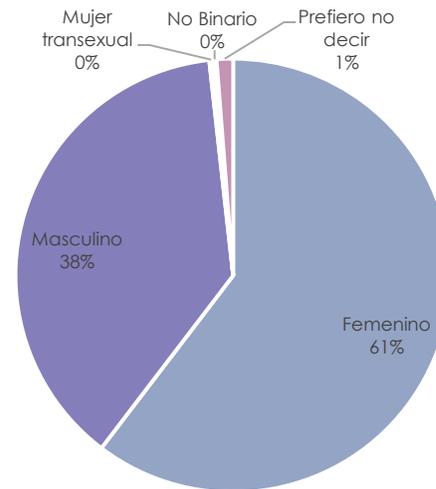
A continuación se presenta el análisis de las variables transversales que permiten identificar, agrupar y reconocer a los ciudadanos que deciden responder la misma, desde un enfoque étnico diferencial.



Grupo étnico y género de los encuestados

El 88% de los encuestados no se identifica perteneciente a ningún grupo étnico. Un 6% no contesto la pregunta. El 6% restante se distribuye entre los afrodescendientes con treinta, al preguntar sobre su genero manifestaron identificarse 16 con el femenino, 13 con el masculino y uno no escribió. Diecisiete encuestados nos informaron que se identifican como , cuatro de género femenino, tres masculino y diez prefirieron no decir su género. Cuatro ciudadanos se reconocen como raizales, dos de género femenino y dos masculino. Dos se identificaron pertenecientes a pueblos gitanos uno masculino y otro femenino. Por ultimo tres ciudadanos manifestaron ser blanco, europeo y mestizo los tres de genero masculino.

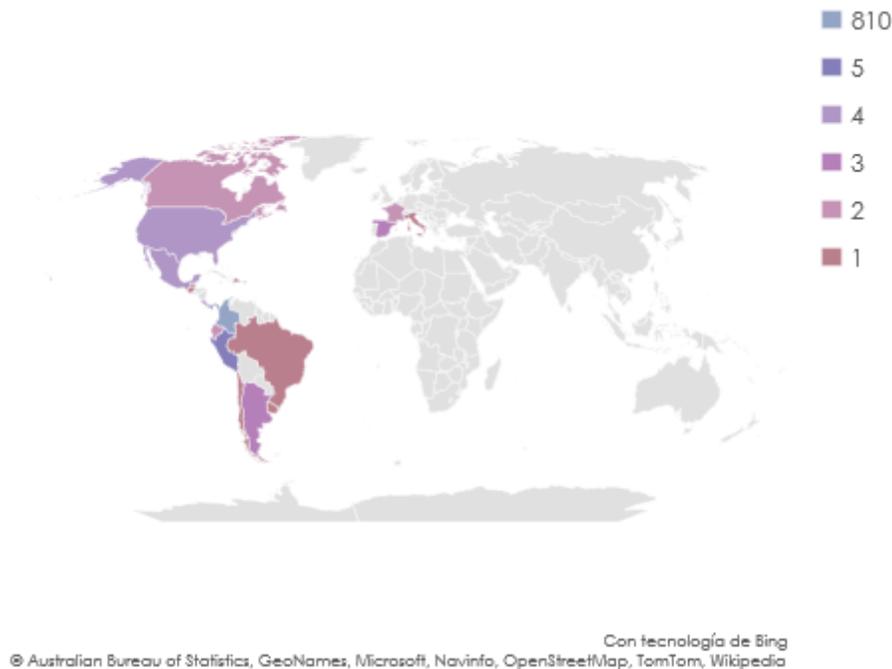
Femenino	488
Afrocolombiano o afrodescendiente	16
Indígena	14
No me identifico con ninguno	446
Raizal	2
Rrom	1
El ciudadano(a) no diligenció la información	9
Masculino	351
Afrocolombiano o afrodescendiente	13
Indígena	3
No me identifico con ninguno	301
Raizal	3
Blanco	1
El ciudadano(a) no diligenció la información	28
Eurepeo	1
Mestizo	1
Mujer transexual	2
No me identifico con ninguno	2
No Binario	3
No me identifico con ninguno	2
El ciudadano(a) no diligenció la información	1
Prefiero no decir	9
No me identifico con ninguno	9
El ciudadano(a) no diligenció la información	19
Afro	1
El ciudadano(a) no diligenció la información	10
No me identifico con ninguno	8



Los ciudadanos que se identifican de genero femenino representan el 56% dentro de este grupo se encontró la mayor diversidad étnica: 15 mujeres afro, 14 indígenas dos raizales y una mujer Rom. El 40% se identificó de genero masculino (13 afros, 3 indígenas 3 raizales, un blanco, un europeo y un mestizo). Menos del uno por ciento pertenece a otro genero tres no binarios y dos Mujer transexual ninguno de ellos manifestó pertenecer a un grupo étnico.



Ubicación geográfica



Los países con mayor número de encuestas fueron Panamá, Perú, Costa Rica, Estados Unidos y México. Es de anotar que solo en cinco paises de los dieciocho, se reportó un enfoque étnico: Brasil con un afro, Ecuador con un indígena, Puerto Rico con un afro, Argentina con un raizal y Panamá con un mestizo.

País	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
Colombia	216	312	282	810
No se contó con la información para analizar la variable	2	4	7	13
Panamá	1	2	2	5
Perú	1	2	2	5
Costa Rica	3	1		4
Estados Unidos	1	3		4
México		4		4
Argentina	1	2		3
España		2	1	3
Cánada		1	1	2
Ecuador		1	1	2
Francia	2			2
Venezuela (República Bolivariana de)	1	1		2
Brasil		1		1
Chile	1			1
Guatemala	1			1
Italia		1		1
Puerto Rico	1			1
República Dominicana		1		1
Uruguay		1		1
Bélgica	1			1
Total	232	339	296	867

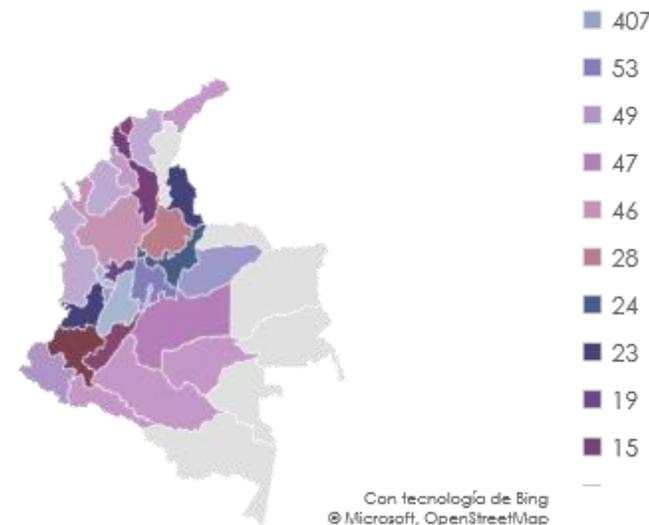
Frente a las variables geográficas que permiten identificar en primera instancia, si el ciudadano que diligenció la encuesta vive en Colombia o en otro país, el 93% de los ciudadanos respondieron que se ubican en Colombia. El 6% se distribuye en dieciocho países y el uno por ciento restante no dio a conocer su ubicación geográfica.



Ubicación geográfica

Departamento	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total	
Antioquia		5	16	25	46
Atlántico		2	2	9	13
Bogotá D.C.	119	142	146	407	
Bolívar		0	2	13	15
Boyacá		7	13	4	24
Caldas			17	2	19
Caquetá				1	1
Casanare	1		2		3
Cauca			12		12
Cesar	1				1
Chocó			2		2
Córdoba	1			1	2
Cundinamarca		23	14	16	53
Guaviare	1				1
Huila		0	8	5	13
La Guajira	1				1
Magdalena				2	2
Meta	1		43	3	47
Nariño		31	4	14	49
Norte de Santander		9	4	10	23
Putumayo				1	1
Quindío			2	1	3
Risaralda		2	6	2	10
Santander		5	10	13	28
Sucre				1	1
Tolima		2	4	4	10
Valle del Cauca		5	9	9	23
Total	216	312	282	810	

De los ochocientos diez (810) encuestados que viven en Colombia, el 54% de los ciudadanos, nos informan vivir en Bogotá D.C., de estos nueve se identifican étnicamente como afros (siete de género masculino y dos femenino), un indígena masculino, dos raizales (uno masculino y otro femenino, un Rrom femenino y finalmente un hombre que se identifica como blanco.

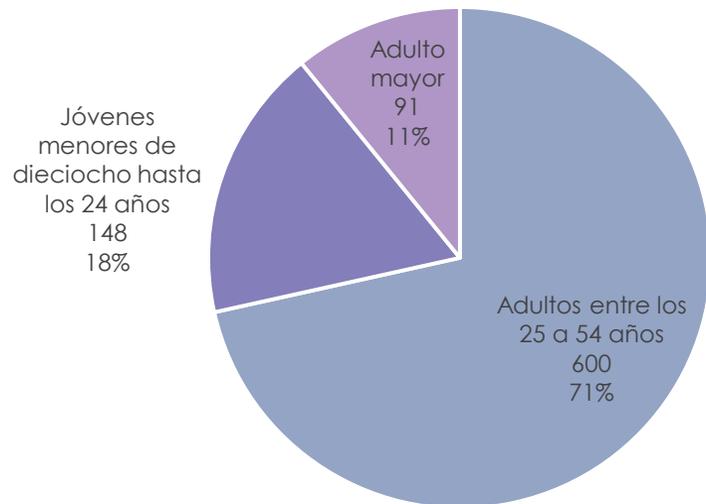


El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en veintiséis de los treinta y dos departamentos del país. Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Cundinamarca con 31%, Nariño con 14%, Norte de Santander con 4% y Boyacá con 3%.

Los departamentos donde los ciudadanos reportaron su grupo étnico fueron Antioquia con una mujer afro, una indígena y un raizal. Atlántico con dos afro (uno femenino y otro masculino). Bolívar con cinco afros (tres femenino y dos masculino) y una mujer indígena. Caldas con una mujer afro. Cauca con una mujer afro, Cauca con una mujer indígena, Cesar con una mujer afro, Cundinamarca con tres afros (dos femeninos y uno masculino), Huila un hombre afro, Meta con dos mujeres indígena y un hombre raizal, Nariño con tres afros (dos mujeres y un hombre) y un indígena de genero femenino y finalmente el departamento de Putumayo con un hombre indígena.



Rango de edad	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total
18 a 19 años	22	9	8	39
20 a 24 años	28	25	43	96
25 a 29 años	33	56	40	129
30 a 34 años	32	44	47	123
35 a 39 años	37	49	39	125
40 a 44 años	18	56	33	107
45 a 49 años	14	29	19	62
50 a 54 años	13	22	19	54
55 a 59 años	9	21	15	45
60 a 64 años	8	11	13	32
65 a 69 años	7	7	12	26
70 a 74 años	3	2	1	6
Menor de 18 años	4	5	4	13
No se contó con la información	4	3	7	14
Total	232	339	300	871



Edad

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edades entre los 25 a 54 años, sumando seiscientos (600) equivalente al 71%, se observa que a su vez en esta categoría donde más diversidad étnica observamos: Veintitrés afros (11 de género femenino, 12 masculino), diez indígenas (8 mujeres y 2 hombre) Cuatro raizales (2 de género femenino y 2 masculino), una mujer del pueblo gitano y finalmente los tres ciudadanos de género masculino que se consideran blanco, europeo y mestizo. El resto no se identifica con ningún grupo étnico o no respondió en la encuesta física.

En segundo lugar, se ubican los jóvenes que abarca a los menores de dieciocho hasta los 24 años, sumando en el trimestre ciento cuarenta y ocho (148) lo que equivale al 18%, en este grupo se identificaron tres afro (dos mujeres y un hombre) y cuatro mujeres indígenas, el resto no se identifica con ningún grupo étnico.

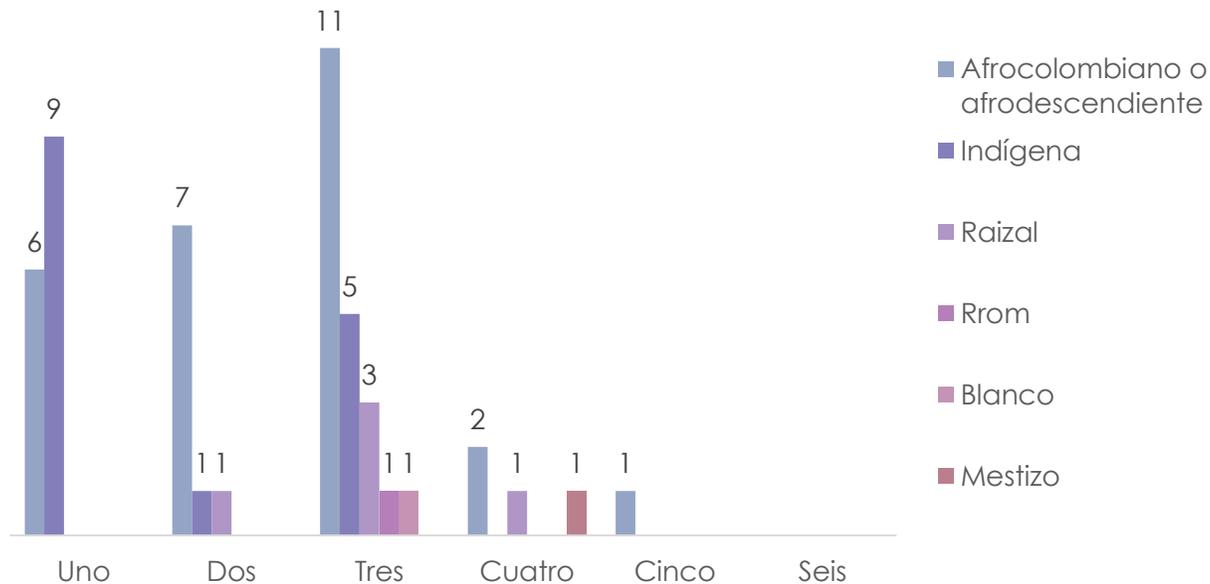
Finalmente el grupo de adultos mayores entre los 55 a 74 años con noventa y un (91) lo que representa el 11%, en este grupo se identifican tres afros de género femenino, tres indígenas (2 mujeres y un hombre) y finalmente un hombre raizal.



Estrato socioeconómico

En qué estrato social habita	1er. Trim.	2do. Trim	3er. Trim.	Total	%
Uno	34	26	30	90	11
Dos	33	75	71	179	22
Tres	89	130	110	329	40
Cuatro	36	57	49	142	17
Cinco	15	20	14	49	6
Seis	2	6	5	13	2
El ciudadano(a) no diligenció la información, se deja en blanco	10	6	12	28	3
Total	219	320	291	830	100

Los servicios y trámites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos. El 40% habita el estrato social tres, 22% en el dos, el 17% en el cuatro, el 11% en el uno, el 6% en el cinco y el 2% en el seis. Un tres por cientos no diligencio la información y a los encuestados radicados en el exterior no se les hace esta pregunta.

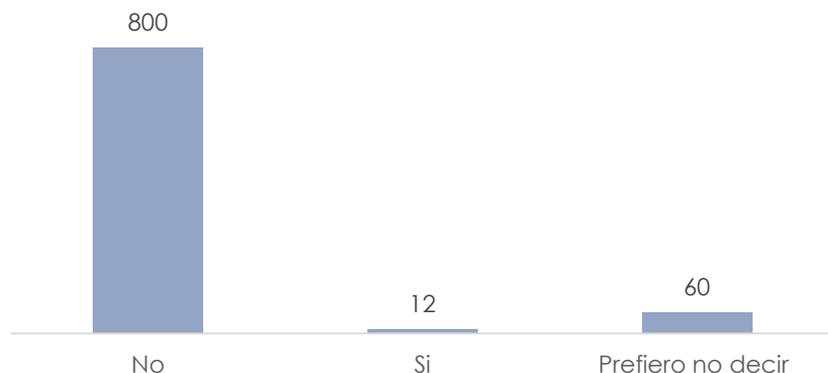


Cuando se analiza el estrato socioeconómico con la identificación del grupo étnico observamos que en los estratos tres, dos y uno se concentra la mayor diversidad étnica. En el único estrato que no se reporta es el seis.

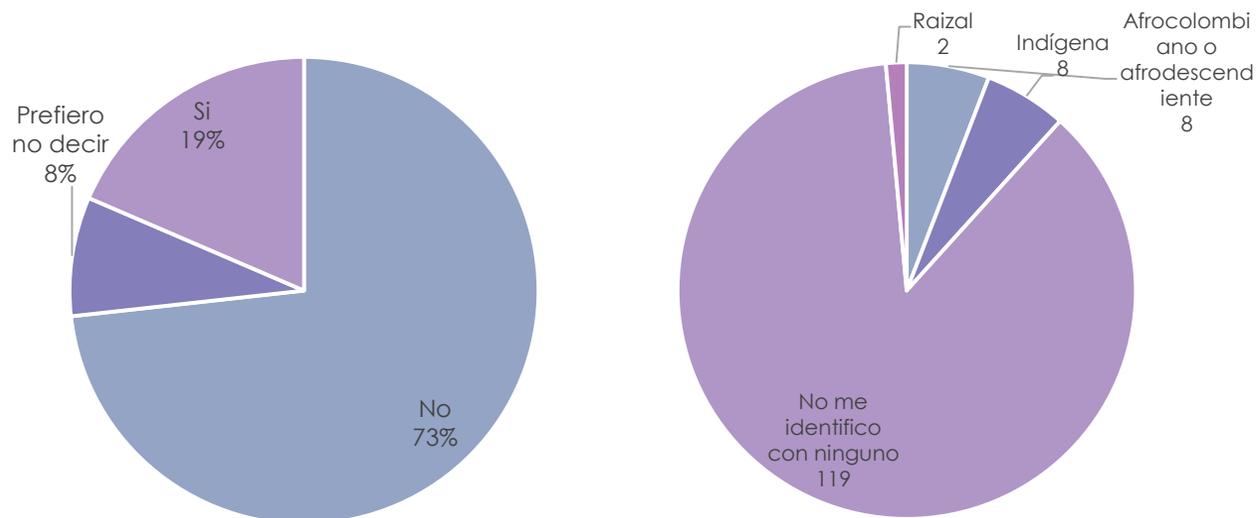


Condición de discapacidad víctima directa del conflicto armado

Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad? El 92% reporta que no, el 7% prefirió no decir y menos del uno por ciento, equivalente a doce ciudadanos dijeron que si. Al preguntar sobre el tipo de discapacidad, seis la ubican en física y cinco en visual, en esta discapacidad dos personas se reconocen como indígenas.



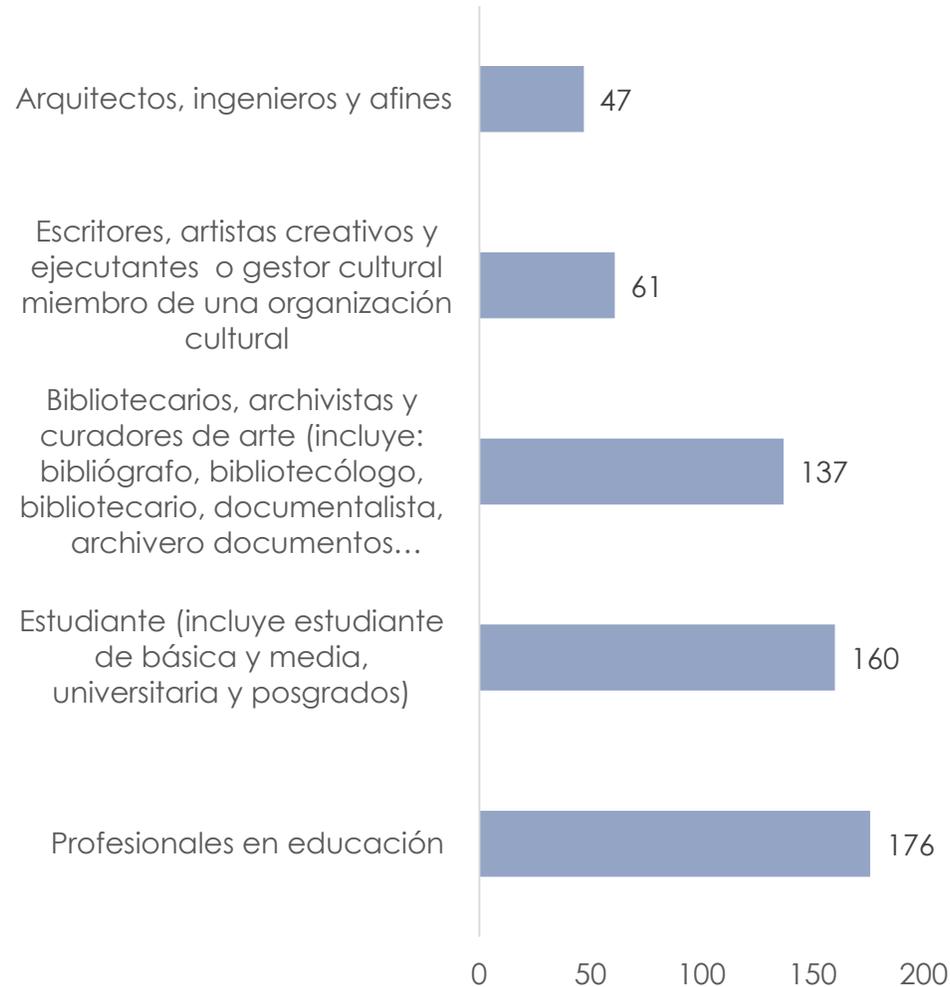
El formato web incluye la pregunta ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?, el 73% responde que no, el 19% de los ciudadanos manifestaron no querer decir.



El 19% manifestó que si eran víctimas del conflicto de los cuales 119 no se identificaban con ningún grupo étnico, ocho eran afrodescendientes, igual cantidad indígena y dos raizales.



Profesión, oficio, ocupación o actividad económica



Frente al perfil profesional, se identificaron más de treinta ocupaciones se destaca la recurrencia de cinco grupos a saber:

El 20% de los encuestados se agruparon como profesionales en educación, docentes o profesores de todos los niveles. El 18% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados).

El 16% corresponde a bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos) para efectos del análisis se sumó a los empleados de bibliotecas y archivos.

El 7% se ubican los escritores, artista y ejecutante (incluye entre otros: lingüista, editor, periodista, músico, artista plástico o visual, gestor cultural, etc.). El 5% lo forman profesiones u oficios entorno a la arquitectura, ingenierías y afines.



Profesión, oficio, ocupación o actividad económica / grupo étnico

La actividad económica con mayor diversidad étnica reportadas corresponde a bibliotecarios, archivistas y curadores de arte al contar con ocho afros, ocho indígenas y un raizal. Le sigue los escritores, artista y ejecutante que reporto tres indígenas, dos afros y dos raizales.

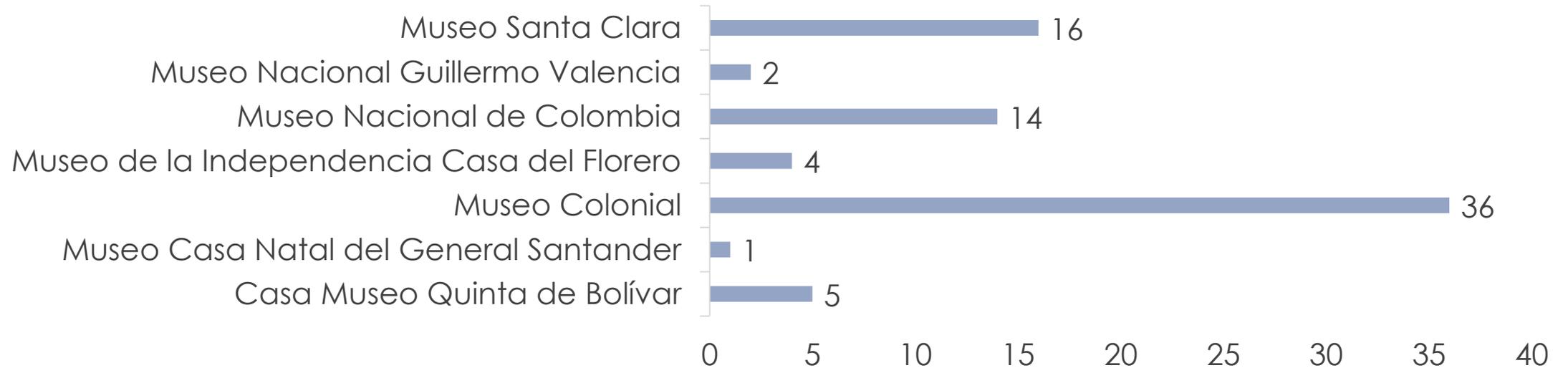
Perfil vs grupo étnico	Total	Perfil vs grupo étnico	Total
Arquitectos, ingenieros y afines	1	Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural miembro de una organización cultural	7
Indígena	1	Afrocolombiano o afrodescendiente	2
Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte	17	Indígena	3
Afrocolombiano o afrodescendiente	8	Raizal	2
Indígena	8	Estudiante [educación básica y media]	1
Raizal	1	Afrocolombiano o afrodescendiente	1
Docente o introductor de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas	1	Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]	2
Afrocolombiano o afrodescendiente	1	Afrocolombiano o afrodescendiente	1
Docentes o profesores de educación primaria y de primera infancia	3	Indígena	1
Afrocolombiano o afrodescendiente	2	Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario)	3
Indígena	1	Afrocolombiano o afrodescendiente	1
Docentes o profesores de educación secundaria	3	Indígena	2
Afrocolombiano o afrodescendiente	3	Investigador	1
Docentes o profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior	1	Raizal	1
Afrocolombiano o afrodescendiente	1	Otro	2
Empleados de bibliotecas y archivos	2	Raizal	1
Afrocolombiano o afrodescendiente	1	Rrom	1
Indígena	1	Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas	1
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un sector diferente a la cultura	2	Afrocolombiano o afrodescendiente	1
Afrocolombiano o afrodescendiente	2	Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura	1
		Afrocolombiano o afrodescendiente	1



Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los museos del Ministerio

Servicios educativos para grupos

Entre enero a septiembre del 2022, setenta y ocho (78) solicitantes en su mayoría docentes, calificaron post servicio las propuestas pedagógicas.





Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los museos del Ministerio

Característica de accesibilidad o inclusión

El 85% de los grupos no presentaba ningún tipo de discapacidad. El 15% restante de los grupos tenían población en situación de vulnerabilidad sicosocial y cuatro tenían individuos con algún tipo de discapacidad.

accesibilidad o inclusión	Ninguna	Población en situación e vulnerabilidad sicosocial	Población en condición de discapacidad	Epilepsia	Veteranos de las FFMM en condición de discapacidad.	Total
Casa Museo Quinta de Bolívar	5					5
Museo Colonial	29	3				32
Museo de la Independencia Casa del Florero	3			1		4
Museo Nacional de Colombia	9	3	1		1	14
Museo Nacional Guillermo Valencia	2					2
Museo Santa Clara	12	1	1			14
Total	60	7	2	1	1	71



Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los museos del Ministerio

Edad

Los grupos beneficiados con las propuesta pedagógicas en los museos del Ministerio están conformados por adultos mayores de 25 años y menores de sesenta. Los grupos conformados por niños entre los 7 a 12 años y los adolescentes entre los 13 a los 17 años son los de mayor recurrencia.

Rango de edades	3 a 6 años	7 a 12 años	13 a 17 años	18 a 24 años	Adultos (más de 25 años)	Adultos mayores (más de 60 años)	Total
Casa Museo Quinta de Bolívar	1	3			1		5
Museo Colonial		7	7	9	9		32
Museo de la Independencia Casa del Florero		1			2	1	4
Museo Nacional de Colombia		6	1	3	1	3	14
Museo Nacional Guillermo Valencia					2		2
Museo Santa Clara			4	5	5		14
Total	1	17	12	17	20	4	71



Institución solicitante

Tipos de institución	Privado	Oficial	Total
Casa Museo Quinta de Bolívar	5		5
Museo Colonial	19	13	32
Museo de la Independencia Casa del Florero	4		4
Museo Nacional de Colombia	3	11	14
Museo Nacional Guillermo Valencia	2		2
Museo Santa Clara	8	6	14
Total	41	30	71

La participación de las instituciones de educación superior, los colegios y las asociaciones o corporaciones distintas a la educación formal fueron la constante en los grupos de interés de las propuestas pedagógicas en los museos del Ministerio de Cultura.

Se idéntico que el 58% de las solicitudes fueron de instituciones privadas y el 42% oficiales o publicas. Al pregunta sobre el el nivel o grado de educación al que pertenece el grupo que accedió al servicio educativo o actividad pedagógica

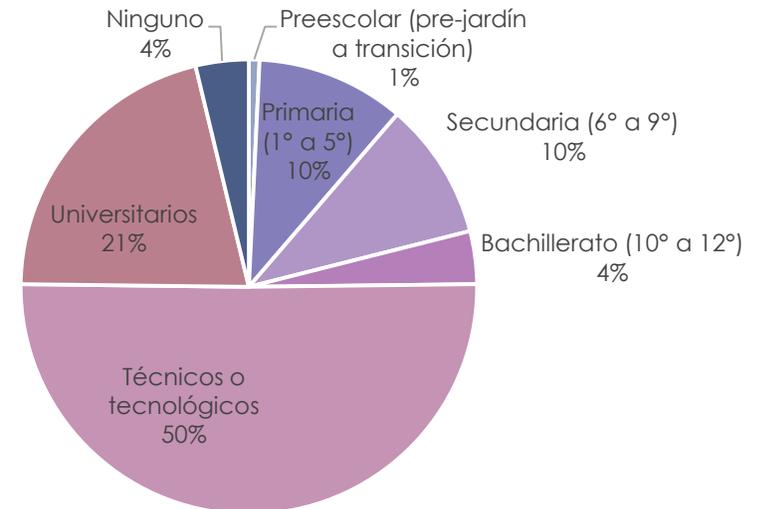
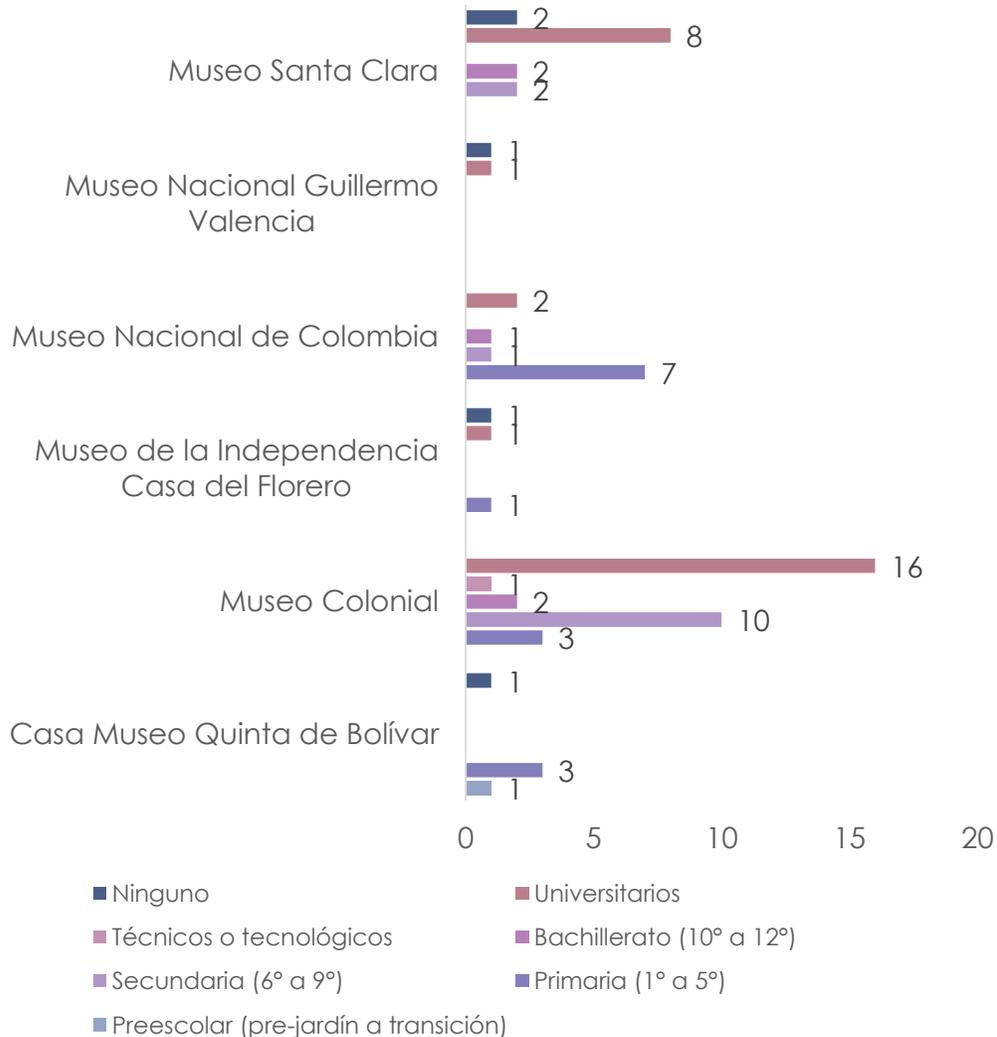
Museo Colonial	15	Museo Nacional de Colombia	12
Colegio Distrital Republica del Ecuador	1	IED Agustín Fernández	1
Colegio El Carmen Teresiano	1	Centro Integral José María Córdoba IED	1
Colegio Evergreen School	1	Ciudadela educativa de Bosa	1
Colegio Mayor de San Bartolomé	3	COLEGIO CANADA IED	1
Creando Sueños	1	Colegio Claustro Moderno	1
Francisco José de Caldas	1	Colegio Mixto Villa Carolina	2
Fundación Colegio Santa María	1	Dirección de veteranos DIVRI	1
I.E.D. Colegio Gran Yomasa	1	Externado Nacional Camilo Torres	1
IDE JUANA ESCOBAR	1	Centro Dia Luz de Esperanza	3
IDIPRON	1	Museo de la Independencia Casa del Florero	3
IED Alfonso López Pumarejo	1	Colegio Calasanz Bogotá	1
IN VOGUE ACADEMIA	1	Privada	1
Liceo Julio César García	1	Sanitaa	1
Museo Santa Clara	6	Casa Museo Quinta de Bolívar	5
colegio italiano Leonardo da Vinci	2	Colegio San Alejo	1
Colegio Mayor de San Bartolomé	2	Fundación de arte y cultura	1
Grupo de Veteranos	1	San alejo	2
IDIPRON	1	Empresa privada	1
Museo Nacional Guillermo Valencia	1		
Universidad	1		



Institución solicitante

Cuando se le pidió al docente seleccionar el nivel o grado de educación al que pertenece el grupo que accedió al servicio educativo o actividad pedagógica, el 71% se ubican el nivel universitario (50% técnicos o tecnológicos y 21% escogió universitario), el 10% primaria (1° a 5°), el mismo porcentaje lo obtuvo la secundaria (6° a 9°). Los grupos de bachillerato (10° a 12°) obtuvieron el 4% y el 1% los prescolares.

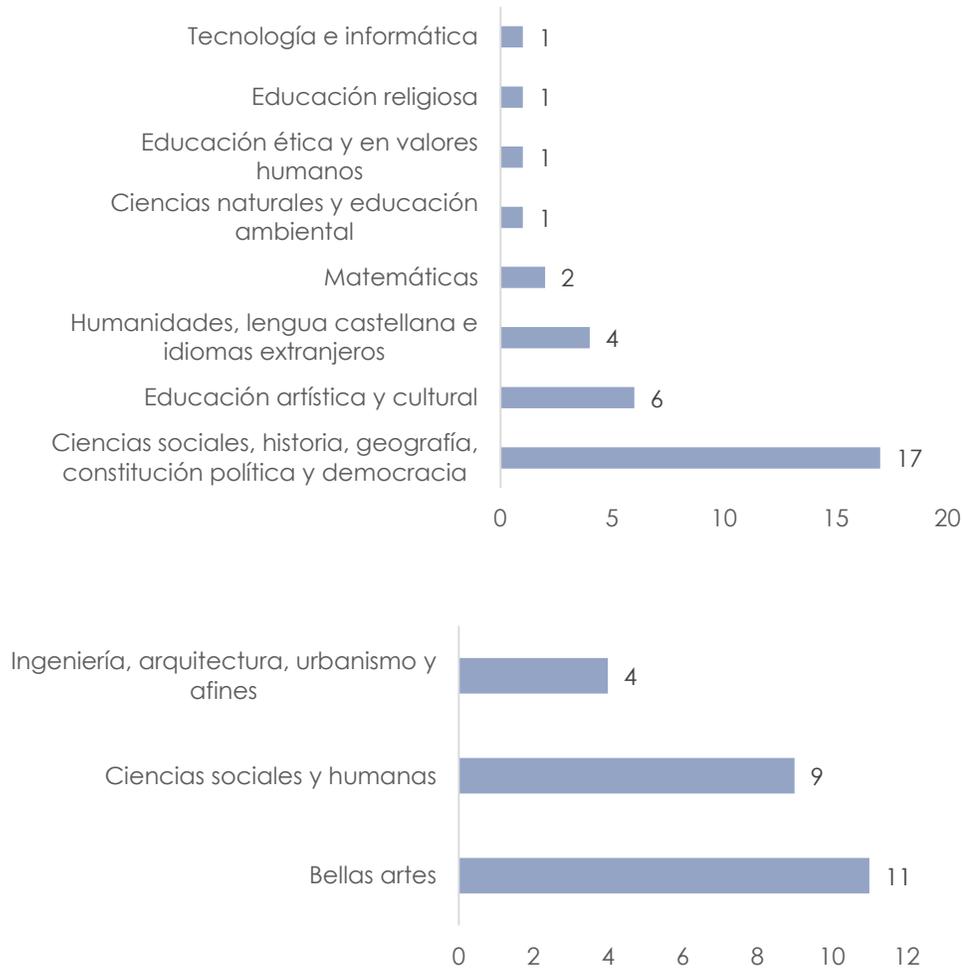
El 4% restante se distribuye en grupos diferentes a estudiantes y en su mayoría pertenecientes a asociaciones o corporaciones sociales.





Perfil solicitante

La mayoría de docentes imparten materias en torno a las ciencias sociales y humanas, tanto a nivel universitario como en primaria y secundaria. Seguidamente las bellas artes y la educación artística



Área o asignatura que imparte en la institución educativa	Total	Área del conocimiento donde se ubica la materia (asignatura) que usted imparte en la institución de educación superior	Total
Museo Colonial	15	Museo Colonial	17
Ciencias naturales y educación ambiental	1	Bellas artes	5
Ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia	10	Ciencias de la educación	1
Educación artística y cultural	1	Ciencias sociales y humanas	8
Educación religiosa	1	Economía, administración, contaduría y afines	2
Humanidades, lengua castellana e idiomas extranjeros	1	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	1
Tecnología e informática	1		
Museo de la Independencia Casa del Florero	1	Museo de la Independencia Casa del Florero	1
Ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia	1	Bellas artes	1
Museo Nacional de Colombia	9	Museo Nacional de Colombia	2
Ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia	3	Bellas artes	1
Educación artística y cultural	2	Ciencias de la educación	1
Educación ética y en valores humanos	1		
Humanidades, lengua castellana e idiomas extranjeros	3		
Museo Santa Clara	4	Museo Santa Clara	8
Ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia	2	Bellas artes	4
Educación artística y cultural	2	Ciencias sociales y humanas	1
Casa Museo Quinta de Bolívar	4	Economía, administración, contaduría y afines	1
Ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia	1	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	2
Educación artística y cultural	1		
Matemáticas	2		



GRACIAS

En caso de requerir mas información sobre la medición, contáctenos

María Cristina Salazar
Asesora Grupo Servicio al Ciudadano
msalazar@minculutra.gov.co

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

Lyda Patricia España Rodriguez
Profesional especializado
UAE Biblioteca Nacional
lespana@bibliotecanacional.gov.co