



Informe resultado de la “Encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites”

Teniendo como punto de partida el Portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura 2018-2022, se ajustó el prototipo de la encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas F-GAC-014 en la herramienta Office 365, permitiendo al ciudadano calificar de forma remota la totalidad de los servicios y trámites ofrecidos por el Ministerio y medir el nivel de satisfacción y la percepción frente a la eficacia y eficiencia.

El instrumento fue validado y ajustado con la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Biblioteca Nacional y los Museos del Ministerio de Cultura. Es importante aclarar que el instrumento contiene toda la oferta institucional, el ciudadano que diligenció la encuesta, solo vera los servicios y trámites correspondientes al área visitada.



El acceso se realiza por código QR

Su opinión es importante para nosotros, le invitamos a calificar la atención prestada, nuestras instalaciones y aspectos del servidor público que lo atendió.

O a través del enlace:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=lsMMfMMgWU23UbWi8X2Y8S3iLpCVTEVKqrGXQHKG6v5UNjRBVTNDRjZLREE5SIFVRFBCVVJWWIE1TC4u>



Fill | Encuesta satisfacción del ciudadano / Registro de visitas, servicios y trámites

Su opinión es importante para nosotros.

forms.office.com

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.



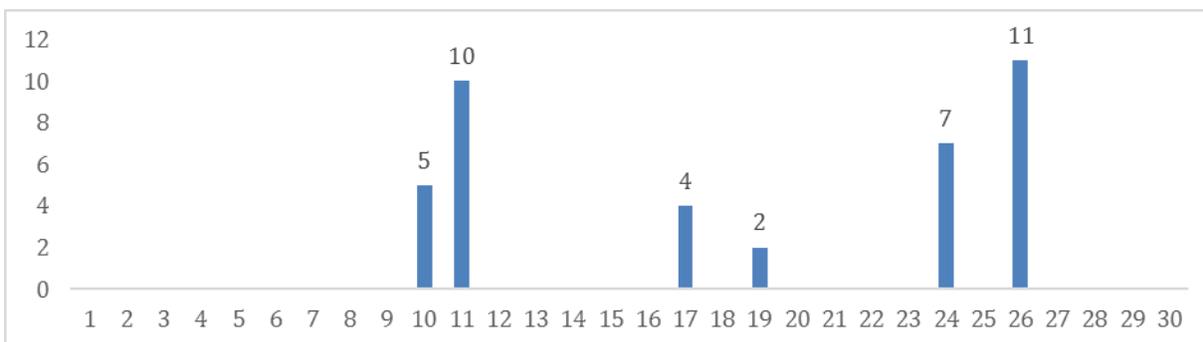
Resultados del primer mes de aplicación

Se recibieron treintinueve (39) encuestas del 1 al 30 de junio, el 59% de los ciudadanos opto por diligenciarla de manera anónima y el 41% proporciono información personal para contactarlo en caso de requerirse.



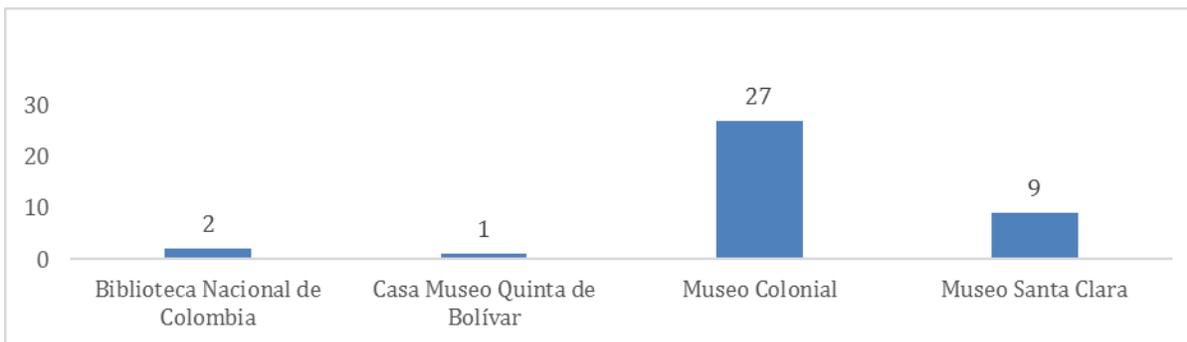
Gráfica 1. ¿Desea diligenciar la siguiente encuesta de manera anónima?

El comportamiento durante el mes, 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 30 días de estar a disposición de los ciudadanos, se observa que en los días 10, 11, 17, 19, 24 y 26 de junio se recibieron encuestas.



Gráfica 2. Número de encuestas realizadas por día en el mes de junio

De los treintinueve (39) ciudadanos que diligenciaran la encuesta, manifestaron su opinión sobre algún servicio o consulta realizado en las siguientes áreas del Ministerio de Cultura:



Gráfica 3. Distribución estadísticas de las encuestas diligenciadas por área visitada del Ministerio o unidades especiales



Frente a la información solicitada del nombre del servidor público que lo atendió, la dirección de correo electrónico del cual recibió información o en caso de las actividades culturales, educativas o académicas, el nombre del facilitador o expositor, los ciudadanos proporcionaron la siguiente información:

Tabla 1. Respuestas frente a la pregunta del Nombre del servidor público, dirección de correo electrónico o el nombre del facilitador o expositor

Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Nombre del servidor público, dirección de correo electrónico o el nombre del facilitador o expositor	Total
Ana María Torres	2
Buena parte del equipo del Museo Colonial	1
Carlos Baena y Nohra Bohórquez	1
edumuseocolonial@mincultura.gov.co	2
Expositor: Juan David Murillo Sandoval / Moderadora: Laura Fonseca Duque	1
Jimena Guerrero	3
Jimena Guerrero (Moderadora) Katerine Mora (Expositora)	1
Juan David Trujillo	2
Katherinne Mora	1
Laura Emilia Fonseca Duque <lfonseca@mincultura.gov.co>	1
Museo Colonial - Museo Santa Clara	6
museocolonial@mincultura.gov.co	1
museosantaclaracolonial@gmail.com	2
museosantaclaracolonial@gmail.com expositor Rosa Poveda	1
Nayibe Ruiz	1
Rosa Poveda	1
servicioalciudadano@mincultura.gov.co	2
Total general	29

Frente a los servicios o trámites calificados, el resultado obtenido refleja que el 3% de los servicios pertenecen al Museo Casa Quinta de Bolívar (actividad cultural), el 5% a la Biblioteca Nacional de Colombia (actividad cultural y Grupo de Bibliotecas Públicas), el 23% Museo Santa Clara (Actividad educativa o académica y consulta de materiales del Centro de Documentación) y un 69% Museo Colonial (Diálogos por el Museo o recorridos guiados, actividad cultural y actividad educativa o académica)

Tabla 2. Distribución estadística de los servicios y trámites evaluados en el mes de junio del 2020

Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Servicio o tramite	Biblioteca Nacional	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara	Total
Actividad Cultural	1				1
Grupo de Bibliotecas Públicas	1				1
Actividad cultural (conciertos o similar)			1		1
Actividad educativa o académica (conferencia o similar)		1	24	8	33
Consulta de materiales del Centro de Documentación			1		1
Diálogos por el Museo o recorridos guiados			2		2
Total		1	27	9	39



Análisis de los aspectos evaluados

La encuesta se estructuró para permitir al ciudadano calificar la oferta institucional del Ministerio de forma remota o presencial, de igual manera le permite al ciudadano darnos información sobre su percepción frente a los 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

Información que 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.

Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

El ciudadano califica a los servidores públicos por su amabilidad, actitud de servicio y lenguaje claro. Se le especifica al ciudadano que si no fue atendido por un servidor por favor seleccione NO APLICA.

En términos generales los ciudadanos consideran que la información fue clara, calificándola en el rango de excelente a bueno. En el mismo rango calificaron que la respuesta fue oportuna y a tiempo, frente al nivel de satisfacción con el servicio manifestaron estar 100% satisfechos

Tabla 3. Distribución estadística y porcentual frente a las características de la atención prestada en el mes de junio
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Características de la atención prestada	Área visitada				Total general	Medición GAC	%
	Biblioteca Nacional de Colombia	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara			
La información fue clara							
Excelente	1	1	25	9	36	39	100
Bueno	1		2		3		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	2	1	27	9	39	39	100
La respuesta fue oportuna y a tiempo							
Excelente	1	1	27	9	38	39	100
Bueno	1				1		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	2	1	27	9	39	39	100
La satisfacción del servicio							
Excelente	1	1	25	9	36	39	100
Bueno	1		2		3		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	2	1	27	9	39	39	100



Características del canal de atención

Hace referencia al canal de comunicación a través del cual el ciudadano accedió 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, SIE, etc.), atención telefónica, plataforma o aula virtual. Le invitamos a calificar dos aspectos de nuestros canales.

El 92% considera que se pudo utilizar los canales de comunicación de forma sencilla y un 8% manifestó que la usabilidad es regular. Frente al criterio de utilidad el 100% de los ciudadanos consideraron útil y práctico el canal de comunicaron frente a sus necesidades.

Tabla 4. Percepción del ciudadano frente al canal de comunicación
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Características del canal de atención	Área visitada				Total general	Medición GAC	%
	Biblioteca Nacional de Colombia	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara			
Usabilidad (puedo utilizar el canal de comunicación de forma sencilla)							
Excelente	1	1	20	8	30	36	92
Buena			5	1	6		
Regular	1		2		3	3	8
Malo					0		
Total	2	1	27	9	39	39	100
Utilidad (fue útil y práctico frente a sus necesidades)							
Excelente	1	1	22	9	33	39	100
Buena	1		5		6		
Regular						0	0
Malo							
Total	2	1	27	9	39	39	100

Características del punto de atención

Se recibieron 26 respuestas frente al punto de atención, sin que ninguno de los ciudadanos hubiera visitado presencialmente nuestros espacios físicos. La pregunta se diseñó pensando en los espacios físicos e invita al ciudadano a calificar dos aspectos de nuestras instalaciones, señalización y comodidad, y se agregó una ayuda que lo especificaba “solo en el caso que las haya visitado”. El análisis del primer mes y testeo con ciudadanos, nos llevó a una reformulación de la pregunta, ver observaciones.

Tabla 5. Percepción de los ciudadanos frente al punto de atención
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Características del punto de atención	Área visitada				Total general	Medición GAC	%
	Biblioteca Nacional de Colombia	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara			
Señalización							
Excelente	1	1	11	5	18	25	96
Buena	1		4	2	7		
Regular			1		1		
Malo						1	4



Total	2	1	16	7	26	26	100
Comodidad de las instalaciones							
Excelente	1	1	11	5	18	26	100
Buena	1		5	2	8		
Regular						0	0
Malo							
Total	2	1	16	7	26	26	100

Frente al facilitador o expositor que realizo la actividad cultural, educativa o académica.

Los ciudadanos calificaron con un 97% el conocimiento del facilitador y un 3% cree que su dominio del tema tratado fue regular. En lo referente al cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o educativa el 100% quedo satisfecho. En cuanto al lenguaje claro se obtuvo un 100%

Tabla 6: Percepción del ciudadano frente al facilitador o expositor el ciudadano
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

facilitador o expositor	Área visitada				Total general	Medición GAC	%
	Biblioteca Nacional de Colombia	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara			
Conocimiento que el facilitador o expositor demuestra tener de los temas tratados							
Excelente	1	1	22	8	32	34	97
Buena			2		2		
Regular			1		1	1	3
Malo					0		
Total	1	1	25	8	35	35	100
Cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o educativa							
Excelente	1	1	23	8	33	35	100
Buena			2		2		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	1	1	25	8	35	35	100
Claridad de la exposición; fue claro y logró llegar a los participantes							
Excelente	1	1	21	7	30	35	100
Buena			4	1	5		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	1	1	25	8	35	35	100

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. De las treinta y nueve encuestas analizadas, en veintinueve es decir el 80% los ciudadanos dejo consignado un comentario.

Para efecto del análisis se propuso la agrupación por temas que agrupan los comentarios, el 76% fueron felicitaciones, los ciudadanos manifestaron su agradecimiento por el esfuerzo de ofrecer actividades culturales, académicas o educativas en los tiempos de pandemia.



Resalta la calidad y las temáticas. Un 14% manifiesta alguna observación frente a la utilidad y usabilidad del canal de comunicación utilizado para realizar la actividad.

Tabla 7. Agrupación por temática de los comentarios recibidos en el mes de junio
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Agrupación por tipo de comentario	Recurrencias	%
El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada	1	3
El ciudadano hizo un comentario frente al canal de comunicación en lo referente a la usabilidad y utilidad	4	14
El ciudadano propone un tema de interés o desea que el MC o el área visitada amplíe o profundice una temática	2	7
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.	22	76
Totales	29	100

A continuación presentamos la totalidad de los comentarios recibidos y la distribución por el área visitada:

Tabla 8. Transcripción de los comentarios recibidos a través de la encuesta
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Comentario	Biblioteca Nacional de Colombia	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara	Total
¡Muchas gracias por la charla on line organizada! A pesar de la pandemia, ustedes están atravesando fronteras físicas y cumplen con mostrar al mundo lo que saben.				1	1
Agradezco mucho por las charlas que está realizando el Museo Colonial y el Museo Santa Clara.			1		1
desearía más temas sobre el arte pintura, dibujo			1		1
El curso dictado por la Señora Rosa fue muy bueno tiene excelentes conocimientos, pero la plataforma MEET que se utilizó por parte del Museo Colonial y Santa Clara no funcionó muy bien porque los videos y el audio se escuchaban muy mal, se entrecortaba; recomendaría utilizar a la próxima otra plataforma.				1	1
Este taller virtual tuvo tres sesiones que se celebraron con una frecuencia de un taller a la semana. En la primera sesión se vio que algunos elementos metodológicos y del canal de comunicación tenían fallos y hacían que aunque interesante y enriquecedor el taller no fluyera. Habría sido bueno ir buscando, entre un taller y otro, otras posibles estrategias para resolver esos inconvenientes y variar la estrategia inicial propuesta, pues los fallos se siguieron presentando en las dos sesiones restantes e hicieron que no se pudiera disfrutar y aprovechar tanto como se esperaba lo que la tallerista y los museos podían ofrecer.			1		1
Estoy totalmente satisfecho con todos los aspectos de esta actividad. Me gustaría recibir más información sobre talleres de este tipo. Soy argentino y vivo cerca de la Ciudad de Buenos Aires. Por ello, sólo puedo participar de talleres on line.			1		1
Excelente charla. Gracias al profesor Ramón Mujica, a Constanza Toquica y su profesional			1		1



equipo de trabajo.					
excelente curso taller,			1		1
Excelente exposición			1		1
Excelente la programación virtual				1	1
Excelente recorrido. Gracias por todo. Aprendí mucho. Las expositoras fueron muy claras y la exposición 3D ayuda mucho. Excelente guía de alta calidad.				1	1
Excelente tema, gran ponente pero bien manejado por las moderadoras.	1				1
Excelente trabajo			1		1
Excelente, muy ilustrativo, genera inquietudes, invita a explorar e investigar más.			1		1
Felicitaciones! El diálogo fue muy interesante y el dominio del tema por parte de las personas encargadas de la visita fue muy amplio.			1		1
Felicitaciones, este espacio superó todas mis expectativas. Gracias por brindar estos espacios.			1		1
Felicitar al Museo por éste servicio de las charlas virtuales, la acertada selección de temas y expositores.			1		1
Solo un pequeño detalle, sería preferible que se leyeran las preguntas tal cual el público las formula. Muchas gracias.					
Gracias muy interesante la actividad				1	1
Las charlas virtuales son una iniciativa muy valiosa para acercar a toda clase de público al museo.			1		1
lo mejor es hacer la visita una persona con una calidad humana gigante				1	1
Los felicito por tan magnífica oportunidad de recorrer esta exposición de manera virtual.			1		1
Maravilloso este espacio, una actividad realizada a la distancia que permite un claro y acertado con la actividad cultural del museo.			1		1
Maravilloso trabajo			1		1
Muchas gracias por facilitarnos este valioso recorrido en la exposición. Fue mi primera experiencia en un museo virtual y me encantó.				1	1
Muchas gracias!!! Solo hubo problemas con el sonido pero es entendible en medio de lo que está pasando			1		1
Muy bueno el tema, la expositora comparte su experiencia y conocimiento con generosidad y entusiasmo. Sugiero ayudarlo con instrucciones para mejorar el manejo de su herramienta de comunicación.			1		1
Ojala haya una segunda sesión, considero que quedan temas para ampliarlos.			1		1
Si es posible, dotar a la conferencista de medios cómodos de transmisión desde su casa, para que le resulte más fácil dictar su taller.			1		1
Una charla extraordinaria, felicidades desde México			1		1
Total	1	0	21	7	29

Observaciones y recomendaciones frente a la divulgación de la encuestas versus los servicios o trámites ofertados en el mes de junio

Frente al reto del cierre de los espacios culturales los museos del Ministerios de Cultura y la Biblioteca Nacional vienen implementando una variada oferta para garantizar la continuidad en el acceso al a patrimonio cultural.



El Museo Nacional encabeza la oferta, casi a diario ha programado actividades de acceso remoto por diferentes canales. Ha implementado iniciativas de franjas fijas y actividades con inscripción previa, no obstante, no se recibió ni una sola encuesta de satisfacción por parte de los ciudadanos que se hayan beneficiado de esta oferta.

Calendario de actividades

Junio de 2020

DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	DOMADO
31 11:00 Concerto Orquesta Nacional 12:00 Orquesta Sinfónica Nacional de Colombia	1 11:00 - 18:00 En casa de Museo Nacional de Historia y Cultura	2 10:00 - 12:00 El Gran Poder del Remolino Inmortal	3 10:00 Museo para Niños 12:00 Concerto JAZZ 14:00 Concerto JAZZ 16:00 Ballet	4 18:00 - 19:00 Cuatro años después de Arica	5 17:00 - 18:00 Concerto Sinfónica Sinfónica Sinfónica en Servicio de pandemia	6 12:00 - 18:00 Protonoche en casa
7 10:00 - 18:00 Casa Rosalinda Orquesta Sinfónica Nacional de Colombia	8 12:00 "Homenaje a un educador"	9 10:00 - 12:00 En casa de Museo Nacional de Historia y Cultura	10 12:00 - 18:00 Concerto JAZZ y Juntos con la Sinfónica Nacional de Colombia	11 10:00 - 12:00 Taller Conversación Puentes	12 10:00 Dinos con niños 11:00 Juntos con la Sinfónica Nacional de Colombia	13 12:00 - 18:00 Concerto Sinfónica Sinfónica Sinfónica en Servicio de pandemia
14 10:00 - 18:00 Orquesta Sinfónica Nacional de Colombia (Sala Abierta)	15 17:00 - 18:00 En casa de Museo Nacional de Historia y Cultura	16 10:00 - 12:00 En casa de Museo Nacional de Historia y Cultura	17 10:00 Museo para Niños 12:00 Concerto JAZZ	18 10:00 - 12:00 ¿Cuál es la historia que queremos contar con el Museo?	19 16:00 De la pantalla a teatro 17:00 Juntos con la Sinfónica Nacional de Colombia	20 12:00 - 18:00 Concerto Sinfónica Sinfónica Sinfónica en Servicio de pandemia
21 11:00 La belleza y la fealdad 12:00 Retos y desafíos de la DINC 13:00 Teatro de cámara Carolina Hoyos	22 10:00 - 12:00 En casa de Museo Nacional de Historia y Cultura	23 10:00 - 11:00 ¿Qué relación con el arte podemos encontrar en los museos?	24 12:00 - 18:00 Concerto JAZZ y Juntos con la Sinfónica Nacional de Colombia	25 10:00 - 12:00 Juntos con la Sinfónica Nacional de Colombia	26 10:00 Museo para Niños 11:00 Juntos con la Sinfónica Nacional de Colombia	27 12:00 - 18:00 Concerto Sinfónica Sinfónica Sinfónica en Servicio de pandemia
28 11:00 Ceremonia tradicional - Orquesta Sinfónica Nacional de Colombia	29 10:00 - 12:00 En casa de Museo Nacional de Historia y Cultura	30 10:00 ¿Cuál es el rol del arte en la vida cotidiana?	1 10:00 Museo para Niños 12:00 Concerto JAZZ y Juntos con la Sinfónica Nacional de Colombia	2 18:00 - 19:00 Nueva la Sinfónica Nacional de Colombia	3 17:00 - 18:00 Concerto Sinfónica Sinfónica Sinfónica en Servicio de pandemia	4 12:00 - 18:00 Concerto Sinfónica Sinfónica Sinfónica en Servicio de pandemia

Captura de pantalla 1. oferta cultural del mes de junio 2020 del Museo Nacional

En la Biblioteca Nacional se calificaron dos servicios durante este mes de junio, una actividad cultural y un servicio recibido por el Grupo de Bibliotecas Públicas. Cabe anotar que la Biblioteca continúa ofreciendo servicios desde las diferentes áreas, en especial aquellos que se reciben por los correos serviciosbnc@ o rnbp@ y desarrolló en el mes de junio cinco actividades virtuales

- 📅 28 Junio 2h0 - 3h0 Día Internacional Del Orgullo LGBTI
- 📅 23 Junio 17h0 - 18h0 Taller: Contemos En Cómic
- 📅 19 Junio 5h0 - 6h0 Solsticio De Junio En La Cosmovisión Andina
- 📅 9 Junio 17h0 - 18h0 Taller De Caligrafía, Las Letras De La Biblioteca Nacional
- 📅 2 Junio 17h0 - 18h0 Cartografía De La Cotidianidad: Taller De Grabado

En consecuencia se recomienda dar mayor alcance a la divulgación de la encuesta.

En los museos del Ministerio de Cultura se calificaron treinta y siete (37) actividades culturales, educativas o académicas. Es importante recalcar que el Museo Santa Clara y Museo Colonial a través del área educativa han implementado una parrilla virtual permanente:

📅 Lunes de colecciones

Servicio al ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia:
Edificio carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100
www.mincultura.gov.co



- Martes de preguntón
- Miércoles entre nosotros
- Jueves de recuerdos
- Viernes de curaduría

Frente a la actividad cultural, educativa o académica en la que participó el ciudadano y se decidió por elabora la encuesta encontramos la siguiente distribución:

Tabla 9. Distribución estadística de las actividades culturales, educativas o académicas calificadas por los ciudadanos
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Área visitada	Nombre de la actividad cultural, educativa o académica en la que participó	Numero de Encuestas
Museo Santa Clara / Museo Colonial	Taller de Huerta Agroecológica- Grupo 2.	11
Museo Santa Clara / Museo Colonial	Exposición Virtual Simulacros de Poder. Recorrido comentado por las Curadores	8
Museo Santa Clara / Museo Colonial	Conversación con Ramón Mujica Pinilla: nuevas lecturas sobre el arte virreinal peruano.	5
Museo Santa Clara / Museo Colonial	Agricultura y ganadería en los Andes Orientales neogranadinos, siglos XVI a XVIII: Perspectivas desde la Historia Ambiental	4
Museo Santa Clara / Museo Colonial	Taller en vivo: "Reparar libros en casa"	2
Museo Santa Clara / Museo Colonial	Papel de la imprenta en la colonia	2
Museo Santa Clara / Museo Colonial	Charlas digitales Facebook Live / Charlas Virtuales Sin especificar	2
Quinta de Bolívar	Conversatorio "Cabeza del patriota José Esteban Ramírez"	2
Museo Santa Clara / Museo Colonial	Estamentos de lo escrito y culturas de lo impreso: Tránsitos de la cultura escrita del momento virreinal republicano".	1

En el mes de junio los museos promocionaron a través de su página web las siguientes actividades:

Tabla 10. Actividades ofertadas en el portal web de los Museos Colonial y Santa Clara
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Actividad programada	Museo del Ministerio
Miércoles 17 de junio, 4:00 p.m. Facebook live de museo colonial charla virtual estamentos de lo escrito y culturas de lo impreso: tránsitos de la cultura escrita del momento virreinal al republicano, con Juan David murillo. Modera Laura Fonseca.	Museo Colonial
Viernes 19 de junio, 4:00 p.m. Acceso por sistema de videoconferencia. Si desea asistir, ingrese en el día y a la hora sugeridos al vínculo: https://meet.google.com/vaf-kagk-pem a todos los padres, los invitamos muy especialmente a este taller. Taller en vivo: "reparar libros en casa", por amapola cartonera.	Museo Colonial
Miércoles 24 de junio, 4:00 p.m. Facebook live de museo colonial charla virtual agricultura y ganadería en los andes orientales neogranadinos, siglos xvi a xviii: perspectivas desde la historia ambiental, con Katherinne Mora. Modera: Jimena Guerrero.	Museo Colonial



Viernes 24 de junio, 4:00 p.m. Sistema cerrado de teleconferencia, acceso con previa inscripción taller: talla en madera, con Alfonso Rojas inscripciones del 21 al 24 de julio, o hasta completar el cupo (20 personas).	Museo Colonial
Conversatorio sobre la pieza "cabeza del patriota José Esteban Ramírez" fecha y hora de inicio: 5/25/2020 3:00 pm fecha y hora de finalización: 5/25/2020 4:00 pm lugar: facebook live de la casa Museo Quinta de Bolívar y YouTube	Quinta de Bolívar
Unidos somos más: ¿cómo abordar la diversidad en los museos? Fecha y hora de inicio: 6/30/2020 3:00 pm fecha y hora de finalización: 6/30/2020 4:30 pm lugar: Facebook live de museo colonial	
La quinta de bolívar continúa abierta online fecha y hora de inicio: 3/14/2020 9:00 am fecha y hora de finalización: 7/6/2020 9:00 am lugar: redes sociales y página web puedes contactarnos en el correo electrónico: quintabolivar@mincultura.gov.co siguirnos a través de nuestras redes sociales: • facebook, twitter e instagram • YouTube	Quinta de Bolívar

El análisis de este primer mes de uso, permite concluir que el Museo Colonial y el Museo Santa Clara han trabajado para que su oferta institucional se califique mediante el instrumento, agradecemos su compromiso y recomendamos dejar acceso en los canales de YouTube y continuar enviando la encuesta al finalizar cada actividad.

El Museo Casa Quinta de Bolívar optó por enviar el enlace a las actividades cerradas esta estrategia se verá reflejada en el próximo informe. Está pendiente el cambio del nombre del banner a "encuesta de satisfacción" y saber cómo ha funcionado el envío por redes

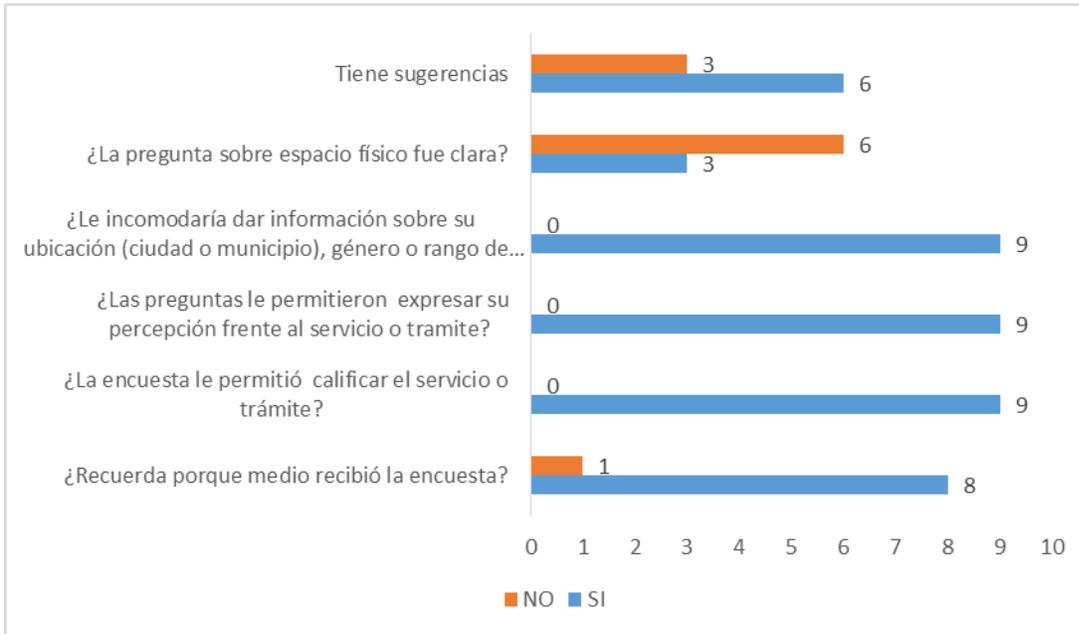
Testeo del instrumento con ciudadanos

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: de dieciséis números telefónicos, uno estaba fuera de servicio, otro errado y un tercero era de un ciudadano radicado en Argentina, por consiguiente, se contactaron nueve ciudadanos, y uno de ellos había evaluado dos actividades. Las llamadas se realizaron entre los días martes 7 y miércoles 8 de julio.

Se realizaron seis preguntas.

1. ¿Recuerda porque medio recibió la encuesta?
2. ¿La encuesta le permitió calificar el servicio o trámite?
3. ¿Las preguntas le permitieron expresar su percepción frente al servicio o trámite?
4. ¿Le incomodaría dar información sobre su ubicación (ciudad o municipio), género o rango de edad?
5. ¿La pregunta sobre espacio físico fue clara?
6. Tiene sugerencias



Gráfica 4. Respuesta frente a las preguntas sobre la encuesta F-GAC-014

Frente a la primera pregunta, sobre si recordaban como les llegó la invitación para diligenciar la encuesta, las respuestas más recurrentes fueron que el instrumento se lo enviaron por correo o le llegó el enlace al final de la actividad.

Tabla 11. Como recibió la encuesta
Fuente: Ciudadano. Análisis Lyda España

Recuerda porque medio recibió la encuesta	Recurrencia
Cree que fue por correo	1
Cuando se terminó la activa me solicitaron llenar la encuesta	1
Durante la actividad le mandaron el enlace	1
El ciudadano busco el enlace en el portal de la BNC	1
El instrumento se lo enviaron por correo	2
En la plataforma, le llegó el enlace al final de la actividad	1
Le enviaron el enlace al terminar la actividad	2
Total	9

Frente a la segunda pregunta ¿La encuesta le permitió calificar el servicio o trámite?

Los ciudadanos en su totalidad manifestaron que la encuesta permitía calificar los servicios y tramites.

A la tercera pregunta ¿Las preguntas le permitieron expresar su percepción frente al servicio o trámite?



Los ciudadanos sintieron que las preguntas diseñadas les facilitaban expresar su percepción que habían tenido del servicio o actividad. Recalaron que les gustaba haber implementado las opciones: excelente, bueno, regular o malo

En cuanto a la cuarta pregunta ¿Le incomodaría dar información sobre su ubicación (ciudad o municipio), género o rango de edad?

Todos concordaron en que no les incomodaría que se les preguntara sobre su ubicación geográfica, género o rango de edad.

En lo referente a la pregunta ¿La pregunta sobre espacio físico fue clara?

Tres de ellos entendieron que solo debían calificar si habían visitado físicamente las instalaciones, los otros seis calificaron pensando que se refería al lugar de donde se realizaba la transmisión o la logística como tal de la actividad. El testeó contribuyó a entender que la pregunta diseñada para calificar “el punto de atención” no era clara.

La última pregunta, le permitía al ciudadano “sugerir” y dar su opinión sobre el instrumento:

Tabla 12. Sugerencias de los ciudadanos frente al instrumento
Fuente: ciudadano. Análisis: Lyda España

Sugerencia frente al instrumento	Recurrencias
Ninguna	4
Sugiere ampliar la información e incluir género y rango de edad.	1
No ser tan extensa, pero en realidad fue rápido y cree que todas las preguntas buscan mejorar las actividad, sugiere poner el tiempo al principio.	1
En general está bien le falta incluir temas sobre la actividad en sí , y ser más específica en cuanto al tema de la actividad.	1
Un poco larga pero uno le dedica tiempo. Permite medir el nivel de satisfacción, le agrada que tenga opción de excelente, bueno regular y malo.	1
El ciudadano cree que está bien incluir preguntas sobre la conexión. El internet se caía	1
Total	9

Análisis del instrumento como fuente de caracterización

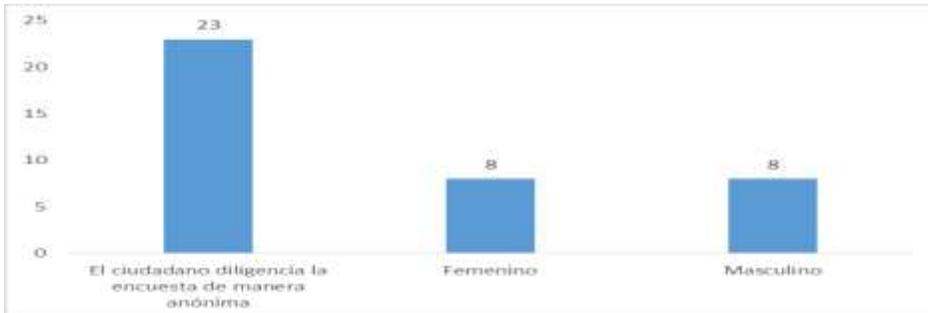
Uno de los objetivos de la encuestas de satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas F-GAC-014 es caracterizar a los ciudadanos que responden la misma. El primer reto, es que aquellos ciudadanos que eligen realizarla de manera anónima (muchos optan por esta opción, porque considera que el número de preguntas va hacer menor) no proporcionan información que permita agruparlos por características comunes.

Frente a las posibles variables identificamos

a. Género



Se estableció a partir del nombre del ciudadano, sesgando el análisis. No obstante, se identificó que la distribución de aquellos ciudadanos que escribieron su nombre fue proporcional en cuanto al género.



Gráfica 5. Distribución por género

b. Tipo de organización

Con esta pregunta se pretendía agrupar a los ciudadanos por el tipo de organización a la que se encuentra vinculados, se procedió a agrupar las respuestas por sector al que pertenece la organización que escribe el ciudadano. Esta pregunta es opcional y se comprobó que en la forma que está redactada no es clara para el encuestado, lo que impide obtener datos adecuados para caracterizar

Información sobre la organización escrita por el ciudadano	Total
Aprendiz SENA	1
Aprendiz TGT SENA	1
Colegio Fundación Manuel Aya	1
El ciudadano diligencia la encuesta de manera anónima	23
El ciudadano no escribió información	6
Gran Meseta	1
Guía de Turismo	1
Independiente	1
Museo Nacional de Colombia	1
Ninguna	1
No	1
no	1
Total	39

Propuesta para la agrupación por sector al que pertenece la organización que escribe el ciudadano	Total
Instituciones de educación superior	2
Instituciones de educación básica y media	1
El ciudadano manifestó pertenecer a ningún tipo de organización (particular o independiente)	4
Guía de Turismo	1
Ministerio de Cultura - Museo Nacional de Colombia	1
El ciudadano diligencia la encuesta de manera anónima	23
El ciudadano no escribió información	6
No se pudo identificar el tipo o el sector de la organización a la que se encuentra vinculado el ciudadano	1
Total	39

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

- ✓ Al identificar que los ciudadanos estaban calificando el punto de atención, sin tener en consideración que solo se calificaba, si habían visitado físicamente las instalaciones, se decidió incluir la opción NO APLICA.



La cultura
es de todos

Mincultura

Captura de pantalla 2. Inclusión opción No Aplica

A partir del 11 de julio serán incluidas preguntas sobre el género, edad, ubicación geográfica, condición de discapacidad, grupo étnico, estrato social y víctima de violencia. Asimismo se cambiara la pregunta “tipo organización” por “perfil ocupacional”. Todos los ajustes deben asegurarse de no ofender al encuestado y generar un trato respetuoso¹.

Incluir en la encuesta de satisfacción F-GAC-014 preguntas sobre el género, edad, ubicación geográfica, condición de discapacidad y grupo étnico, dará al Ministerio datos mucho más precisos y facilitará la segmentación de su audiencia y la realización de estrategias de inclusión apropiadas basadas en las particularidades de los ciudadanos encuestados.

- ✓ **Pregunta: Género²**
Por favor seleccione el grupo con el que se identifica
Lista desplegable de género
- ✓ **Pregunta: Edad**
Por favor seleccione el rango de edad al que pertenece
Lista desplegable por rangos establecidos
- ✓ **Pregunta: Es usted una persona en condición de discapacidad**
 - Si
 - No

Sí, el ciudadano tiene una condición de discapacidad
Lista desplegable de discapacidades

¹ “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.

² Sexo: Se refiere a las características anatómicas de una persona. Al hacer estas preguntas, se deben utilizar opciones como Masculino, Femenino e Intersexual.

Género: Se refiere a lo que la persona siente que es en un sentido psicológico, independientemente del sexo que se le asignó al nacer.

Orientación sexual: Se refiere a la atracción emocional, física y sexual hacia otras personas y no entra en la categoría de preguntas de género, pero está afiliada a ella. Al preguntar sobre la orientación sexual, se pueden usar palabras como gay/lesbiana, bisexual/pansexual y heterosexual.



- ✓ Pregunta: Se identifica usted percibiendo a un grupo étnico
Lista desplegable

VARIABLES DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA

- ✓ Pregunta: País de residencia
Usted vive en Colombia o el exterior

- Colombia
- Otro

Sí, el ciudadano vive en Colombia el formulario lo direcciona a

Pregunta: Departamento de residencia

Por favor seleccione el departamento del país donde usted vive

Lista desplegable con los treinta dos departamentos del país, se incluye Bogotá D.C

Pregunta: Ciudad o municipio de Colombia donde usted vive

Por favor escriba el nombre de la ciudad o municipio en el que usted vive

Sí, el ciudadano selecciona otro, lo remitirá a:

Pregunta: País de residencia

Por favor escriba el nombre del país en el que usted vive, si desea especifique la ciudad, estado o provincia

- ✓ Pregunta: Perfil ocupacional
Por favor seleccione el grupo donde su oficio, ocupación o actividad económica se encuentra
Lista desplegable con grupos de profesiones, oficios, ocupaciones o actividad económica
- ✓ Pregunta: Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado
Lista desplegable
- ✓ Pregunta: En qué estrato social habita
En caso de duda consulte la factura de los servicios públicos de la vivienda donde habita
Lista desplegable

Para más información

LYDA PATRICIA ESPAÑA RODRIGUEZ

Biblioteca Nacional de Colombia

Profesional especializado del Grupo de Colecciones y Servicios

Email: lespana@bibliotecanacional.gov.co



La cultura
es de todos

Mincultura

Teléfono fijo: (57-1) 3 816464 Ext. 3204

Página Web: www.bibliotecanacional.gov.co

Calle 24 No. 5-60

Bogotá D.C- Colombia

Servicio al ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur America

Sede correspondencia:
Edificio carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100
www.mincultura.gov.co