

# PROYECTO CARACTERIZACIONES Y ESTUDIOS DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS EN EL MINISTERIO DE CULTURA

*Segunda fase, informe al 31 de marzo del 2022*

## Descripción breve

Conocer e identificar las necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en correlación con el uso, la demanda y su nivel de satisfacción, frente al portafolio de oferta institucional. Paralelamente proporciona la información necesaria para crear preferencias o fidelidades entre diferentes grupos de valor

Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Servicio al Ciudadano del  
Ministerio de Cultura y la Biblioteca Nacional de Colombia,

[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)



## Resumen

Todas las políticas públicas necesitan para su implementación de la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. La búsqueda por el respeto a las diferencias y por atender las necesidades reales de diferentes grupos de población, es transversal a la función pública.

El Diseño e implementación del *Proyecto caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en el Ministerio de Cultura*, liderado por la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Cultura y la Biblioteca Nacional de Colombia, el cuál fue estructurado para abordarse en fases (cada una de ellas va a contar con la iteración: análisis e investigación, diseño y evaluación), solidifica la línea de investigación centrada en el ciudadano, permitiendo al Ministerio de Cultura, conocer e identificar las necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en correlación con el uso, la demanda y su nivel de satisfacción, frente al portafolio de oferta institucional. Paralelamente proporciona la información necesaria para crear preferencias o fidelidades entre diferentes grupos de valor<sup>1</sup> donde todos los ciudadanos sean capaces de interactuar con oportunidades de creación, disfrute de las expresiones culturales, recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre en condiciones de equidad y respeto por la diversidad.

En el marco del proyecto se ha caracterizado veintitrés mil doscientos treinta y tres (23.233) ciudadanos, usuarios o beneficiarios que en los dos últimos años (11.562 en el años 2020 y 11.670 en el 2021<sup>2</sup>), han solicitado por los menos uno de los servicios o productos ofertados e identificar los aportes o contribuciones que dichos grupos de interés pueden hacer y con base en ellos definir esquemas de participación e interacciones en las soluciones a las necesidades y en el mejoramiento de los bienes o servicios suministrados. Esta trazabilidad le permitirá a la alta dirección formular las metas a corto, mediano y largo plazo, tangibles, medibles y coherentes con los problemas y necesidades que debe atender o satisfacer en relación con sus grupos de valor y el propósito fundamental del Ministerio.

<sup>1</sup> Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares

<sup>2</sup> Es importante informar que en la medición del año 2021 falta incluir la caracterización de soy cultura y los resultados de la encuesta BPP que está en proceso de aplicación.



## Tabla de contenido

<i>Segunda fase, informe al 31 de marzo del 2022</i> .....	0
Contexto.....	4
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
Metodología.....	5
Análisis e investigación.....	6
Diseño .....	6
Evaluación.....	7
Fases del proyecto.....	8
Fase I.....	9
<b>Acciones previstas en la fase II para el año 2022</b> .....	11
<b>Fase III</b> .....	12
<b>Presentación de los avances del proyecto</b> .....	13
Variables establecidas para la caracterización .....	13
Variables Geográficas .....	15
País de residencia.....	15
Departamento.....	16
Ciudad o municipio.....	17
Localidad.....	18
Variables demográficas .....	18
Edad .....	19
Grupo étnico.....	21
Estrato socioeconómico.....	21
Vulnerabilidad .....	22
Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado.....	22
¿Es usted una persona en condición de discapacidad?.....	22
<b>Perfil de los grupos de interés</b> .....	26
Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los Museos del Ministerio .....	27
Aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción.....	30
<b>Análisis de los aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción institucional</b> .....	31
<b>Características de la atención recibida</b> .....	31
<b>Características del canal de atención</b> .....	32



<b>Características de la propuesta pedagógica en los museos del Ministerio de Cultura.</b>	<b>34</b>
<b>Resultados medición de percepción y satisfacción de los beneficiarios de planes programas y proyectos del Ministerio de Cultura – 2020.....</b>	<b>37</b>
Análisis de los aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción frente a las jornadas de participación ciudadana - rendición de cuentas en el 2021.....	41
<b>Caracterización y percepción de los ciudadanos que realizaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 2020-2021 .....</b>	<b>43</b>
Caracterización.....	44
Variables geográficas.....	44
Variables intrínsecas.....	45
Variables de comportamiento.....	47
Bajo identificación poblacional .....	49
Avances primer trimestre 2022.....	51
Informe primer trimestre 2022 de la Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014.....	52
Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional .....	53
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional.....	54
Otros grupos evaluados.....	55
Análisis de los aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción de la oferta institucional.....	55
Características del punto de atención.....	57
Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento.....	57
Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural.....	58
Características de la propuesta pedagógica-museos .....	58
Perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta en el primer trimestre del 2022 .....	61
Ubicación geográfica.....	62
Género.....	63
Edad .....	64
Condición de discapacidad y víctimas del conflicto.....	65
Profesión, oficio, ocupación o actividad económica .....	66
Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los museos del Ministerio primer trimestre del 2022 .....	67
Caracterización y percepción de los ciudadanos que realizaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el primer trimestre del 2022 .....	69
Ubicación geográfica.....	70



### Contexto

El Ministerio de Cultura cuenta con una hoja de ruta para el periodo 2018-2022, a partir de la cual surgen los planes, programas, proyectos, servicios y productos que buscan el logro de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y en donde la cultura y la creatividad se constituyen en pilares que impulsan el desarrollo social y económico del país, bajo un enfoque territorial. De acuerdo con el informe contexto del Ministerio de Cultura se realizó la *Identificación de partes interesadas* de la siguiente manera:



Ilustración 1. Identificación de partes interesadas. Fuente: informe contexto del Ministerio de Cultura 2019

- a) *Entes de Control*: son los organismos a los cuales confía la Constitución y las Leyes las funciones atinentes al control disciplinario, fiscal, penal, contable, operativo y financiero, entre otros.
- b) *Ciudadanos, Usuarios, Beneficiarios*: “Personas u Organizaciones que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización”<sup>1</sup> por el Ministerio de Cultura.
- c) *Gobierno*: es el conjunto de instituciones públicas encargadas del desarrollo e implementación de las políticas que permiten el funcionamiento del país.
- d) *Procesos y otras áreas del Ministerio*. son los procesos definidos por el Ministerio de Cultura o las áreas que se encuentran establecidas dentro de la estructura organizacional
- e) *Proveedores y otras partes interesadas*: Proveedores de Productos o Servicios para el Ministerio de Cultura y otras instituciones o personas identificadas por los procesos.

Para efectos del proyecto, el grupo de interés sobre el que se trabaja es “*ciudadanos, usuarios y beneficiarios*”. En la actualidad las expectativas del ciudadano se satisfacen no solo mediante el portafolio de servicios, sino mediante un trabajo interdisciplinario y constante para lograr una mejor experiencia del usuarios y beneficiarios, la cual guarda una relación con la forma en la que se accede a esos productos o servicios, en otras palabras, se debe abordar todos aquellos factores y elementos que generan una percepción positiva o negativa de un producto o servicio debido a la interacción del ciudadano con ellos, englobando tanto las características objetivas del producto como las emociones percibidas por los ciudadanos, usuarios y beneficiarios.



## Objetivos y metodología

### Objetivo general

Conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios, en correlación con el uso, demanda y su satisfacción, frente al portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura.

### Objetivos específicos

- ▶ Identificar, recopilar, y socializar las diferentes investigaciones en torno a estudios y caracterizaciones de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios realizadas por las diferentes áreas y en los diferentes procesos del Ministerio de Cultura.
- ▶ Establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar y reconocer) a los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del Ministerio de Cultura.
- ▶ Describir, analizar, hacer seguimiento y evaluar el nivel de satisfacción y la percepción de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del Ministerio de Cultura, enfatizando en sus derechos, necesidades y expectativas frente a la oferta institucional.
- ▶ Garantizar el acceso a la oferta institucional de todos los ciudadanos en el territorio nacional.
- ▶ Recopilar y analizar la opinión de la ciudadanía, usuarios y beneficiarios como insumo para el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos del Ministerio de Cultura.

### Metodología

Desarrollar e implementar una investigación centrada en el ciudadano con una perspectiva interdisciplinar, mediante la aplicación de herramientas cualitativas y cuantitativas para crear una experiencia positiva y un vínculo entre los ciudadanos, usuarios, beneficiarios y la oferta institucional del Ministerio de Cultura. Por consiguiente, los aportes o contribuciones que dichos grupos de interés permitirán definir esquemas de participación, logrando la mejor experiencia y el mayor nivel de satisfacción, lo que garantizará el acceso a la ciudadanía a nuestra propuesta de servicios y facilitará la articulación con la institucionalidad y los agentes del sector cultura en los territorios. La base metodológica parte de la iteración<sup>3</sup> del análisis e investigación, diseño y evaluación.

<sup>3</sup> Acto de reiterar varias veces determinados pasos



## Análisis e investigación<sup>4</sup>

La gama de metodologías que componen el proyecto de caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y beneficiarios del Ministerio de Cultura permite alcanzar los siguientes niveles:



*Descriptivo.* Revela información sobre cómo es el entorno: cuántas personas acceden a los productos, trámites y servicios del Ministerio, cuántos son beneficiarios y cuántos usuarios, cuáles son sus perfiles demográficos y psicográficos<sup>1</sup>, qué factores motivan el uso del portafolio de la oferta institucional, cuáles son los servicios y productos más apreciados, entre otros.

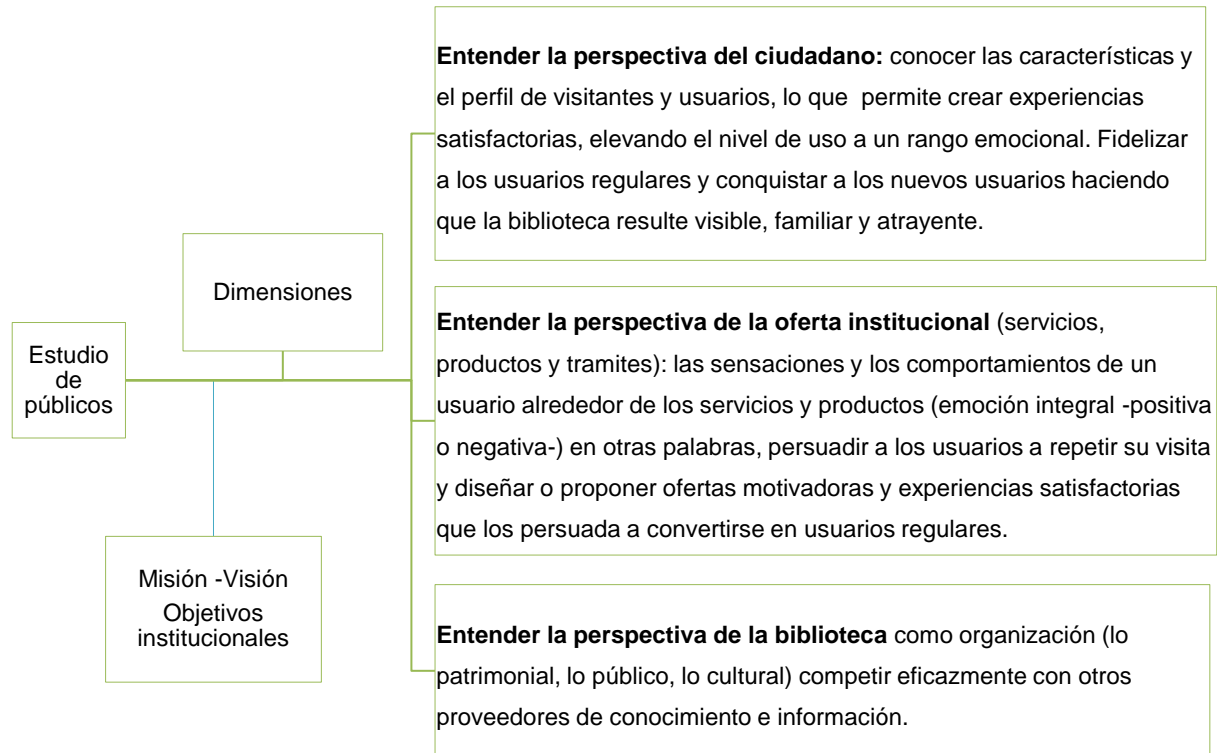
*Explicativo.* Permite conocer los hábitos, actitudes y percepciones de los ciudadanos, beneficiario y usuarios frente a la oferta institucional, asimismo entender el uso y la calidad de los servicios. Por consiguiente, el componente explicativo busca explorar las tendencias de opinión sobre las experiencias de los ciudadanos, usuarios o beneficiarios y cómo estos afectan en la percepción de estos.

*Predictivo.* A partir de los componentes descriptivo y explicativo, se puede alcanzar un nivel de predicción. Esto significa, lograr predecir con cierta exactitud los intereses, gustos, preferencias, problemas o necesidades de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios respecto a la oferta institucional del

## Diseño

La investigación centrada en el ciudadano, usuario y beneficiario comprende técnicas modernas, que solo son posibles gracias a la tecnología (la analítica web, aplicada a la investigación de la conducta del ciudadano), pero también se apoya en métodos tradicionales que son ahora contemplados desde una óptica renovada: el ciudadano como parte imprescindible. Una vez entendido que son las personas las que dan el valor a las cosas, es necesario comprender que es lo que piensan, cuáles son sus necesidades e intereses, para ello se establecieron las dimensiones del Proyecto:

<sup>4</sup> En esta primera fase se realizaron las siguientes actividades: recolección información relacionada y organización fuentes para la caracterización, la identificación de objetivos y alcance, y por último la definición y priorización de variables. Es de anotar que el tiempo estimado llevó más del programado en el cronograma inicial, ya que se decidió incluir un análisis cuantitativo información desde el año 2000 fecha en la que se identificó el uso del término servicio al usuario no presencial y que coincide con la llegada del uso de correo electrónico y lo primeros esbozos del desarrollo e implementación de la página web de la BNC.



## Evaluación

Como parte de la planificación del proyecto “*Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios o beneficiarios del Ministerio de Cultura*”, se verificó que la entidad ha venido trabajando de manera periódica en la identificación de sus grupos de valor. Los *procesos de dirección* (Direccionamiento estratégico, Mejoramiento continuo y Divulgación institucional) han trazado los lineamientos y garantizado las condiciones para *cumplir con los requisitos del ciudadano y tratar de exceder sus expectativas*. Así mismo los *procesos de prestación de servicios* (Participación, Creación y memoria, y Dialogo Cultural) trabajan de modo coherente con los planes, programas y proyectos, en los principios de participación ciudadana contemplados en la legislación cuyo propósito primordial es preservar el patrimonio cultural de la Nación, apoyar y estimular a las personas, comunidades e instituciones que desarrollen o promuevan las expresiones artísticas y culturales en todos los niveles territoriales.

El Ministerio desde su misión, se ha comprometido con el mejoramiento continuo, la eficacia, eficiencia, efectividad de su Sistema de Gestión de Calidad y el sistema de control interno; mediante el cumplimiento de los requisitos y necesidades que demanden sus ciudadanos, usuarios y beneficiarios, contribuyendo así al logro de los fines esenciales del Estado. Es importante recalcar que los *procesos de apoyo* contribuyen de manera articulada para alcanzar resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente, y los *procesos de evaluación y control* garantizan el cumplimiento.





La caracterización, además de ser un requisito común de varias políticas de desarrollo administrativos, Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se convierte en unos de los cimientos para la implementación de la ley 1712 de 2014<sup>5</sup> en la que permite identificar qué información es demandada por los diferentes grupos sociales. Ley 1581 del 2012 y el Decreto reglamentario 1377 del 2013 que corresponde al manejo personales.

## Fases del proyecto

El Ministerio de Cultura se propuso trabajar de manera paulatina en la identificación de sus grupos de valor, planteándose metas a corto, mediano y largo plazo para facilitar la ejecución, elaboró un trabajo por fases, cada una de ellas con objetivos específicos y mecanismos que permitan construir con criterios lógicos los lineamientos y directrices necesarios para obtener resultados óptimos. Se establecieron componentes transversales a cada una de las fases: identificación de fuentes de información<sup>6</sup>, la sensibilización frente al diseño centrado en el ciudadano, las estrategias de comunicación, la participación ciudadana y rendición de cuentas, así como las políticas de servicio al ciudadano con el fin de ir resolviendo todas las cuestiones técnicas o de gestión que se vayan presentando.

Periódicamente, las investigaciones a incluir en cada fase serán reportadas y enviadas al grupo de servicio al ciudadano, lo que implica, solicitar reportes completos generados por los diferentes sistemas de información del Ministerio o bases de datos para trabajar en las variables transversales.



### Primera

Definición de objetivos, alcance y metodología del proyecto y creación del microsítio.



### Segunda

Seguimiento, análisis e inclusión de información que permita fortalecer la identificación de los grupos de valor del Ministerio de Cultura y su nivel de percepción y satisfacción frente a la oferta institucional



### Tercera

Creación observatorio de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en el Ministerio de Cultura.

<sup>5</sup> Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano

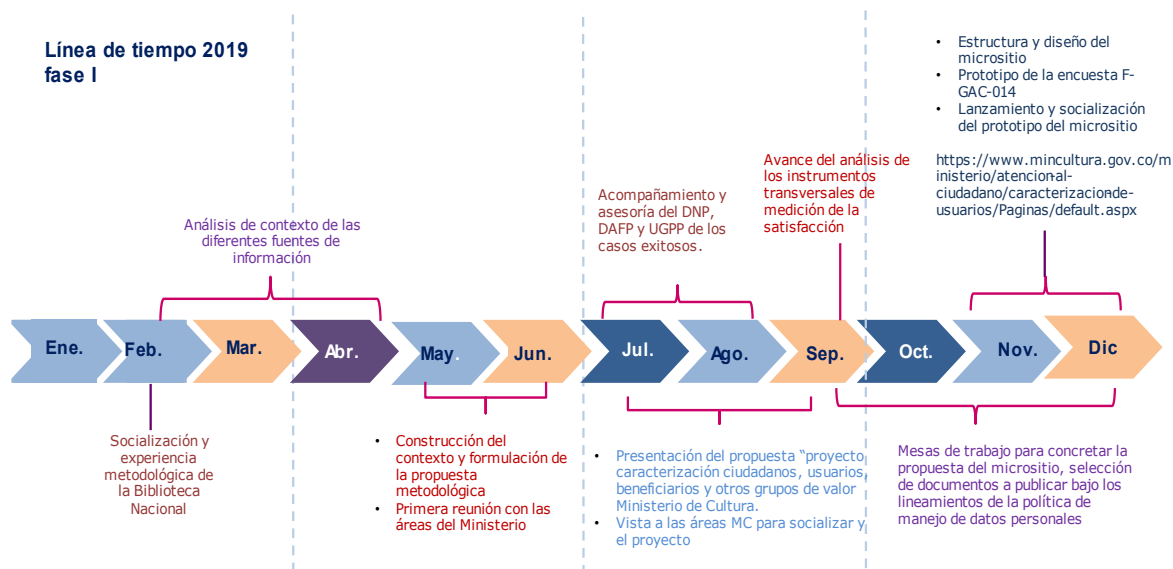
<sup>6</sup> Los mecanismos mediante los cuales se recolecta la información que sirve de insumo para la caracterización de ciudadanos de acuerdo con el grupo, dirección técnica o unidad administrativa especial.



Lo anterior no impide que, de acuerdo con el interés o compromiso de los diferentes actores, se puedan ir incorporando en las diferentes fases.

### Fase I

Las metas a corto plazo se reflejaron en la primera fase desarrollada en el año 2019: la planificación del proyecto, la identificación de las fuentes de información, el acopio de los trabajos de investigación en torno a los perfiles y las características de los ciudadanos, diseño e implementación de un micrositio en el portal web del Ministerio de Cultura y se dio inicio a los pilotos de dos instrumentos de aplicación transversal que estaban pensados para implementarse en la segunda fase pero dada la coyuntura ocasionada por el pandemia del COVID-19 se adelantó el diseño y las pruebas pilotos

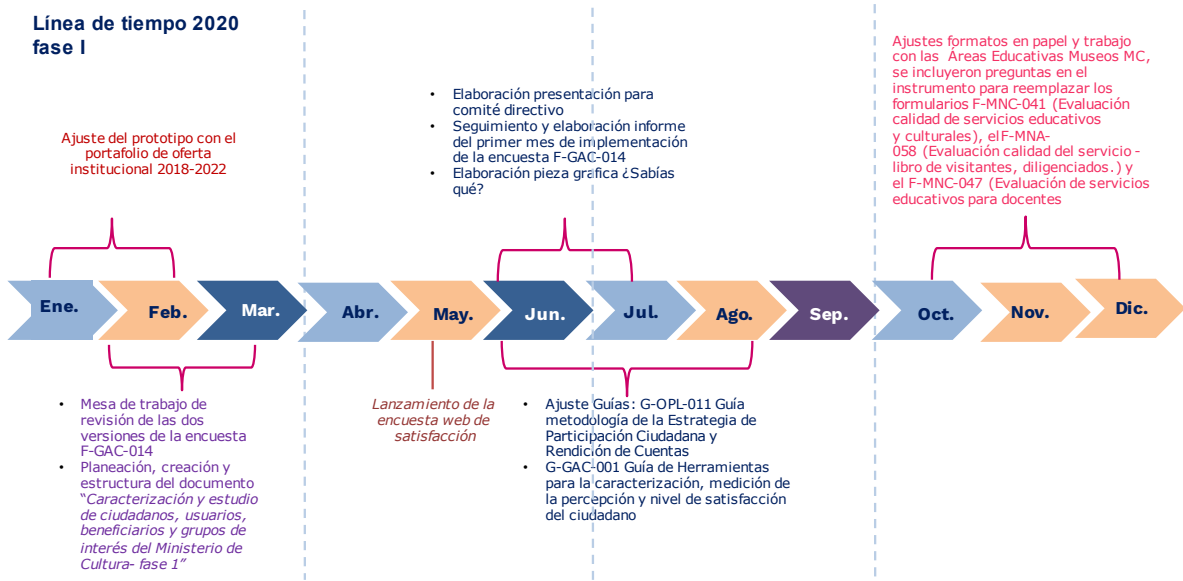


### Fase II

La segunda fase abarca las acciones a mediano plazo, que se vienen desarrollándose desde el año 2020 hasta la fecha, cuyo propósito es implementar la línea de investigación centrada en el ciudadano:

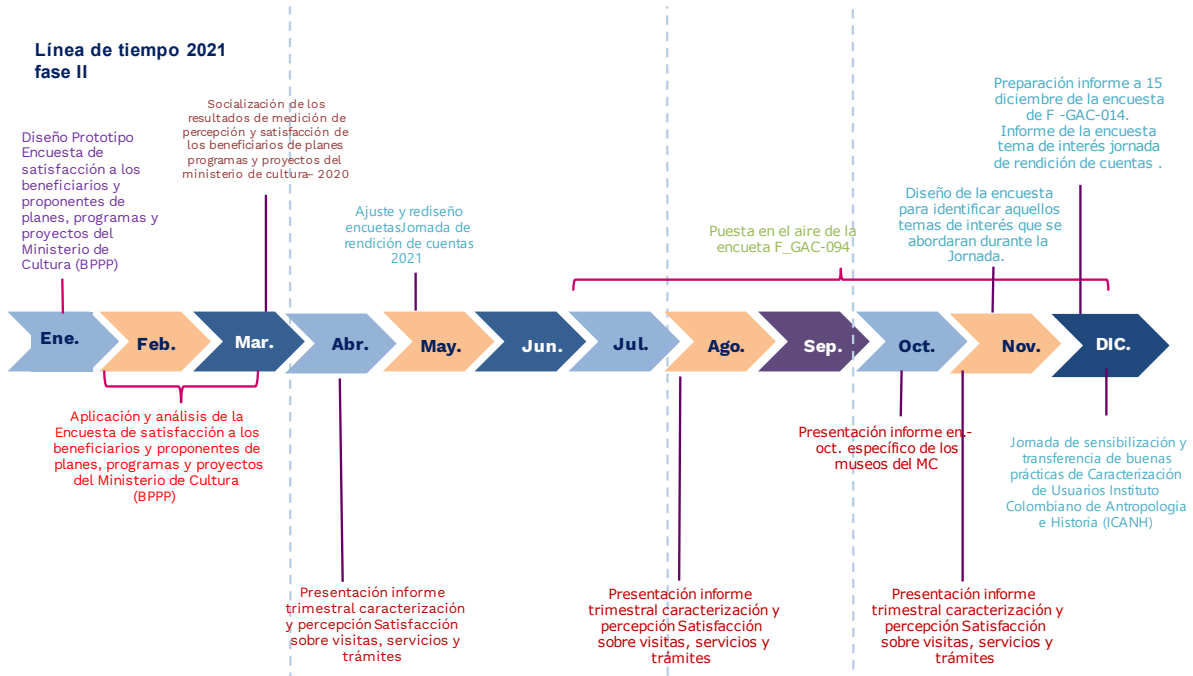


Línea de tiempo 2020 fase I



Por medio de la caracterización se pretende investigar y analizar, el perfil, las necesidades y el comportamiento de los ciudadanos, usuarios o beneficiarios, que, en un periodo de tiempo, han solicitado servicios o productos ofertados, así como identificar los aportes o contribuciones que dichos grupos de interés pueden hacer y definir esquemas de participación e interacciones en las soluciones a las necesidades y en el mejoramiento de los bienes o servicios suministrados.

Línea de tiempo 2021 fase II





## Acciones previstas en la fase II para el año 2022



Fortalecer la investigación centrada en el ciudadano e implementar herramientas tecnológicas que permitan conocer sus necesidades, preferencias y expectativas.



Elaborar y divulgar las caracterizaciones trimestrales de los ciudadanos que post servicio deciden diligenciar la encuesta Satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014. Realizar la caracterización de agentes culturales de todo el país que ya hacen parte del Registro Único Nacional de Agentes Culturales - Soy Cultura, las características poblacionales analizadas serán: ubicación geográfica, identidad de género, discapacidad, grupo étnico y poblacional, edad, ocupación y seguridad social.

Gestionar la inclusión en aplicativo PQRSD las variables género, enfoque ético- edad. Para la caracterización 2022 se sugiere la posibilidad de revisar los datos de los usuarios de la web y de sistemas de información del Ministerio

Continuar con la asesoría la ICANH con el fin de establecer como el proyecto que dé cobertura a nivel sectorial.

Diseñar y aplicar la encuesta de medición de satisfacción de usuarios de proyectos, programas y planes, presentar los análisis de percepción de los diferentes instrumentos

Promocionar de aplicación de los instrumentos y las guías con grupos, direcciones técnicas o unidades administrativas especiales del Ministerio.

Socializar los avances del proyecto a la alta dirección, grupos, direcciones técnicas o unidades administrativas especiales del Ministerio y concertar reuniones de ser necesario (priorizar reunión con los Museos para revisar resultados y validar de nuevo la estructura de la encuesta)



### Fase III

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los lineamientos de política y las estrategias que permiten a las entidades implementarlos bajo un enfoque de Estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública. El sector cultural colombiano está conformado por el Ministerio de Cultura, el Archivo General de Nación (AGN), el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) y el Instituto Caro y Cuervo (ICC) trabajo colaborativo para Caracterizaciones entidades adscritas: AGN, ICC y ICANH.

La línea de investigación centrada en el diseño de experiencia de los diferentes grupos de valor se reafirmará mediante *la creación del observatorio de ciudadano del sector cultural*, dado que solo el conocimiento de las características y necesidades de la población permitirá que la gestión institucional logre satisfacer esas necesidades específicas, de tal forma que la priorización y definición de acciones en la planeación, debe analizarse a la luz de los resultados de la caracterización.

Creación  
observatorio de  
ciudadanos,  
usuarios o  
grupos de  
interés en el  
Ministerio de  
Cultura.

Apoyar la implementación en los procesos internos de las entidades del sector Cultura de los ejercicios de caracterización de grupos de valor, al ser un elemento indispensable previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes, programas o iniciativas con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

Implementar en las caracterizaciones y estudios de público la analítica web proceso mediante el cual recopilamos, procesamos y analizamos datos generados por los sitios web de los diferentes actores para entender y optimizar la usabilidad, a fin de alcanzar unos objetivos.

Trabajar con la Oficina Asesora de Planeación para proponer métricas que involucren indicadores relacionados con la evaluación de la conducta de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios mediante técnicas de investigación aplicadas de manera continua.

Trabajar para involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad, de interés ciudadano para lo cual se debe trabajar en el diseño de mecanismos que promuevan la participación ciudadana en la planeación y haga explícita la forma en la que facilita y promueve la participación en asuntos de su competencia.



## Presentación de los avances del proyecto

En el marco del proyecto se ha logrado caracterizar veintitrés mil doscientos treinta y tres (23.233) ciudadanos mediante los diferentes instrumentos (11.562 en el año 2020 y 11.670 en el 2021), es importante informar que en la medición del año 2021 falta incluir la caracterización de soy cultura y los resultados de la encuesta BPP que está en proceso de aplicación.

Tabla 1. Resumen del impacto y cobertura del proyecto

Instrumento	2020	2021	Total
Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura (BPPP)	627	En desarrollo	627
Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094.	104	70	174
Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordarían durante la Jornada.	143	1.288	1.431
Encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014 <sup>7</sup>	2.153	2.644	4.797
Aplicativo PQRSD <sup>8</sup>	8.536	7.668	16.204
<b>Total</b>	<b>11.563</b>	<b>11.670</b>	<b>23.233</b>

## VARIABLES ESTABLECIDAS PARA LA CARACTERIZACIÓN

Uno de los objetivos del proyecto es establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar y reconocer) a los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del Ministerio de Cultura, para lograrlo, es importante agrupar los resultados obtenidos a través de diferentes instrumentos y hacer una lectura incluyente que abarque el universo de las muestras. Los instrumentos diseñados en el proyecto, se le implementaron variables transversales que permiten observar, codificar, cuantificar o agrupar por características comunes a los ciudadanos.

<sup>7</sup> No se transcribieron las encuestas que se depositaron en los buzones, la actividad de transcripción, se contemplada en la guía G-GAC-001: "El formato en físico se deberá descargar de Isolucion, y poner en los buzones de sugerencias, solo en aquellos casos donde el ciudadano no cuente con acceso a tecnología que le permita calificar el servicio de manera virtual.

En estos casos los procesos y otras áreas del Ministerio deberán garantizar la transcripción del formato físico a la encuesta web en el enlace <https://bit.ly/EncuestaCiudadano>

<sup>8</sup> Es de anotar que a la fecha el aplicativo PQRSD falta por desagregar y normalizar dos campos que agrupan otras variables y sesga el perfil de los ciudadanos:

- Identificación Poblacional: afrocolombiano, raizal y palenquero; Ciudadano en general; Desmovilizado; Desplazado; Indígena; LGTBI; Rom; Víctima de la violencia.
- Atención preferencial: Adulto mayor; Mujer gestante; No; Periodista; Persona con discapacidad; Persona con discapacidad auditiva; Persona con discapacidad cognitiva.



Tabla 2. Comparativo variables utilizadas por los diferentes instrumentos

Tipo de variables <sup>9</sup>	Instrumento	Encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014		Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094		Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada	Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura -BPPP-	Aplicativo PQRSD
	VARIABLES	Virtual (página web de la entidad, código QR o enlace)	Física	Virtual (página web de la entidad, código QR o enlace)	Física			
Geográficas	País	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
	Departamento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Municipio o ciudad	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Localidad (Bogotá D.C.)	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO
Demográficas	Edad (Menor de 18, 18 a 19 años, 20 a 24 años, 25 a 29 años, 30 a 34 años, 35 a 39 años, 40 a 44 años, 45 a 49 años, 50 a 54 años, 55 a 59 años, 60 a 64 años, 65 a 69 años, 70 a 74 años, 75 a 79 años y Mayor de 80)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
	Género (Femenino, Masculino, Mujer transexual, Hombre transexual, Bigénero, Intersexual, No Binario, Prefiero no decir, Otro, ¿cuál?)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
	Grupo étnico (Afrocolombiano o afrodescendiente, Indígena, Raizal, Rom o No me identifico con ninguno)	SI		SI	SI	SI	SI	SI-NO
	Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado (Si, No o Prefiero no decir)	SI		SI	SI	SI	SI	SI-NO
	Es usted una persona en condición de discapacidad (Si, No o Prefiero no decir)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI-NO
	Seleccione el grupo donde se ubica su condición de discapacidad (Discapacidad física, Discapacidad visual, Discapacidad auditiva, Discapacidad cognitiva, Discapacidad mental, Talla baja, Otra, ¿cuál?)	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI-NO
	Perfil ocupacional (grupo donde su profesión, oficio, ocupación o actividad económica se encuentra. Otra, ¿cuál?)	SI	SI	SI	SI		SI	NO
	¿Con cuál área del sector cultura se identifica? (Artes visuales, Cine y audiovisuales, Bibliotecas, Circo, Danza, Museos, Música, Patrimonio, Teatro, Industrias culturales y creativas, Literatura, Otra, Ninguno. Si su actividad en el sector cultural no está en la lista o usted pertenece a otro sector por favor escríbalo)	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO
Estrato social habita	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	
Comportamiento (frecuencia de uso de los servicios o productos, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Intrínsecas (intereses, acceso a canales, usos de canales...).	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	

<sup>9</sup> El término variable viene del hecho de que los sujetos pueden ser distintos con respecto a distintas variables.



## Variables Geográficas

Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Igualmente, permite identificar usuarios con características homogéneas dentro de una de las subcategorías definidas: país, departamento, municipio y en el caso de la ciudad de Bogotá D.C. la localidad.

### País de residencia

El 98% manifiestan estar radicados en Colombia y el 2% restante se distribuye en dieciocho países, siendo México, Estados Unidos y España los de mayor presencia.

*Tabla 3. Comparativo de la variable país*

País de residencia	Encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014	Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094	Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada	Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura - BPPP-	Total
Colombia	2.564	70	1.282	608	4.524
México	26				26
Estados Unidos	13				13
España	9		1	1	11
Ecuador	7				7
Argentina	5				5
Brasil	4			1	5
Venezuela	3		2		5
Perú	4				4
Chile	1			2	3
Uruguay	2				2
Reino Unido	1			1	2
Panamá			1		1
Noruega				1	1
El Salvador	1				1
Francia	1				1
Portugal	1				1
Alemania	1				1
Canadá	1				1
<b>Total</b>	<b>2.644</b>	<b>70</b>	<b>1.286</b>	<b>614</b>	<b>4.614</b>





## Departamento

El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en los treinta y dos departamentos del país, siendo Valle del Cauca con 11%, Cundinamarca con 7% y Atlántico, Nariño y Antioquia cada uno con un 6%, los que aportaron mayor número de encuestas diligenciadas.

*Tabla 4 Comparativo variable departamento*

Departamento	Encuesta F-GAC-014	Encuesta F-GAC-094	Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada	Encuesta de satisfacción para-BPPP-	Total
Bogotá D.C.	1.100	27	132	41	1.300
Valle del Cauca	310	4	117	39	470
Cundinamarca	201		56	34	291
Atlántico	14	1	198	61	274
Nariño	149	3	43	54	249
Antioquia	122	4	70	49	245
Norte de Santander	177	4	23	22	226
Bolívar	45		140	28	213
Risaralda	78		20	17	115
Boyacá	42		39	22	103
Santander	20	1	50	23	94
Tolima	49	1	19	19	88
Caldas	52		13	20	85
Córdoba	5		64	15	84
Sucre	35	1	21	21	78
Putumayo	48	2	12	14	76
Cesar	9	3	49	13	74
Magdalena	16	2	31	20	69
Meta	19	4	27	14	64
Cauca	23	1	15	11	50
Casanare	6	3	28	11	48
La Guajira	6	1	30	9	46
Huila	17		12	11	40
Quindío	15		8	14	37
Arauca	2	2	24	2	30
Caquetá	2		12	10	24
Chocó		1	9	5	15
Guaviare	2		5	5	12
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina		3	3	1	7
Guainía			5	2	7
Vichada		1	4		5
Amazonas			3		3
Vaupés				1	1
<b>Total</b>	<b>2.564</b>	<b>69</b>	<b>1.282</b>	<b>608</b>	<b>4.523</b>



De los 4.523 ciudadanos que reportaron vivir en Colombia, el 29% están radicados en la ciudad Bogotá D.C



### Ciudad o municipio

Se identificaron quinientos cuarenta y seis (546) municipios, los primeros lugares lo ocupan las ciudades de Barranquilla, Cali, Cartagena y Medellín.

Tabla 5 Comparativo de la ciudades o municipios

Municipio	Encuestas F-GAC-014	Encuestas F-GAC-094	Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada	Encuesta de satisfacción para -BPPP-	Total
Bogotá D.C.	1.100	27	132	41	1.300
Barranquilla	12	1	94	51	158
Cali	106	3		19	128
Cartagena	39		71	10	120
Medellín	69	3	21	21	114
Ocaña	68		1		69
Cúcuta	39	3	8	12	62
Pasto	8	2	20	31	61
Valledupar	6	3	32	8	49
Bucaramanga	9	1	17	14	41
Ibagué	17		13	9	39
Villavicencio	16	4	13	3	36
Manizales	9		11	14	34
Yopal	2	3	24	5	34
Santa Marta	8	2	13	10	33
Honda	27		1	1	29



Palmira	22			6	28
Popayán	14		8	6	28
Facatativá	22		2	1	25
Otros municipios	890	16	660	351	1917
Total	2.483	68	1.141	613	4.305

### Localidad<sup>10</sup>

El diseño permite analizar la distribución en las localidades de la ciudad de Bogotá D.C., el análisis identifica que se logró cobertura en diecinueve localidades, se destaca el aporte estadístico de las localidades de Suba, Engativá y Kennedy.

Tabla 6 Comparativo de la influencia en las localidades en Bogotá D.C.

Bogotá D.C.	Encuesta F-GAC-014	Encuesta F-GAC-094	Encuesta de satisfacción para - BPPP	Total
Localidad de Suba	170	4	8	182
Localidad de Engativá	140	2	4	146
Localidad de Kennedy	129	3	3	135
Localidad de Teusaquillo	113	3	7	123
Localidad de Usaquén	96		2	98
Localidad de Fontibón	69		2	71
Localidad de Puente Aranda	52		1	53
Localidad de Chapinero	50	2	5	57
Localidad de Ciudad Bolívar	46	1		47
Localidad de Bosa	34	2		36
Localidad de Santa Fe	32	4	1	37
Localidad de Antonio Nariño	30		1	31
Localidad de Barrios Unidos	26		2	28
Localidad de San Cristóbal	24			24
Localidad de Los Mártires	23	2		25
Localidad de Rafael Uribe Uribe	22		2	24
Localidad de Usme	16		1	17
Localidad de La Candelaria	15	4	2	21
Localidad de Tunjuelito	13			13
Total	1.100	27	41	1.168

### Variables demográficas

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

<sup>10</sup> Esta especificación no se implementó en la encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada por indicación del área encargada.



## Edad

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edad desde los 25 a 55, lo que equivale al 65%. El segundo lugar, lo ocuparon los jóvenes menores de 18 a 24 años equivalente al 20%. El tercer lugar lo ocupan los adultos mayores con un 14% (adulto mayor joven 11%, adulto mayor maduro 3% y adultos mayores con 1%).

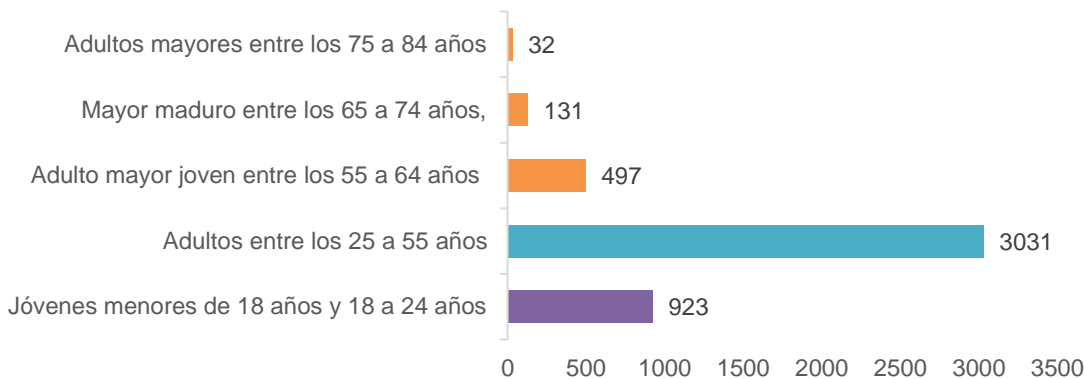


Ilustración 2. Grupos de edades con mayor presencia

El detalle de la distribución de los rangos de edad evidencia los ciudadanos entre los 25 a 29 años fueron los que mayormente respondieron alguno de los instrumentos:

Tabla 7 Distribución rangos de edad de los encuestados

Rango de edad	Encuesta F-GAC-014	Encuesta F-GAC-094	Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada	Encuesta de satisfacción BPPP-	Total
Menor de 18	227	1	8	1	237
18 a 19 años	82	1	46	5	134
20 a 24 años	318	5	199	30	552
25 a 29 años	347	7	188	59	601
30 a 34 años	312	13	137	80	542
35 a 39 años	336	9	128	100	573
40 a 44 años	292	20	147	87	546
45 a 49 años	201	5	119	81	406
50 a 54 años	195	6	99	63	363
55 a 59 años	161	1	98	49	309
60 a 64 años	95	2	60	31	188
65 a 69 años	45		31	23	99
70 a 74 años	15		15	2	32
75 a 79 años	7		10	3	20
Mayor de 80	11		1		12
Totales	2.644	70	1.286	614	4.614



### Género

El 56% de los ciudadanos se identifican pertenecientes al género femenino, seguidamente se ubican aquellos que se reconocen como masculino con 43%, siendo estos dos géneros lo que mayor participación. El 0.8% se reconoce perteneciente a otro género (veinticinco ciudadanos se identifican como No Binario, cuatro como transgénero, tres como bigénero, dos como intersexual, uno como hombre transexual y cuatro escogieron la opción “Otro”) y finalmente el 0.3% los encuestados prefirió no decir.

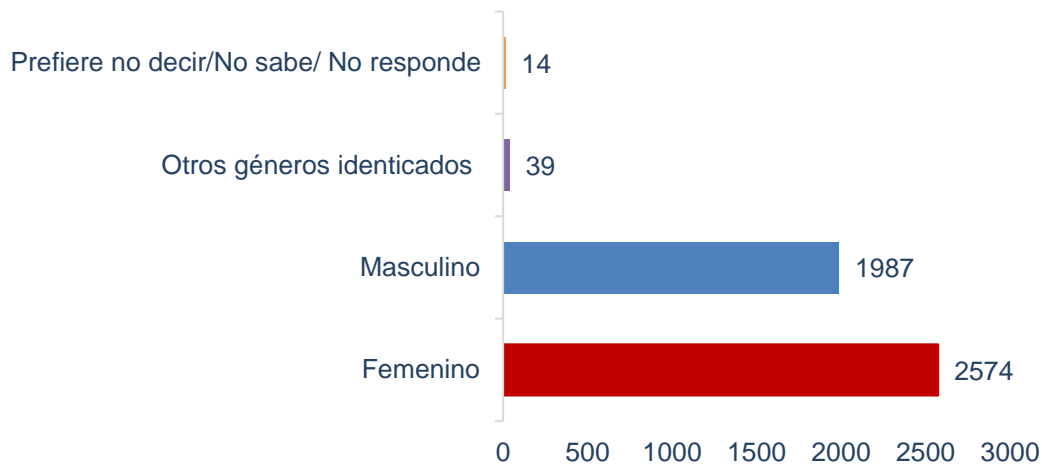


Ilustración 3. Distribución estadística por géneros

Género	Encuesta F-GAC-014	Encuesta F-GAC-094	Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada	Encuesta de satisfacción BPPP-	Total
Femenino	1764	33	494	283	2.574
Masculino	849	36	778	324	1.987
No Binario	15	1	8	1	25
Prefiero no decir	7			5	12
Otro	4				4
Transgénero			4		4
Bigénero	3				3
Intersexual	1			1	2
No sabe/ No responde			2		2
Hombre transexual	1				1
Totales	2.644	70	1.286	614	4.614



### Grupo étnico

Frente al grupo étnico con el que se identifica, el 81% no se identifica con ningún grupo étnico. Un 17% se distribuye entre los pueblos afrocolombianos con el 10%, indígenas con 5%, raizales con uno por ciento, los pueblos palenquero y gitano obtuvieron en promedio 0.2% cada uno. Finalmente, el 3% de los ciudadanos (as) que diligenciaron alguno de los instrumentos optaron por la opción “prefiero no decir”.

*Tabla 8 Distribución estadística y porcentual de la participación de los grupos étnicos*

Grupo étnico	Encuesta F-GAC-014	Encuesta F-GAC-094	Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada	Encuesta de BPPP	Total	%
No me identifico con ninguno	2.394	57	799	484	3.734	81%
Afrocolombiano o afrodescendiente	138	9	245	79	471	10%
Indígena	76		95	43	214	5%
Raizal	32	3	22	7	64	1%
Rrom o Gitano	4		3	1	8	0
Palenquero			7		7	0
Prefiero no decir		1	115		116	3%
<b>Total</b>	<b>2.644</b>	<b>70</b>	<b>1286</b>	<b>614</b>	<b>4.614</b>	<b>100</b>

### Estrato socioeconómico

Al indagar sobre el estrato socioeconómico donde habita el encuestado, el análisis permitió identificar que logramos la participación de todos los estratos. Es importante informar que la encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada, no se incluyó esta variable, en consecuencia, la base estadística cambia a 3.241.

El estrato dos logró el 32%, el estrato tres alcanzó 31% seguidamente se encuentran los ciudadanos que viven en estrato uno con el 17%, el estrato cuatro logró el 15%, el cinco obtuvo 4%, el menor porcentaje se ubica en el estrato seis con 2%.

*Tabla 9. Distribución estadística y porcentual de los estratos socioeconómicos de los encuestados*

Estratos socioeconómicos	Encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014	Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094	Encuesta de satisfacción para beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura -BPPP-	Total	%



Uno	414	8	137	559	17%
Dos	781	18	223	1.022	32%
Tres	819	27	161	1.007	31%
Cuatro	400	15	58	473	15%
Cinco	102	1	17	120	4%
Seis	48		12	60	2%
Total	2.564	69	608	3.241	100

## Vulnerabilidad

Esta variable permite identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. El proyecto contempla dos: personas víctimas de la violencia y personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple).

### Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado

Frente a la pregunta si el encuestado o algún familiar ha sido víctima directa del conflicto armado, el 69% manifestó que NO y el 25% que SI. El 6% restante opto por la opción prefiero no decir.

Tabla 10. Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado

Víctima del conflicto armado.	Encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014	Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094	Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada	Encuesta de satisfacción para beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura - BPPP-	Total
No	2.051	49	696	374	3170
Si	490	18	485	183	1.176
Prefiero no decir	103	3	105	57	268
Total	2.644	70	1.286	614	4.614

### ¿Es usted una persona en condición de discapacidad?

Ante la pregunta, el 96% responde que no. Ciento dieciocho (118) encuestados, equivalente al 3% manifestaron que sí, y reportaron su tipo de discapacidad:

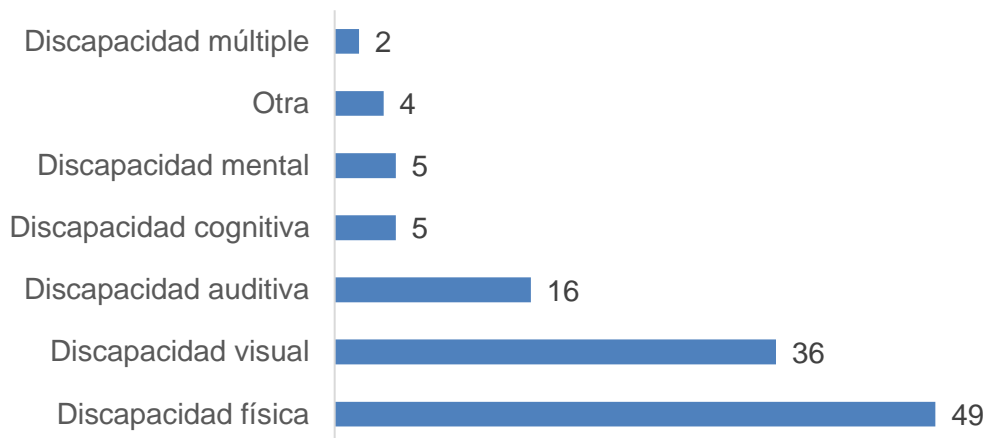


Ilustración 4 Reporte de tipo de discapacidad

El uno por ciento réstate, manifestó no querer decir si contaba o no, con discapacidad

Tabla 11 Distribución estadística y porcentual frente a la condición de discapacidad

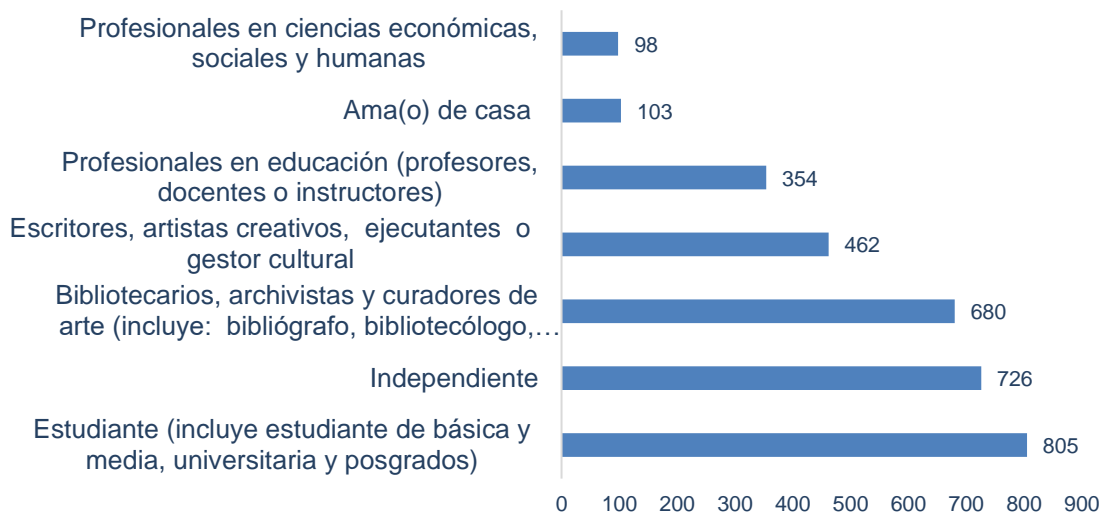
Condición de discapacidad	Encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014	Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094	Encuesta para identificar aquellos temas de interés que se abordaran durante la Jornada	Encuesta de satisfacción para beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura -BPPP-	Total	%
No	2.580	69	1.204	591	4.444	96%
Si	44	1	58	15	118	3%
Prefiero no decir	20		24	8	52	1
Total	2.644	70	1.286	614	4.614	100%

### Actividad Económica

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano, se identificaron cuarenta y ocho (48) perfiles específicos, para efectos del análisis se agruparon las principales categorías que abarcan el 70% a saber:

El 18% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados), el 16% se identificó como independiente (este perfil fue usado específicamente en el instrumento para identificar temas de interés), 15% se identificó como bibliotecarios, archivistas y curadores de arte, en este grupo se sumó a los empleados de bibliotecas y archivos. Un 10% agrupa a escritores, artistas creativos, ejecutantes o gestor cultural, el 8% ubica a los profesionales en educación (profesores, docentes o instructores). Se destaca la presencia de las personas que se identifican como ama (o) de casa con un 2% y los profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas.





*Ilustración 5 agrupación de la profesión, oficio, ocupación o actividad económica más representativos*

Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Igualmente, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales

*Tabla 12 Distribución estadística de las profesiones, oficios, ocupaciones o actividad económicas reportadas por los encuestados*

Perfil ocupacional	Encuesta F-GAC-014	Encuesta F-GAC-094	Encuesta temas de interés JRC	Encuesta BPPP	Total
Ama(o) de casa	99			4	103
Arquitectos, ingenieros y afines	58	1		15	74
Artesano	18			21	39
Artista plástico o visual	57	6		46	109
Autores, periodistas y lingüistas	52	12		6	70
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)	583	3		10	596
Diseñador gráfico	35	1		6	42
Docente o introductor de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas	63	4		58	125
Docentes o profesores de educación primaria y de primera infancia	64			14	78
Docentes o profesores de educación secundaria	86	1		22	109
Docentes o profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior	105	1		17	123
Editor	20				20
Empleado			218		218
Empleados de bibliotecas y archivos	83			1	84



Empleados de oficina (oficinistas y empleados de trato directo con el público)	26			4	30
Empleados telefonistas y de servicios de internet (empleado de café Internet, operador central telefónica o conmutador o de servicio telefónico o telefonista y tele-recepcionista)	6	1			7
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural miembro de una organización cultural	40	2		109	151
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente (no pertenece a una organización cultural)	36	2		32	70
Estudiante [educación básica y media]	191	1		2	194
Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]	69			4	73
Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario)	314	4		20	338
Estudiante			200		200
Filólogos, traductores e intérpretes (incluye: etimologista, filólogo, grafólogo, intérprete, Intérprete de lenguaje signos, lexicógrafo, lingüista, traductor)	7				7
Físicos, químicos y afines	1				1
Grabación, mezcla y masterización fonográfica		1		2	3
Guía (incluye los guías de: museos, turismo, viajes, montañismo)	43			1	44
Independiente			726		726
Investigador	35	1		7	43
Líder social	3			14	17
Matemáticos, estadísticos y afines	4				4
Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines	40			2	42
Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines)	12			5	17
Otro	145	2	93	39	279
Otros profesionales de la educación	25			17	42
Pensionado(a)	16		28	4	48
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	7	13		13	33
Producción escénica en danza, música, teatro y circo	8			21	29
Producción gráfica y bibliográfica	2				2
Producción y montaje de exposiciones de arte y patrimonio en galerías, museos, bibliotecas, espacios culturales y espacio público	3			5	8
Profesionales de la informática	16	1			17
Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones	9	3		1	13
Profesionales en ciencias biológicas y otras disciplinas relativas a los seres orgánicos	8			2	10
Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas	64	6		28	98
Profesionales en derecho (incluye abogados, juristas o similares)	39			9	48
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines	28	1		17	46
Sacerdotes y religiosos de distintas doctrinas	2				2
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura	66			26	92
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un sector diferente a la cultura	56	1		10	67
<b>Total</b>	<b>2.644</b>	<b>68</b>	<b>1.265</b>	<b>614</b>	<b>4.591</b>



## Perfil de los grupos de interés



El 98% de los ciudadanos que accedieron durante el año 2021 a los productos, trámites y servicios del Ministerio de Cultura, y respondieron de forma voluntaria y post-servicio, alguno de los cuatro instrumentos, reportaron estar radicados en Colombia, se tuvo influencia geográfica en los treinta y dos departamentos del país. Se identificaron quinientos cuarenta y seis (546) municipios de residencia, siendo la ciudad Bogotá D.C. la de mayor participación, distribuidos en diecinueve localidades. Seguidamente se ubican ciudades como Barranquilla, Cali, Cartagena y Medellín.

Se evidencia que contamos con ciudadanos de todos los rangos de edad parametrizados, los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edad desde los 25 a 55, lo que equivale al 65%.

El 99% de los ciudadanos se reconoce de género femenino 56% y masculino 43%, se identificó la participación de ciudadanos que se identifican pertenecientes a otros géneros con un 0.8%.

El 81% de los encuestados no se identifica con ningún grupo étnico, el 17% se distribuye entre los diferentes grupos étnicos (afrocolombianos con el 10%, indígenas con 5%, raizales con uno por ciento, los pueblos palenquero y gitano obtuvieron en promedio 0.2% cada uno). Se evidencia la participación de todos los estratos socioeconómicos, siendo los estratos dos y tres en el que viven el 63% de los ciudadanos.

El 96% ciudadanos no están en condición de discapacidad y el 3% manifestaron estarlo. Frente a la pregunta si el encuestado o algún familiar ha sido víctima directa del conflicto armado, el 69% manifestó que NO y el 25% que SI.

En lo referente a la profesión, oficio, ocupación o actividad económica, se identificaron cuarenta y ocho perfiles específicos, siendo los estudiantes los de mayor participación.



### Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los Museos del Ministerio

En el año 2021 ciento setenta y uno (171) docentes evaluaron las características de la propuesta pedagógica a las que accedieron, lo que permitió caracterizar los grupos solicitantes.

La primera variable analizada fue el rango de edad de los grupos solicitantes, el 26% adultos mayores de 60 años, el 23% grupos de jóvenes entre los 18 a los 24 años, dos rangos de edad se ubicaron con el mismo porcentaje 19% fueron los grupos con niños entre los 7 a 12 años y adultos de más de 25 años, el 14% son adolescentes entre los 13 a 17 años y finalmente con el dos por ciento se encuentran los preescolares entre los 3 a 6 años.

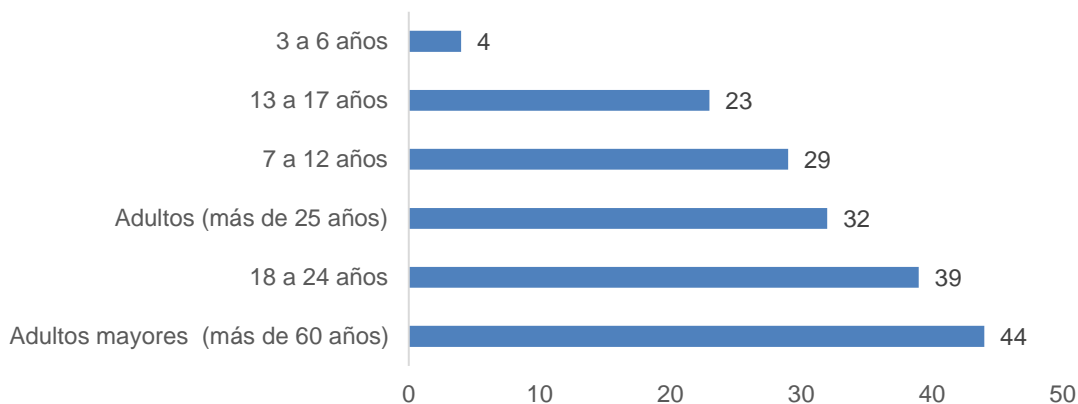


Ilustración 6 Rango de edad de los grupos beneficiados con el servicio

Cuando se les preguntó a los docentes, sobre si la propuesta escogida estuvo acorde para la edad de los participantes, el 96% ubicó su percepción entre los rangos, totalmente de acuerdo y de acuerdo. El 2% manifestó su desacuerdo, y el mismo porcentaje fue alcanzado por los ciudadanos que permanecieron imparciales, al escoger la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

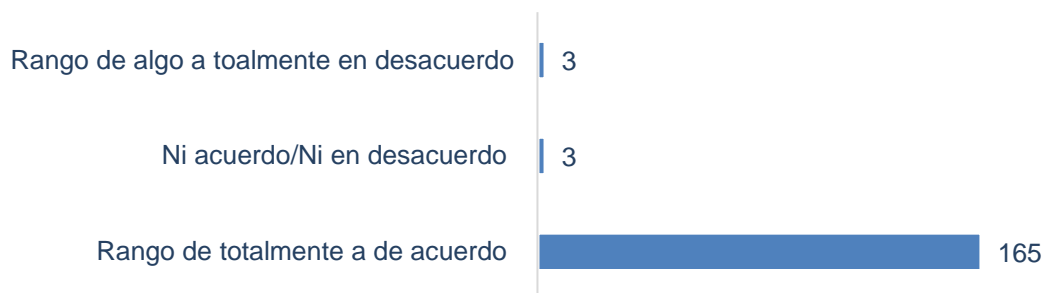
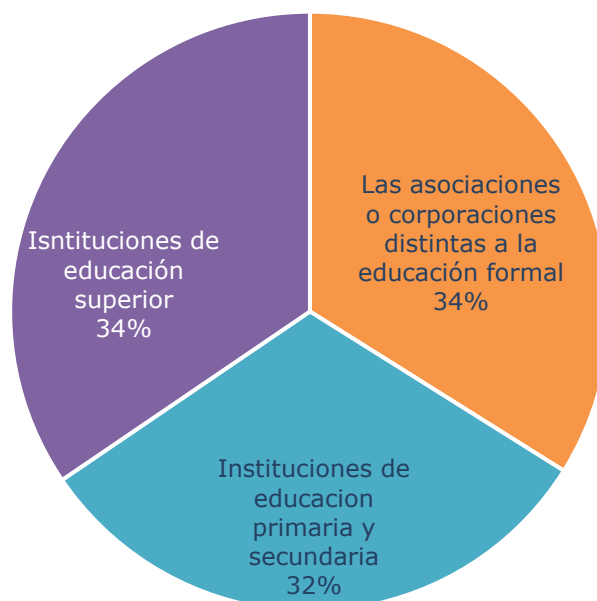


Ilustración 7. La propuesta escogida estuvo acorde con la edad del grupo



Frente al tipo de institución solicitante se identificó que las instituciones oficiales o públicas representan el 51% y las privadas el 49%. Se identifica un nicho constante cuyos porcentajes de participación están muy parejos, estas las instituciones de educación superior con 59% y las asociaciones o corporaciones distintas a la educación formal con 58% las instituciones de educación primaria y secundaria con 54% conforman el siguiente grupo de interés de las propuestas pedagógicas en los museos del Ministerio de Cultura. Se identificaron más de cuarenta instituciones, siendo la secretaria de Integración Social, Colegio Comfanorte y la Universidad Santo Tomás las de mayor número de solicitudes en el 2021.



*Ilustración 8. Distribución porcentual y estadística del tipo de institución solicitante del servicio*

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 44% escogió universitario, el 21% estudiante de secundaria de 6° a 9°, el 10% fueron estudiantes de primaria de 1° a 5°, el 10% estudiantes de bachillerato de 10° a 12°. Con 2% cada uno se ubican estudiantes técnicos o Tecnológicos y los grupos de preescolar.

Asimismo, un 11% de los docentes escogió la opción de ninguna, pues el grupo solicitante no pertenecía a este segmento poblacional.

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

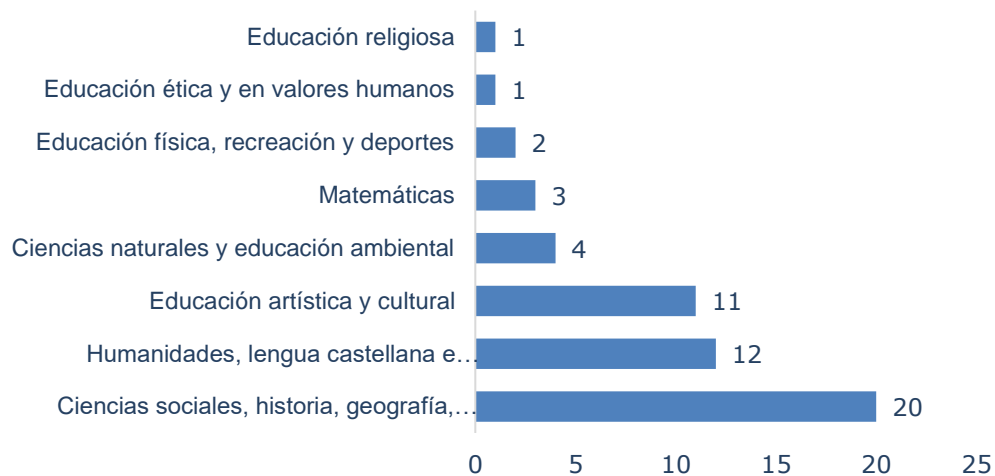


Ilustración 9. el área o asignatura que imparte en la institución educativa

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

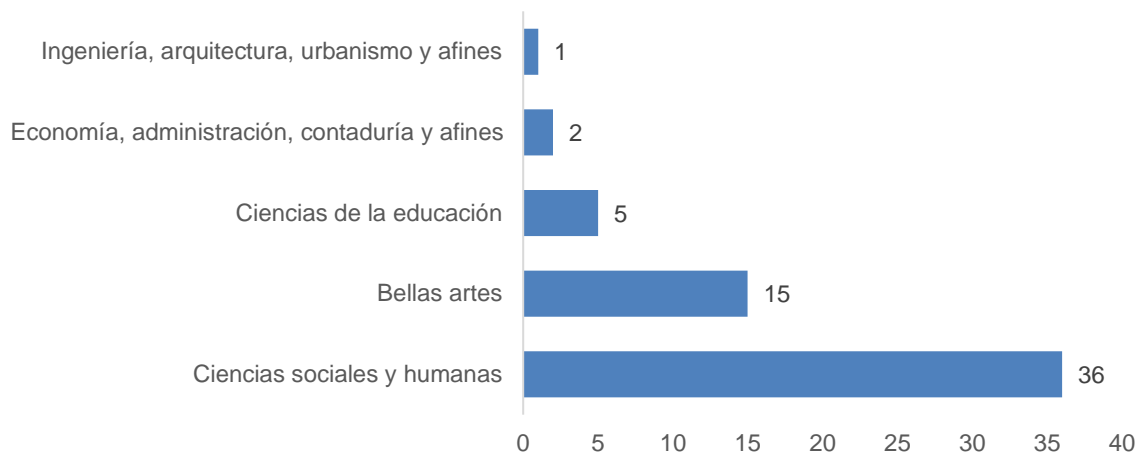


Ilustración 10. área del conocimiento donde se ubica la materia (asignatura) que imparte en la institución de educación superior



## Aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción

El análisis de esta información le permitirá al Grupo de Servicio al Ciudadano y a cada una de las áreas del Ministerio de Cultura, conocer el nivel de satisfacción y realizar un seguimiento, enfocado en acciones de mejora al interior del Ministerio.

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

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

### Encuesta satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos

- Divulgación y Comunicaciones . Planeación.
- Participación social
- Apoyo en la implementación y ejecución
- Evaluación y acompañamiento
- Cumplimiento
- Expectativas sobre los aspectos a fortalecer en los programas y proyectos ofertados.
- Satisfacción general frente a los Programas, Planes y Proyectos.

### Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094

- ¿Considera que la jornada cumplió con el objetivo definido?
- ¿Considera que la información presentada fue clara, precisa, objetiva y de fácil comprensión?
- ¿Qué grado de satisfacción le generó participar en esta Jornada?
- ¿En la jornada se dio a conocer los resultados de la gestión del Ministerio de Cultura?
- ¿Los temas tratados durante la jornada eran los que usted esperaba?
- ¿Volvería a participar en otra jornada convocada por el Ministerio de Cultura?



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

La encuesta F-GAC-014 permite calificar y dar su percepción frente a la oferta institucional del Ministerio de forma remota o presencial. Dos mil cuatrocientos setenta y tres (2.473) ciudadanos calificaron las características de la atención recibida (cuatrocientos nueve (409) en el primer trimestre, mil cuarenta y uno (1041) en el segundo, quinientos treinta y siete (537) en el tercero y cuatrocientos cincuenta y cinco (486) en el cuarto).

### Características de la atención recibida

En promedio el 99% evaluó en el rango de excelente a bueno y un uno por ciento en los rangos de regular a malo, en términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo.

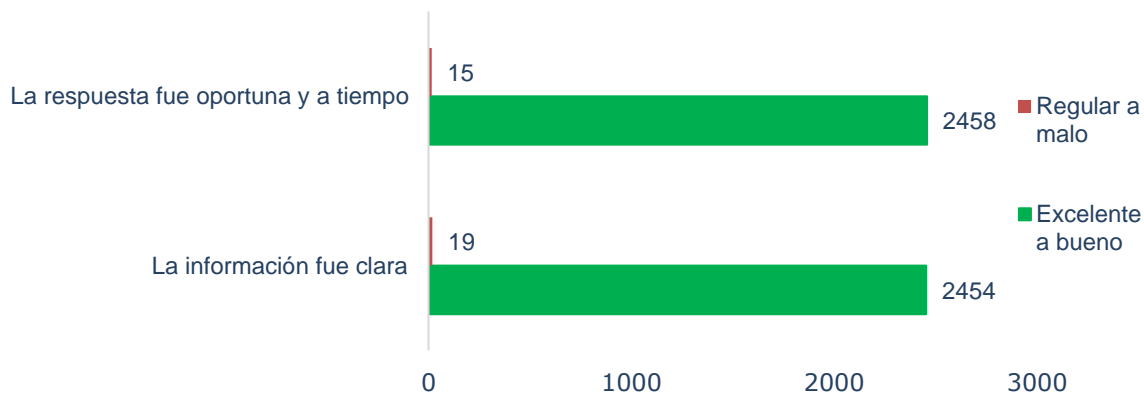


Ilustración 11. percepción frente a la atención recibida

Su grado de nivel de percepción general con el servicio recibido fue satisfactorio.

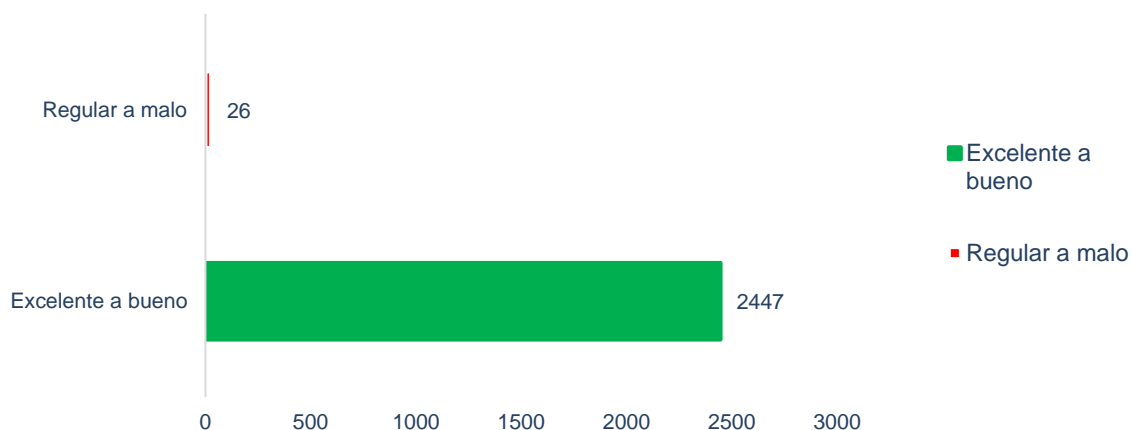


Ilustración 12. Satisfacción general con el servicio o tramite





### Características del canal de atención

En promedio el 93% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En el rango de regular a malo 1% considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad. El 6% restante escogió la opción no aplica

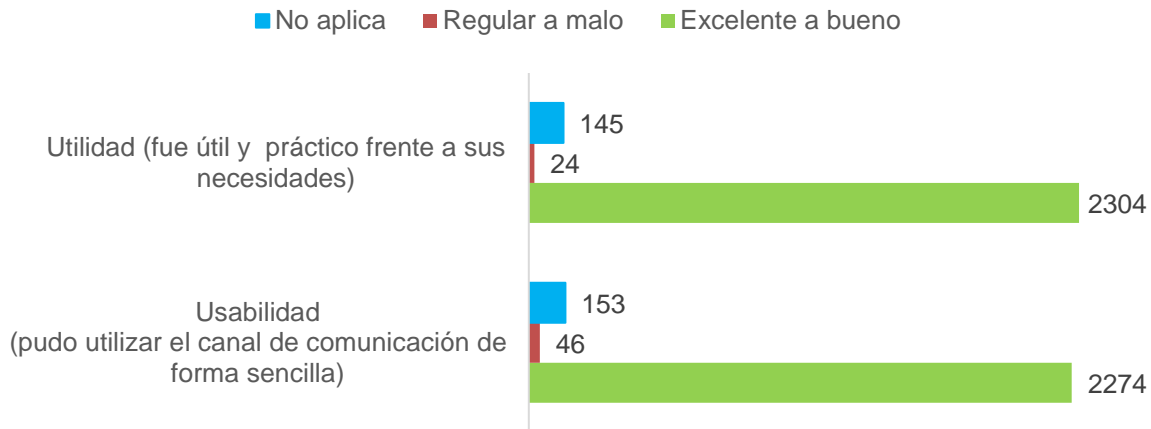


Ilustración 13. percepción frente a los canales de atención

### Características del punto de atención

De las personas que calificaron, en promedio el 57% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, y menos del 1% evaluó de regular a malo, evidenciando la necesidad identificar los aspectos por mejorar. El 42% de los ciudadanos escogió la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual.

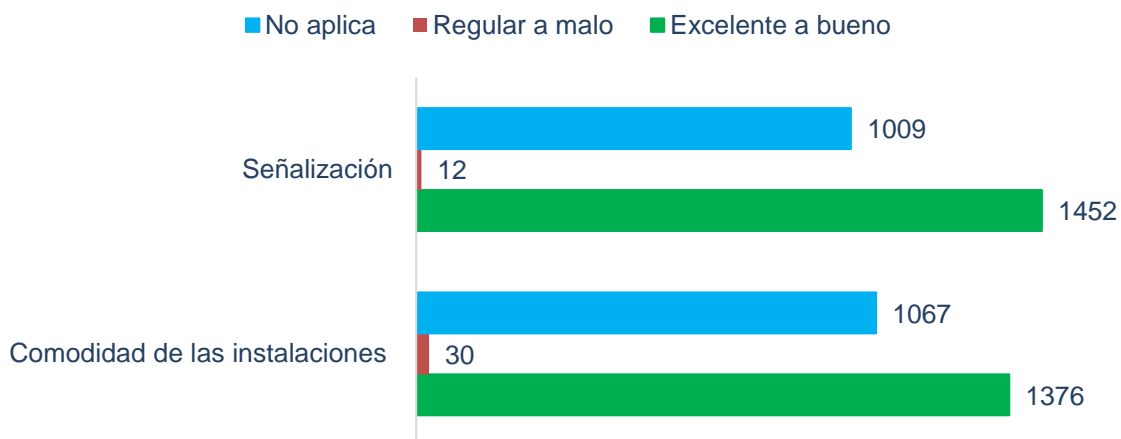


Ilustración 14. percepción frente al punto de atención



### Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

En promedio el 93% de los ciudadanos calificaron la amabilidad, actitud de servicio, el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, el uno por ciento lo calificó como regular a malo. Un promedio del 6% de los ciudadanos uso el No Aplica. La distribución estadística frente a la calificación dada por los ciudadanos, al calificar al servidor público denota una percepción positiva.

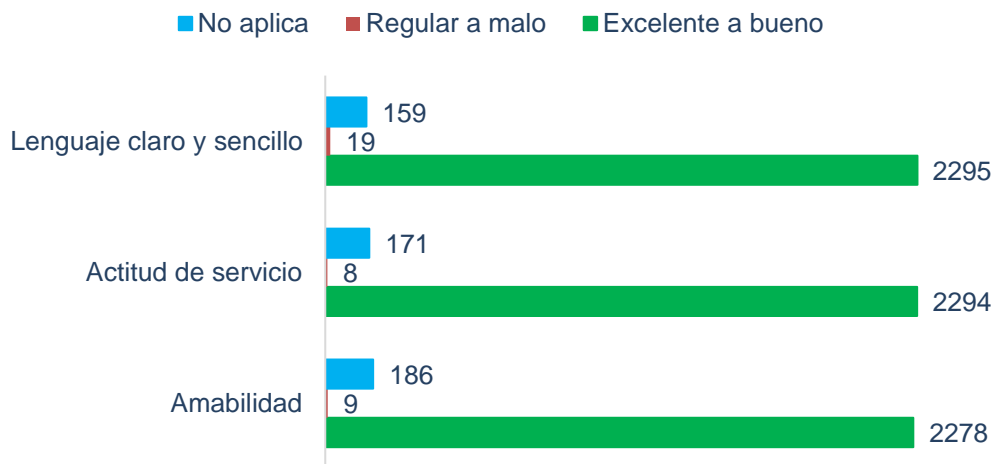
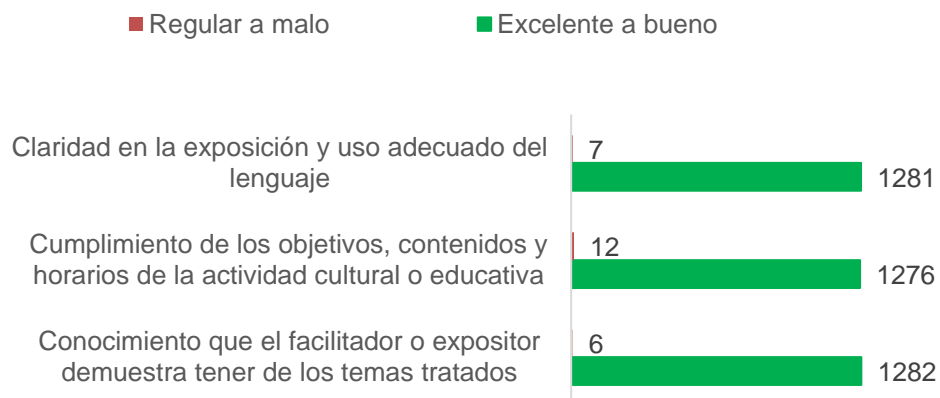


Ilustración 15. percepción frente al servidor público

### Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural

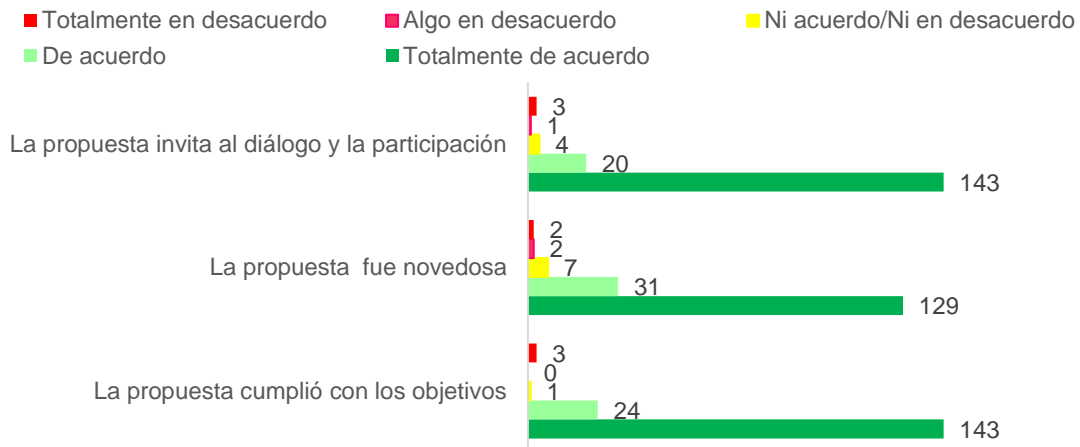
Mil doscientos ochenta y ocho (1.288) ciudadanos calificaron aspectos del facilitador o expositor. En promedio el 99% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, menos del uno por ciento lo califico como regular a malo.





### Características de la propuesta pedagógica en los museos del Ministerio de Cultura

De las encuestas analizadas, en promedio el 81% manifestó estar totalmente de acuerdo, 15% de acuerdo con que la propuesta cumplió con sus objetivos, fue novedosa e invita al dialogo y participación. El dos por ciento se mostró imparcial al seleccionar, la opción ni de acuerdo / ni en de acuerdo, el uno por ciento manifestó estar algo en desacuerdo y finalmente el 2% estuvo totalmente en desacuerdo, evidenciado el impacto positivo de la propuesta.



Cuando se le preguntó a los encuestados, acerca de la importancia de la participación del docente y la relevancia en el acompañamiento del mediador o comunicador en promedio el 94% se inclina por estar total o de acuerdo, 4% estuvo imparcial y 2% por ciento esta algo o totalmente en desacuerdo.

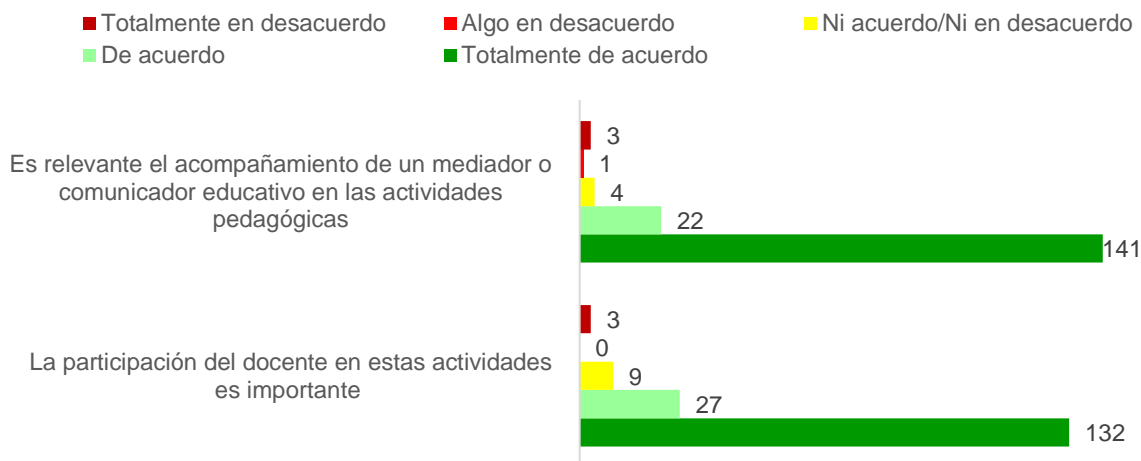


Ilustración 16. La participación del docente y el acompañamiento de un mediador o comunicador educativo en las actividades pedagógicas

En promedio el 97% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con la propuesta pedagógica ofrecida por los museos del Ministerio de Cultura, 2% sintió que



su nivel de satisfacción fue normal, la propuesta cumplió con su objetivo, igual porcentaje se sintió poco o nada satisfecho.

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

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



Ilustración 17. agrupación de las motivaciones de la visita

### Análisis de los comentarios realizados por los ciudadanos

La medición se complementa con un espacio donde el ciudadano puede escribir comentarios frente al servicio o trámite prestado por el Ministerio de Cultura y Unidades Administrativas Especiales. El 51% de los ciudadanos no escribió ningún comentario y el 49% restante realizó algún tipo de comentario, se destaca que el 40% fueron felicitaciones



Agrupación Comentarios	Total	%
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación)	1.354	51
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.	1.050	40
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	121	5
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	31	1
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	29	1
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	14	1
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.	13	0,5
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	10	0,4
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del punto de atención en lo referente a la señalización y comodidades de las instalaciones	9	0,3
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 los canales	7	0,3
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área visitada	3	0,1
El ciudadano hizo un comentario sobre la encuesta	3	0,1
Total	2.644	100



## Resultados medición de percepción y satisfacción de los beneficiarios de planes programas y proyectos del Ministerio de Cultura – 2020

Para medir la satisfacción sobre los planes, programas y proyectos-PPP los beneficiarios calificaron estos seis componentes específicos:

- **Divulgación y Comunicaciones:** mide la satisfacción de los ciudadanos respecto a cobertura, oportunidad, agilidad y claridad en las estrategias de difusión de los PPP.
- **Planeación:** establece la conformidad de los participantes respecto a la claridad y pertinencia en la formulación de las metas y actividades previstas en cada PPP.
- **Participación social:** indaga la percepción de los beneficiarios en cuanto a la amplitud, pluralidad y acceso de la ciudadanía a las oportunidades ofrecidas por el Ministerio de Cultura en el desarrollo de los PPP.
- **Apoyo en la ejecución:** evalúa la aprobación al desempeño de cada área en la prestación de asistencia técnica, económica y logística en el PPP.
- **Evaluación y acompañamiento:** valora, desde la perspectiva del encuestado, la capacidad para el monitoreo, aprendizaje y mejoramiento de los PPP desde diferentes planos temporales.
- **Cumplimiento:** mide la percepción de la eficacia y agilidad en la realización de las actividades propias del Ministerio de Cultura según la opinión de los entrevistados

Para cada uno de estos criterios, se diseñaron y aplicaron tres preguntas que permiten valorar nivel de percepción en términos positivo, negativo o neutro desde la perspectiva de los beneficiarios. Las preguntas son evaluadas en escala de Likert. La escala asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto, va desde totalmente de acuerdo con totalmente desacuerdo.



Ilustración 18. Escala de Likert

La encuesta permitió evaluar tres programas, y conto con una opción abierta para registrar otro programa; en total se recibieron seiscientos nueve (609) respuestas efectivas que representan el 7% de la base de datos suministrada de 8.636 beneficiarios.



En promedio el 83% de los encuestados perciben positivamente el componente de **Divulgación y comunicación** en los planes y programas al manifestarse favorablemente sobre la amplitud y oportunidad de la información, describiendo que los contenidos divulgados son completos, comprensibles, y que contienen la información suficiente para aplicar a las convocatorias.

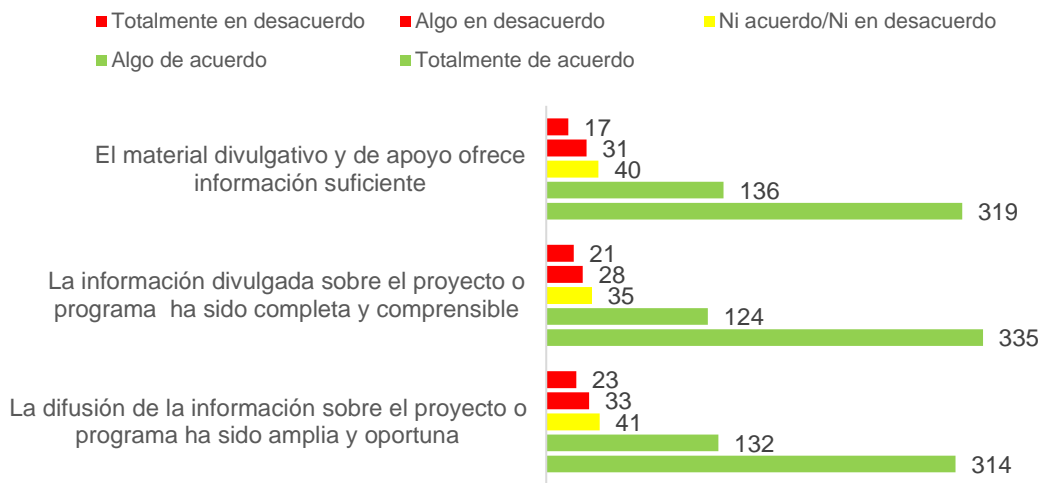


Ilustración 19. Percepción general frente a la dimensión de divulgación y comunicación

En cuanto al componente de Planeación, se observa una percepción positiva promedio del **83%** de los beneficiarios que diligenciaron la encuesta, con respecto a la claridad y pertinencia en la formulación de las metas y actividades previstas en cada plan, proyecto y programa evaluado. El 10% fue negativa al considerar parcial o totalmente en desacuerdo los aspectos de este criterio y 7% permaneció neutral.

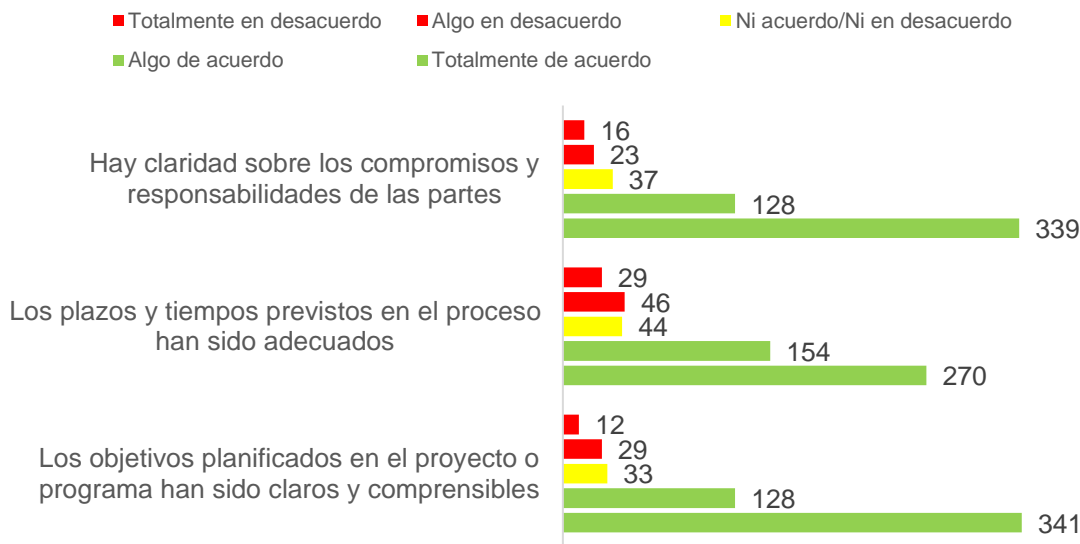


Ilustración 20. Percepción frente a la dimensión de planeación



En lo referente al componente de participación social, la percepción positiva promedio fue del 83% al estar de acuerdo con la amplitud, pluralidad y acceso de la ciudadanía en el desarrollo de los programas y proyectos. El 10% tuvo una percepción negativa y 7% mantuvo neutral.

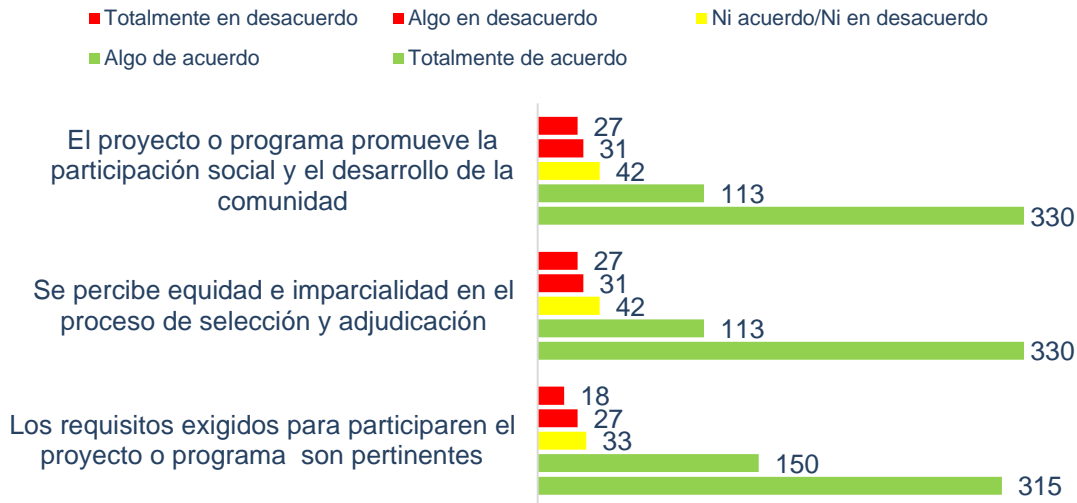


Ilustración 21. Percepción frente a la dimensión de participación social

El análisis general permite establecer que el 75% de los encuestados califican el componente de implementación y ejecución de manera positiva al manifestar estar total o algo de acuerdo con el desempeño del Ministerio en la prestación de asistencia técnica, económica y logística durante los procesos para acceder a planes o programas; mientras el 15% manifestó su desacuerdo parcial o total frente a este criterio

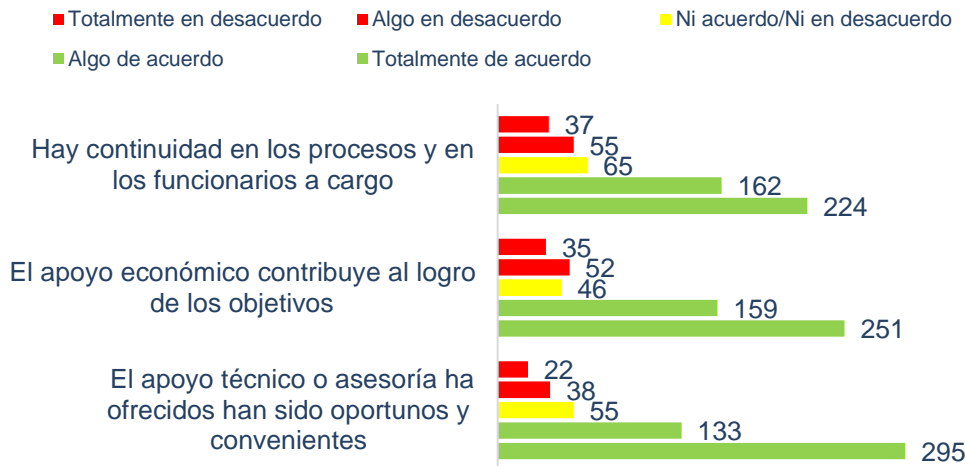


Ilustración 22 Percepción frente a la dimensión implementación y ejecución

En promedio la percepción fue positiva frente a los mecanismos de evaluación y acompañamiento a partir de la valoración del del 81% de los encuestados, lo que refleja efectividad del Ministerio en la capacidad para monitorear y mejorar de las experiencias, los





Planes, Programas y Proyectos. Solo el 10% de los encuestados evidencian percepción fue negativa en este componente.

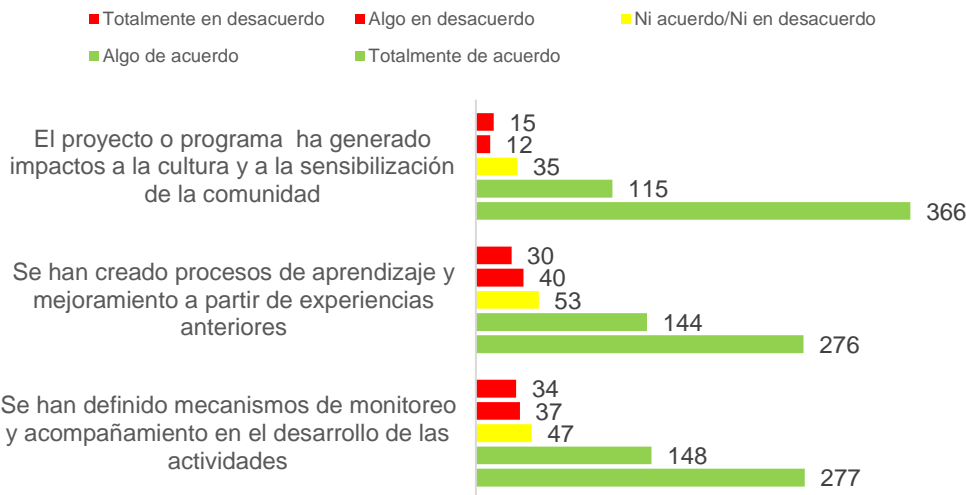


Ilustración 23. Percepción frente a la dimensión de evaluación y acompañamiento recibido

Al promediar las respuestas sobre el componente de cumplimiento, se evidencia que el 77% de los ciudadanos perciben de manera positiva la eficacia y agilidad en la realización de las actividades encomendadas, mientras un 16% está en desacuerdo parcial o totalmente, siendo este el aspecto menor calificado

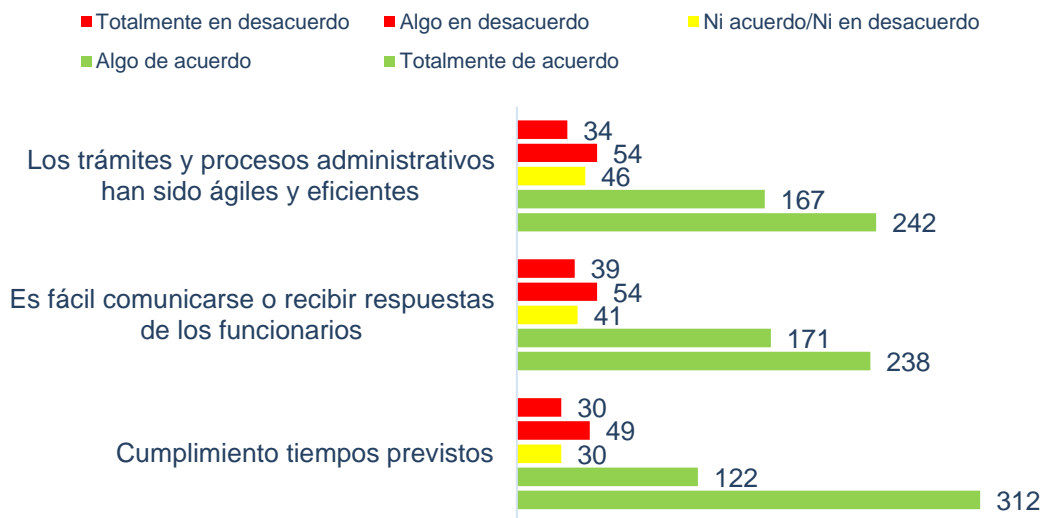


Ilustración 24. Percepción frente a la dimensión de cumplimiento

La medición general de la satisfacción se realizó mediante dos preguntas, que permiten explorar que tan satisfecho se encuentra el encuestado con los planes programas y proyectos del Ministerio de Cultura arrojó que en promedios el 76% está satisfecho, un 9% manifestó su insatisfacción y el 15% se encuentra neutral.



■ Nada satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Normal ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

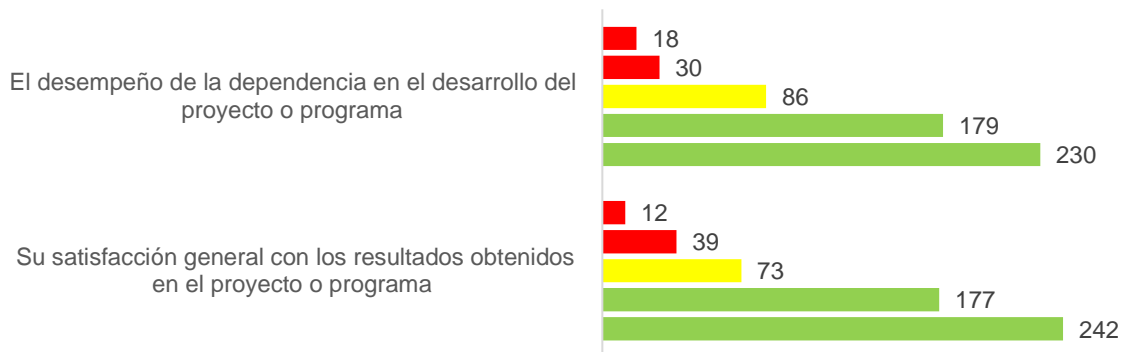


Ilustración 25. medición general de la satisfacción

### Análisis de los aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción frente a las jornadas de participación ciudadana - rendición de cuentas en el 2021

La medición de la percepción se realiza mediante la formulación de tres preguntas evaluadas en escala de Likert. La escala asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto, va desde un muy satisfecho a un nada satisfecho. Los resultados nos indican, que, en promedio, el 72% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción entre muy satisfecho a satisfecho, el 22% lo consideró normal y el 6% se sintió de poco a nada satisfecho.

■ Nada satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Normal ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



Ilustración 26 Características de la jornada

Los resultados nos indican, que, en promedio, el 72% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción entre muy satisfecho a satisfecho, el 22% lo consideró normal y el 6% se sintió de poco a nada satisfecho.

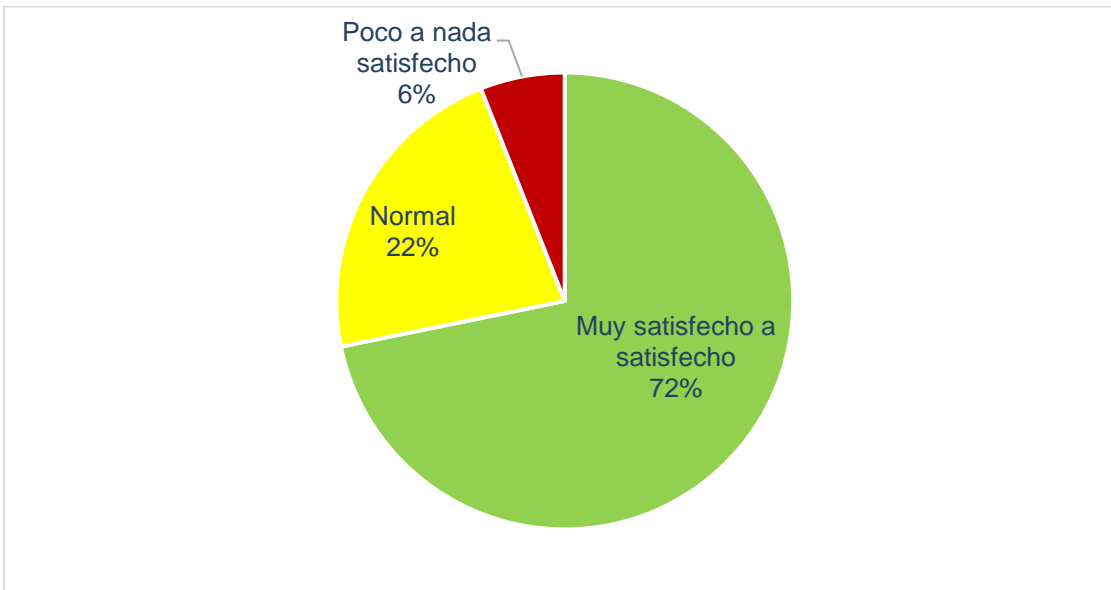


Ilustración 27 Nivel de satisfacción

El instrumento cuenta con tres preguntas dicotómicas de respuesta SI o NO, éstas son utilizadas para distinguir claramente las opiniones del encuestado.



Ilustración 28 valoración participante de la jornada

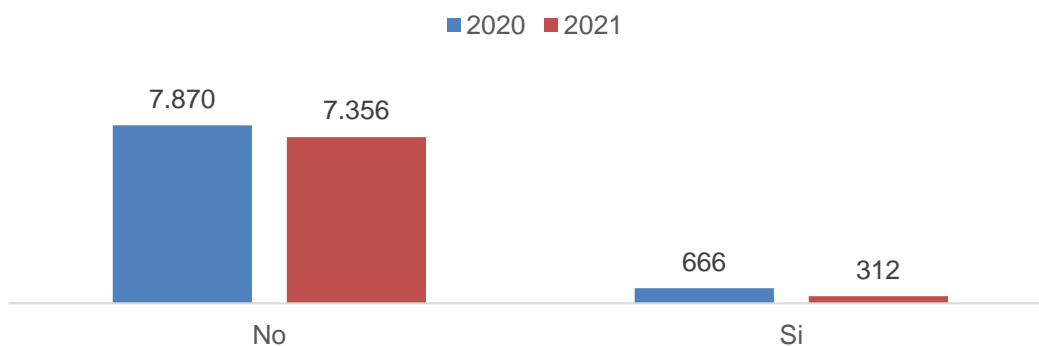
El primer aspecto que permite al ciudadano informar si la jornada dio a conocer los resultados de la gestión del Ministerio de Cultura, el 57% manifestó que SI, el 43% restante que NO, reflejando la tasa más baja de en cuanto a la precesión general de la jornada. El segundo aspecto donde se indaga si los temas tratados durante la jornada eran los que el participante esperaba, el 90% piensa que SI y el 10% restante que NO. El último aspecto donde se sondea al ciudadano sobre si volviera a participar en otra jornada convocada por el Ministerio de Cultura, el 100% dijo que SI.



## Caracterización y percepción de los ciudadanos que realizaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 2020-2021

El proceso de gestión de servicio al ciudadano, cuyo objetivo es “recibir, atender, asignar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que formulen los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio de Cultura, buscando facilitar la interacción de los usuarios, beneficiarios y grupos de interés con la entidad.”

El aplicativo está diseñado para que el usuario (as) seleccione si quiere acceder el PQRSD de forma anónima.



Dependiendo de la su elección, se desglosan o no, preguntas que permiten caracterizar a los ciudadanos (as).

### Campos de anónimo de carácter obligatorio:

- ✓ Tipo de Solicitud
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Descripción de la Solicitud

### Campos de carácter libre:

Adjuntar Documentos

### Campos de NO anónimo de carácter obligatorio:

- ✓ Primer Nombre
- ✓ Primer Apellido
- ✓ Tipo de Identificación
- ✓ Número de Identificación
- ✓ Teléfono
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Descripción de la Solicitud

### Campos de NO anónimo carácter libre:

Segundo Nombre  
Segundo Apellido  
Dirección de Correspondencia  
País (lista desplegable)  
Departamento  
Ciudad  
Adjuntar Documentos  
Atención Preferencial (lista desplegable)  
Información Poblacional (lista desplegable)



## Caracterización

El grupo de servicio al ciudadano recibió y tramitó en los dos últimos años dieciséis mil doscientas cuatro (16.204) PQRSD, 8.536 en el año 2020 y 7.668 en el 2021.

## Variables geográficas

El aplicativo cuenta con campos que permiten identificar la ubicación geográfica de las personas que acceden al mismo: país, estado y municipio. No obstante, al no ser obligatorias, se pierde la oportunidad de conocer la influencia geográfica de totalidad de los ciudadanos que interactúan con el aplicativo

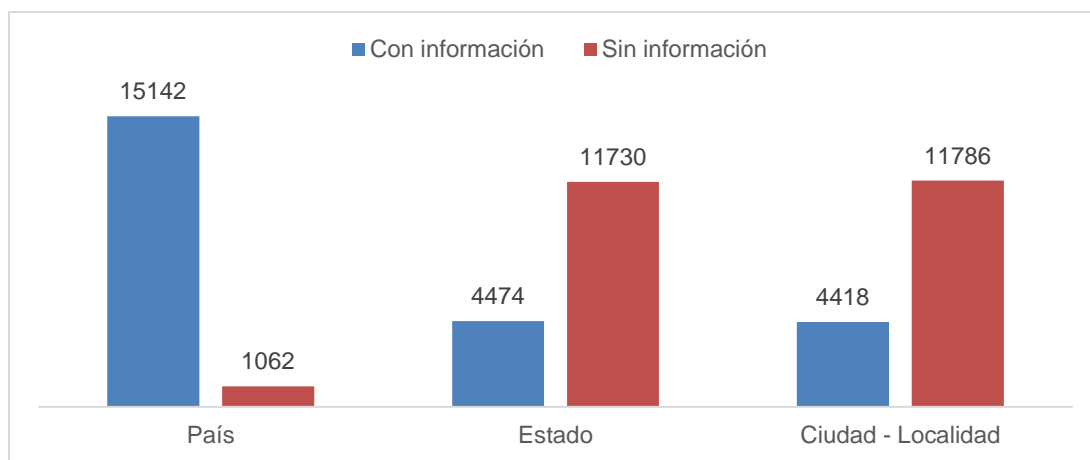


Ilustración 29. Distribución estadística de los registros con y sin información

Frente al país de residencia, se pudo identificar que el 99% de los usuarios está radicado en Colombia: siete países de residencia fueron reportados Estados Unidos, Brasil, España, Argentina, Cuba, Francia y Venezuela.

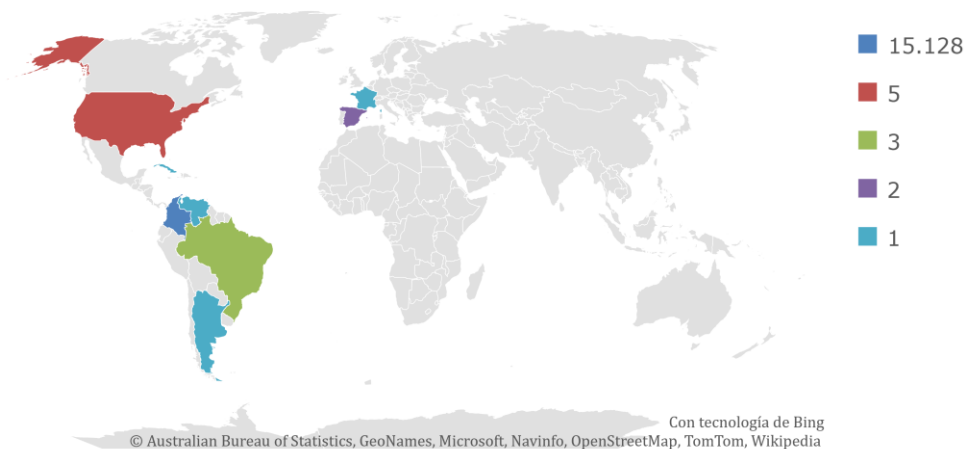


Ilustración 30. País de residencia



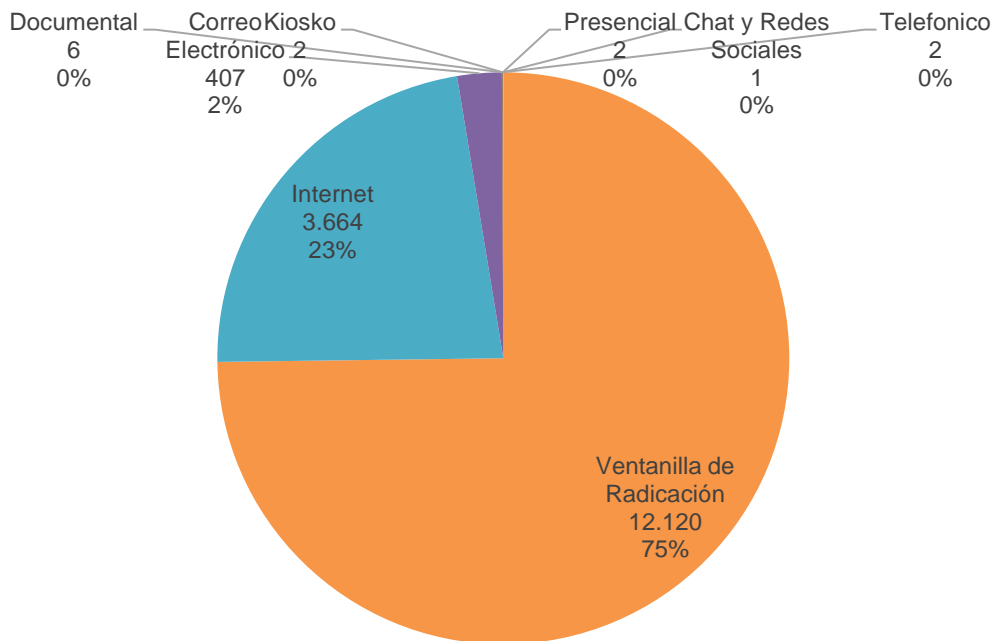
Frente al estado / departamento de residencia solo 4.474 usuarios lo diligenciaron (1.986 en el año 2020 y 2.488 en el 2021) lo que equivale al 28% del total de los PQRSD. En este campo se registraron siete ciudades en el extranjero. Sobre esta base, el 44% vive en la ciudad de Bogotá D.C., se evidencia influencia geográfica en los treinta y dos departamentos del país, siendo Antioquia, Valle del Cauca y Bolívar donde viven más personas que accedieron al aplicativo. Se identificaron trecientos noventa y siete (397) municipios, los primeros lugares lo ocupan las ciudades de Medellín, Cartagena y Cali.

Tabla 13 Distribución estadística y porcentual

Estado/ Departamento	2020	2021	Total	%	Estado/ Departamento	2020	2021	Total	%
Bogotá D.C.	873	1.091	1.964	44	Meta	17	45	62	1
Antioquia	184	212	396	9	Huila	35	26	61	1
Valle	102	113	215	5	Cesar	20	22	42	1
Bolívar	68	128	196	4	Quindío	24	14	38	1
Cundinamarca	96	94	190	4	Sucre	8	25	33	1
Santander	73	99	172	4	Guajira	19	12	31	1
Boyacá	76	75	151	3	Casanare	9	20	29	1
Atlántico	54	85	139	3	Córdoba	14	10	24	1
Tolima	60	60	120	3	Putumayo	13	9	22	0
Norte De Santander	43	73	116	3	Choco	9	7	16	0
Nariño	42	58	100	2	Caquetá	6	8	14	0
Caldas	42	55	97	2	Arauca	5	1	6	0
Magdalena	19	57	76	2	San Andrés	4	2	6	0
Cauca	31	36	67	2	Guainía	2	3	5	0
Risaralda	25	40	65	1	Vaupés	4	1	5	0
Meta	17	45	62	1	Guaviare	2	2	4	0
Huila	35	26	61	1	Amazonas	1	1	2	0
Cesar	20	22	42	1	Vichada	2		2	0
Risaralda	25	40	65	1	Total	1.982	2.484	4.466	100

### Variables intrínsecas

Frente a los medios de recepción que permite identificar el canal el acceso, se evidencia que la ventanilla de radicación con el 75% del total de solicitudes es el que más se utiliza, seguidamente está el aplicativo PQRSD accesible a través de los portales por la internet que logró un 23% y el correo electrónico que alcanzo un 2,5%. El 0.5 restante se distribuye en otros canales



Frente al tipos de solicitudes realizadas, se pudo identificar que el 40% fueron solicitudes de información, el 33% peticiones, el 15% consultas, el 4% solicitudes entes de control y el 3% solicitud de documentos y de información. El 5% restante se distribuye entre otros tipos de PQRSD.

Tabla 14. agrupación de los PQRSD por tipo de solicitud

Tipos de solicitud	2020	2021	Total	%
Solicitud de información general	4.174	2.275	6.449	40
Petición	2.066	3.254	5.320	33
Consulta	1.668	729	2.397	15
Solicitudes entes de control	169	532	701	4
Solicitud de documentos y de información	76	383	459	3
Reclamo	138	92	230	1
Queja	60	108	168	1
Denuncia	36	91	127	1
Solicitud de informes por los congresistas	80	40	120	1
Denuncia contra terceros	35	65	100	1
Solicitud por los congresistas		56	56	0
Felicitación	16	7	23	0
Ente de control a cinco días	6	16	22	0
Sugerencia	9	6	15	0
Consultar datos personales	2	6	8	0
Solicitud de periodista		8	8	0
Solicitud de presidencia	1		1	0
<b>Total</b>	<b>8.536</b>	<b>7.668</b>	<b>16.204</b>	<b>100</b>



Se identificó que treinta y ocho dependencias dieron respuesta a las PQRSD en los últimos dos años, los primeros lugares se distribuyen con el 16% fueron redireccionadas a la Dirección de Patrimonio, el 13% Grupo de Atención al Ciudadano, el 11% Dirección de Artes y 10% Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación a la Investigación.

Tabla 15. Distribución de las consultas recibidas en las dependencias del Ministerio

Dependencia	2020	2021	Total	Dependencia	2020	2021	Total
Dirección de Patrimonio	1155	1484	2639	Grupo de Infraestructura Cultural	75	119	194
Grupo de Servicio al Ciudadano	1008	1051	2059	Oficina de Control Interno	33	95	128
Dirección de Artes	1025	776	1801	Museo Nacional de Colombia	57	34	91
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	271	1420	1691	Grupo de Divulgación y Prensa	61	24	85
Comparte	1142	15	1157	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	28	21	49
Grupo Programa Nacional de Estímulos	998	46	1044	Dirección de Comunicaciones	47		47
Dirección de Fomento Regional	432	333	765	Campo sin información	13	11	24
Dirección de Poblaciones	297	333	630	Grupo de Asuntos Internacionales	14	9	23
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	251	362	613	Grupo de Sistemas e Informática	14	9	23
Oficina Asesora de Planeación	270	226	496	Grupo de Control Interno Disciplinario	2	20	22
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos DAC	248	226	474	Grupo de Gestión Documental	6	8	14
Oficina Asesora Jurídica	143	202	345	Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio	5	3	8
Grupo de Contratos y Convenios	162	156	318	Museo Colonial	2	2	4
Grupo de Gestión Humana	192	116	308	Teatro Colón	3	1	4
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	228	15	243	Museo Quinta de Bolívar		3	3
Biblioteca Nacional de Colombia	146	92	238	Museo Santa Clara	1	1	2
Despacho ministra	75	157	232	Comité de Convivencia		1	1
Secretaría General	36	188	224	Grupo de Comisiones y Viáticos	1		1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	95	108	203	Museo de la Independencia y Casa del Florero		1	1

## VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

Frente al asunto que dio origen al PQRSD, se identificaron más de cien temas y se establece que la consulta general, que hace referencia a la solicitud de un concepto del Ministerio sobre un caso o asunto de su competencia por parte de un ciudadano, fue lo más recurrente.

Tabla 16. Distribución temas de consulta de los PQRSD

Tema	2020	2021	Total	%
Consulta General	6.154	4.572	10.726	66
Consulta	1.142	15	1.157	7
Solicitudes que no son competencia del Ministerio	327	419	746	5
Averiguar por el estado de los proyectos presentados	12	502	514	3
Asistencias técnicas en bienes de interés cultural del ámbito Nacional.	13	383	396	2





Cómo participar en la convocatoria anual	9	357	366	2
Resolver las solicitudes de autorización de proyectos de intervención en inmuebles colindantes a bienes de interés cultural del ámbito Nacional.	55	217	272	2
Estado de las propuestas presentadas.	131	32	163	1
Población Indígena	32	122	154	1
Solicitud de procesos de formación en música.	38	88	126	1
Denuncias sobre presuntas faltas contra el patrimonio	8	114	122	1
Resolver Derechos de Petición.	72	46	118	1
Población Afrodescendiente	22	90	112	1
Solicitudes de Certificación de Contratos para Persona Jurídica y Persona Natural	23	77	100	1
Resolver preguntas y solicitudes presentadas a través del aplicativo PQRSD del Ministerio de Cultura.	12	81	93	1
Solicitudes de procedimiento y los requisitos para la autorización de exportación de bienes muebles	24	67	91	1
Reclamaciones por los resultados de los proyectos presentados	2	84	86	1
Otros temas	460	402	862	5
<b>Total</b>	<b>8.536</b>	<b>7.668</b>	<b>16.204</b>	<b>100</b>

Observamos que su distribución por dependencias en el Ministerio de la consulta general estuvo en cabeza de las direcciones de Artes y Patrimonio, y del grupo de servicio al ciudadano.

Tabla 17. Distribución de la consulta general PQRSD para su trámite en las dependencias del Ministerio de Cultura

Consulta General	2020	2021	total	Consulta General	2020	2021	total
Dirección de Artes	919	627	1546	Grupo de Infraestructura Cultural	48	76	124
Dirección de Patrimonio	863	438	1301	Museo Nacional de Colombia	54	34	88
Grupo de Servicio al Ciudadano	667	621	1288	Grupo de Divulgación y Prensa	56	24	80
Grupo Programa Nacional de Estímulos	818	11	829	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	28	21	49
Dirección de Fomento Regional	419	327	746	Dirección de Comunicaciones	38		38
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	247	475	722	Grupo de Asuntos Internacionales	14	9	23
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	239	361	600	Grupo de Sistemas e Informática	14	9	23
Oficina Asesora de Planeación	255	225	480	Grupo de Control Interno Disciplinario	2	20	22
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	245	222	467	Grupo de Gestión Documental	6	8	14
Oficina Asesora Jurídica	140	201	341	Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio	5	3	8
Dirección de Poblaciones	237	88	325	Museo Colonial	2	2	4
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	228	15	243	Teatro Colón	3	1	4
Despacho ministra	75	157	232	Museo Quinta de Bolívar		3	3
Secretaría General	36	188	224	Museo Santa Clara	1	1	2

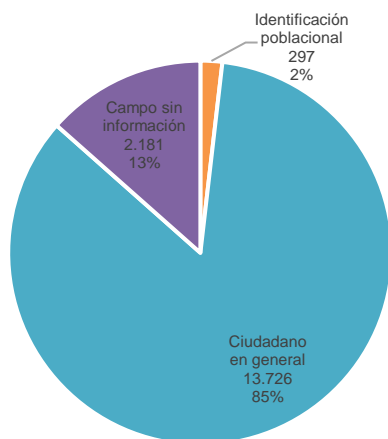


Biblioteca Nacional de Colombia	128	89	217	Comité de Convivencia	1	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	95	108	203	Grupo de Comisiones y Viáticos	1	1
Grupo de Contratos y Convenios	127	55	182	Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	1
Grupo de Gestión Humana	111	56	167	Total	5882	4359 10241
Oficina de Control Interno	33	95	128			

### Bajo identificación poblacional<sup>11</sup>

El 85% de los ciudadanos se identifican como ciudadanos generales, 13% de los registros no contenían información, lo que deduce que el ciudadano no secciona entre las opciones y finalmente solo el 2% realizó la identificación.

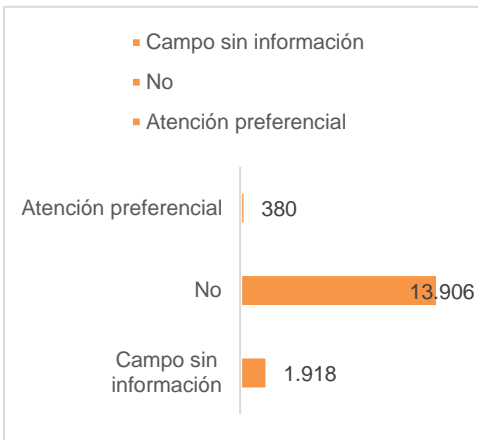
Tabla 18. Distribución de la identificación poblacional



Identificación poblacional	2020	2021	Total
Afrocolombiano, raizal y palenquero	47	43	90
Indígena	30	45	75
Desplazado	26	34	60
LGTBI	9	26	35
Víctima de la violencia	13	19	32
Desmovilizado	2	2	4
Rom	1		1
Campo sin información	1.204	977	2.181
Ciudadano en general	7.204	6.522	13.726
Total	8.536	7.668	16.204

Frente a la **atención preferencial** el 86% de los ciudadanos selecciono NO, lo que indica no pertenecer a ningún grupo de atención preferencial, 12% no respondió la pregunta y el 2% escogió alguna de las opciones restantes

<sup>11</sup> el aplicativo agrupa aspectos de identificación étnica con las opciones afrocolombiano, raizal y palenquero; indígena o rom. Pero además contiene situación de vulnerabilidad: desmovilizado, desplazado o víctima de la violencia. Y finalmente otras opciones como LGTBI y ciudadano en general. Esta estructura en la identificación poblacional limita al ciudadano hacer más específico ya que debe priorizar tres variables en una



Atención preferencial	2020	2021	Total
Adulto mayor	118	137	255
Periodista	33	36	69
Persona con discapacidad	15	21	36
Mujer gestante	6	12	18
Persona con discapacidad auditiva		1	1
Persona con discapacidad cognitiva		1	1
Campo sin información	1.098	820	1.918
No	7.266	6.640	13.906
<b>Total</b>	<b>8.536</b>	<b>7.668</b>	<b>16.204</b>

### Nivel de percepción y satisfacción

De los 16.204 PQRSD tramitados, se midió post –servicio a través de la encuesta virtual del aplicativo, el nivel de percepción y satisfacción de quinientos setenta y cuatro (574) ciudadanos (361 en el año 2020 y 213 en el 2021), lo que representa el 4% del total de los PQRSD atendidos en los dos últimos años, lo que permitió identificar su opinión ante la oportunidad, claridad, satisfacción y conformidad con la respuesta emitida:

¿La oportunidad de la respuesta fue?			
Calificación	2020	2021	Total
Excelente	115	62	177
Bueno	90	50	140
Regular	79	44	123
Malo	77	57	134
¿La respuesta a su solicitud fue clara?			
Calificación	2020	2021	Total
Excelente	113	63	176
Bueno	73	41	114
Regular	69	44	113
Malo	106	65	171
¿Su nivel de satisfacción fue?			
Calificación	2020	2021	Total
Excelente	101	57	158
Bueno	73	34	107
Regular	67	42	109
Malo	120	80	200



Ilustración 31 Nivel de percepción y satisfacción



Frente a la pregunta si es conforme, se observa que el 51% No se sintió conforme y el 49% SI.

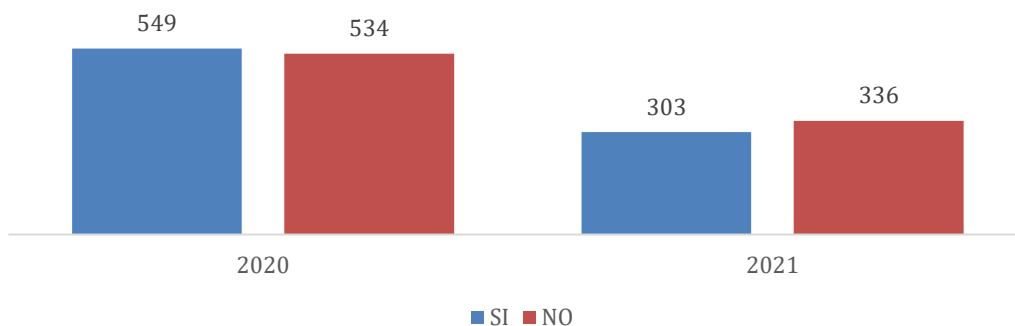


Ilustración 32. ¿Es Inconforme?

Se complementa con la opción de dejar un comentario, al agrupar los comentarios de forma normalizada, se observa que el 52% fueron de ciudadanos no conformes y expresan su percepción negativa. Con 24% se ubican los comentarios que expresan felicitaciones o agradecimientos, igual porcentaje lo alcanzó los encuestados que no escribieron ningún comentario

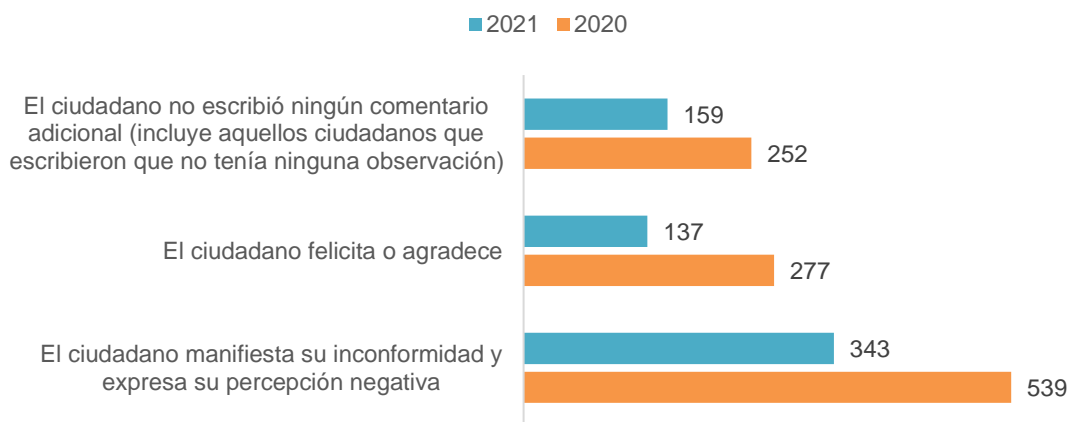


Ilustración 33. Agrupación de los comentarios normalizados

### Avances primer trimestre 2022

Dando continuidad a los objetivos del Proyecto caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en el Ministerio de Cultura, en el primer trimestre del año 2022 se generaron los informes automatizados de forma mensual y se elaboró el análisis trimestral de la encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014 y se realizó el análisis la caracterización de los ciudadanos que tramitaron un PQRSD:



Tabla 19 Impacto 1er.trimestre del año 2022

Instrumento	Primer trimestre 2022
Registro Único Nacional de Agentes Culturales - Soy Cultura	En desarrollo
Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura (BPPP)	En desarrollo
Encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014	232
Aplicativo PQRSD	
<b>Total</b>	

### Informe primer trimestre 2022 de la Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

En el primer trimestre del año en curso se dio continuidad a la aplicación de la Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014, se recibieron doscientos treinta y dos (232) encuestas (184 en línea y 48 transcripciones del formato en papel).

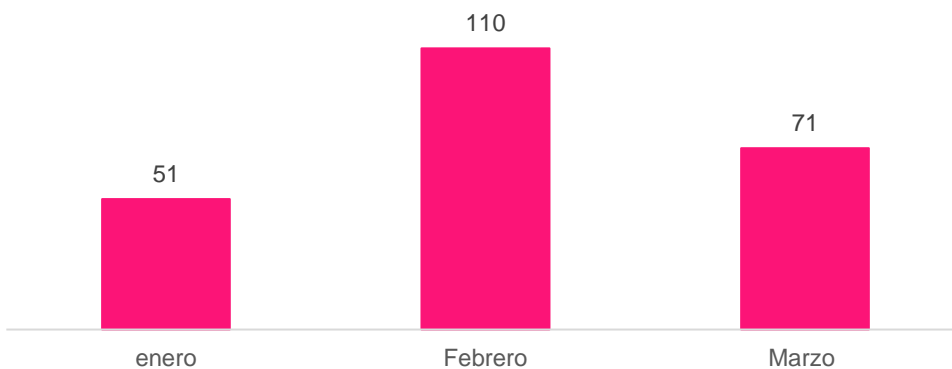


Ilustración 34. Número de encuestas recibidas en el primer trimestre 2022

Se observa un incremento entre los meses de enero a febrero, lo que, denotando la reactivación de las actividades y servicios, no obstante, se evidencia un decrecimiento entre febrero a marzo en el número de ciudadanos que deciden diligenciar el instrumento

Tabla 20. Distribución estadística del número de encuestas por área evaluada en el primer trimestre 2022

Área evaluada	Ene.	Feb.	Mar.	Total 1er.Trim.	
Biblioteca Nacional de Colombia	24	76	30	130	
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	4	2	6	
	Casa Museo Quinta de Bolívar	1	2	3	
	Museo Casa Natal del General Santander		1	1	
	Museo Colonial	5	10	24	39
	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	2	1		3
	Museo de la Gran Convención		4		4
	Museo de la Independencia Casa del Florero	10	3		13



	Museo Juan del Corral		3		3
	Museo Nacional de Colombia			12	12
	Museo Nacional Guillermo Valencia		3	1	4
	Museo Santa Clara	5	4	3	12
	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios			1	1
	Grupo de Gestión Humana		1		1
	<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>110</b>	<b>71</b>	<b>232</b>

Las unidades administrativas especiales Biblioteca Nacional (con el 56%) y Museo Nacional (con 43%) agruparon el mayor número de encuestas equivalente al 99% del total de la muestra. El 1% restante se distribuye en dos grupos: Gestión Administrativa y de Servicios y Gestión Humana.

### Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional

Entre enero a marzo del 2022 ciento treinta (130) ciudadanos, equivalente al 56% del total de encuestados. Al interior de la Biblioteca, el grupo que mayor número de encuestas diligenciadas recibió fue, el grupo de colecciones y servicios con sesenta y tres. Le sigue procesamiento técnico con diecisiete y la Red de Bibliotecas Públicas con catorce.

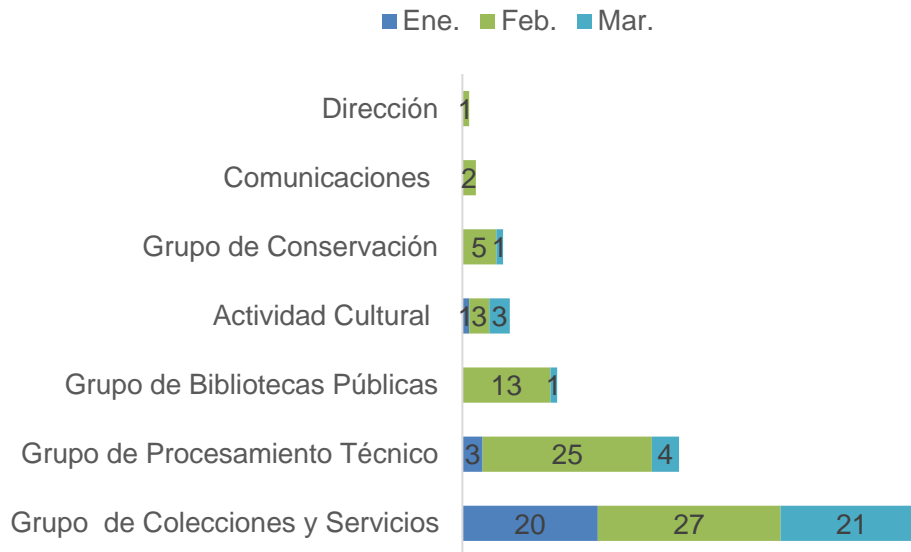


Ilustración 35. Distribución estadística de los encuestados por grupos de la BNC

Los servicios más calificados fueron consulta de colecciones, asistencia técnica a bibliotecas públicas y catalogación en la publicación.

Tabla 21. distribución mensual de los servicios y trámites evaluados en el 1er. trimestre 2022

Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia	Ene.	Feb.	Mar.	Total
Consulta de colecciones	20	24	19	63



Asistencia técnica a bibliotecas públicas		15	2	17
Catalogación en la publicación	3	8	3	14
Formación de usuarios		7	4	11
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas		9	1	10
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales		5		5
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)		2	1	3
Depósito digital de obras		2		2
Depósito legal de obras	1			1
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"		1		1
Préstamo o alquiler de espacios		1		1
Promoción de colecciones		1		1
Servicios de referencia		1		1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>130</b>

### Unidad Administrativa Especial Museo Nacional

Durante el primer trimestre cien (100) ciudadanos, equivalente al 43% del total de encuestados, calificaron los servicios o tramites ofrecidos por once museos. El Museo Colonial lidero la atención, le sigue el Museo de la Independencia y el Museo Nacional.

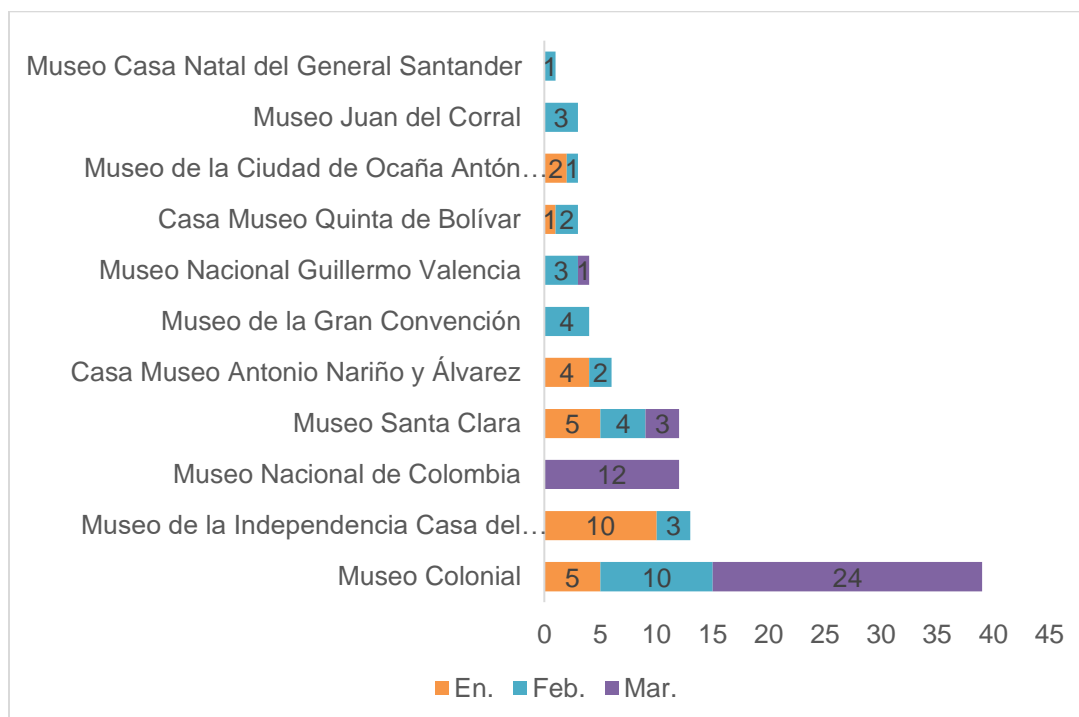


Ilustración 36 Distribución estadística del número de encuestas diligenciadas en los museos del Ministerio



Frente a los servicios o trámites calificados en los museos, el servicio más calificado con 39% fue Diálogos por el museo o recorridos guiados, le sigue con 36% la realización de actividades educativas, académicas o culturales y los servicios educativos para grupos (propuestas pedagógicas) con 20%.

Servicios y trámites de los Museos del Ministerio de Cultura	Ene.	Feb.	Mar.	1er. Trim.
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	5	4	2	11
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	4	5	16	25
Alquiler o préstamo de espacios culturales		2		2
Diálogos por el museo o recorridos guiados	16	15	8	39
Materiales didácticos itinerantes		1		1
Préstamo de obras a museos	1			1
Servicios educativos para grupos (diligencia el encargado de grupo)	1	5	14	20
Suministro de imágenes en alta resolución		1		1
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

### Otros grupos evaluados

El 1% restante se distribuye en dos grupos: Gestión Administrativa y de Servicios y Gestión Humana.

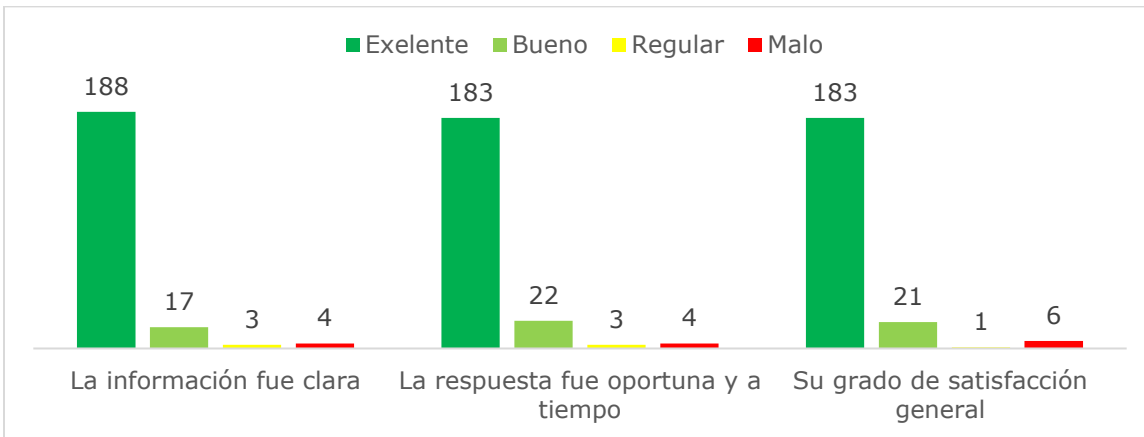
Grupo	Servicio o trámite	Ene.	Feb.	Mar.	Total
Gestión Administrativa y de Servicios	Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Mincultura			1	1
Grupo de Gestión Humana	Expedición certificaciones		1		1
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

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

#### Características de la atención prestada

De los doscientos doce (212) encuestados que calificaron las características de la atención recibida en promedio el 97% evaluó en el rango de excelente a bueno y el tres por ciento restantes en los rangos de regular a malo.

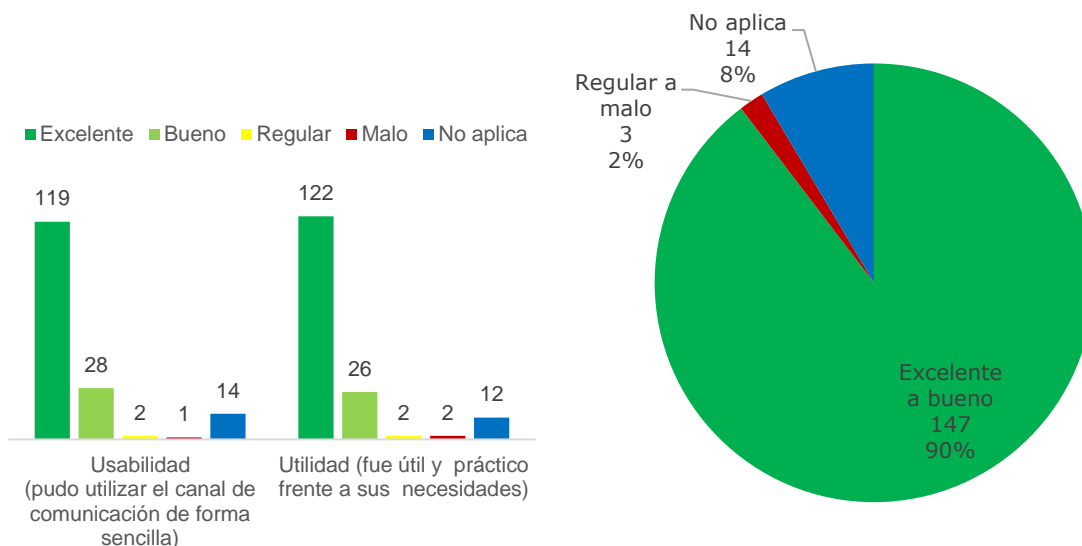




En términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio.

### Características del canal de atención

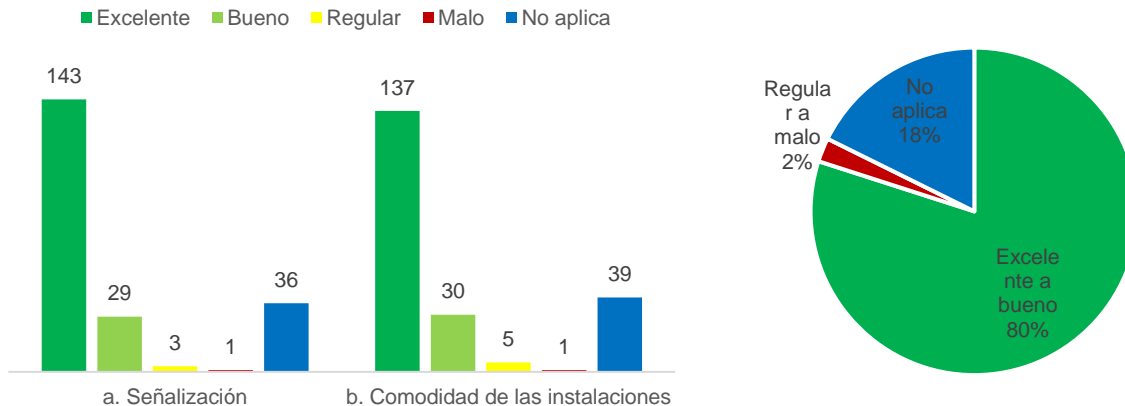
En promedio el 90% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En el rango de regular a malo 2% considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad. El 8% restante escogió la opción no aplica.





### Características del punto de atención

En promedio de las personas que calificaron el punto de atención, el 80% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, y el 2% evaluó de regular a malo. El 16% restante escogió la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o tramite de forma virtual.



### Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

En promedio el 94% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, el uno por ciento lo califico como regular, ningún ciudadano calificó como malo. Un promedio del 5% de los ciudadanos uso el No Aplica.



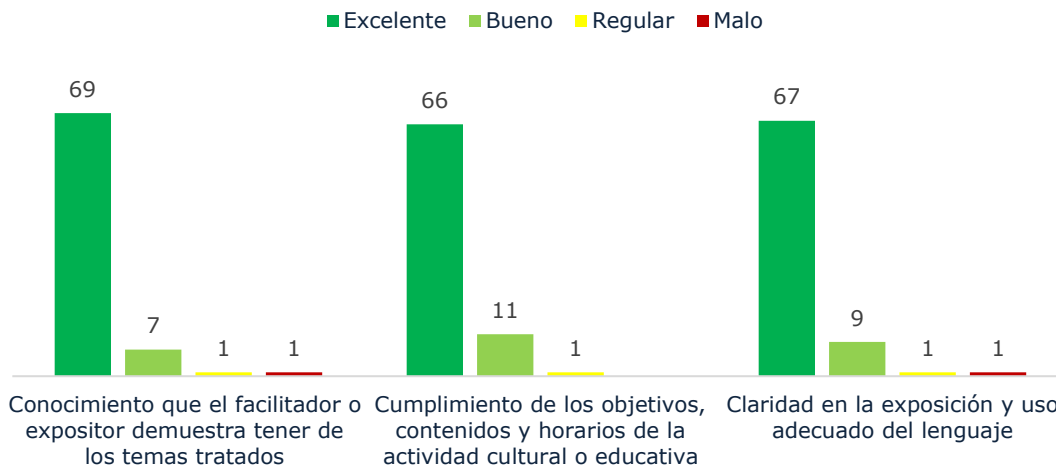
La distribución estadística frente a la calificación del servidor público denota una percepción positiva y un grado de satisfacción con los aspectos evaluados.



### Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural

Grupo	Servicios y trámites	Ene.	Feb.	Mar.	Total
BNC	Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)		2	1	3
Museos del MC	Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	5	4	2	11
	Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	4	5	16	25
	Diálogos por el museo o recorridos guiados	16	15	8	39
	Total	25	26	27	78

Setenta y ocho ciudadanos calificaron los aspectos del facilitador expositor, en promedio el 98% 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. Y el dos por ciento restantes lo calificó como regular a malo.



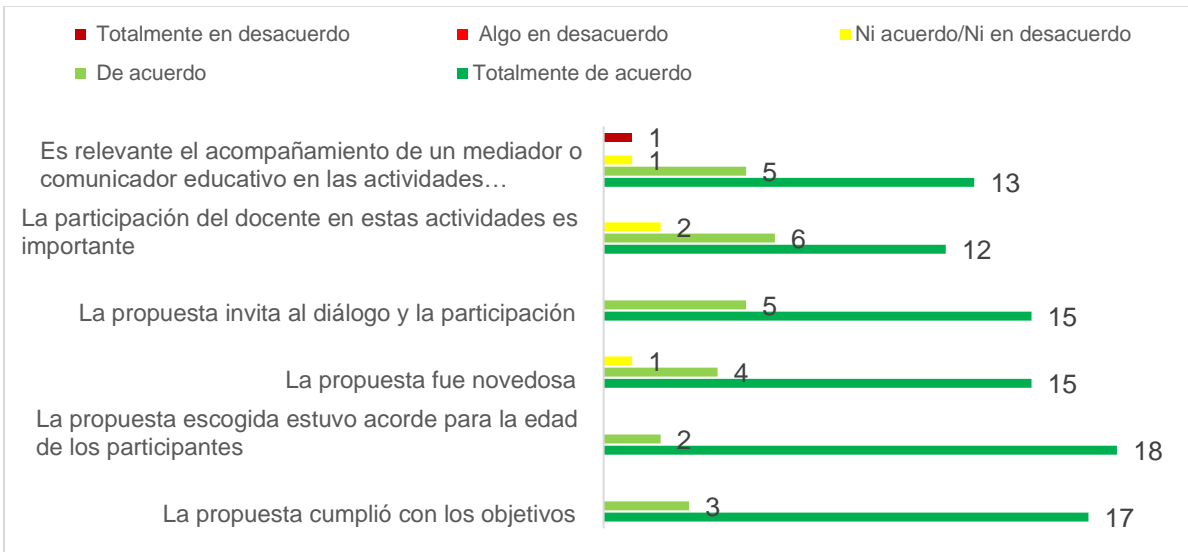
### Características de la propuesta pedagógica-museos

Durante el primer trimestre de los 2022 veinte docentes evaluaron y suministraron información sobre el grupo beneficiados de igual número de propuestas pedagógica a las que accedieron. Diez del Museo Colonial (tres en el mes de febrero y siete en marzo), cinco del Museo Nacional las cuales se realizaron en marzo, tres del Museo Santa clara, una en el Museo de la Independencia Casa del Florero en el mes de enero y una Museo Nacional Guillermo Valencia en el mes de marzo.

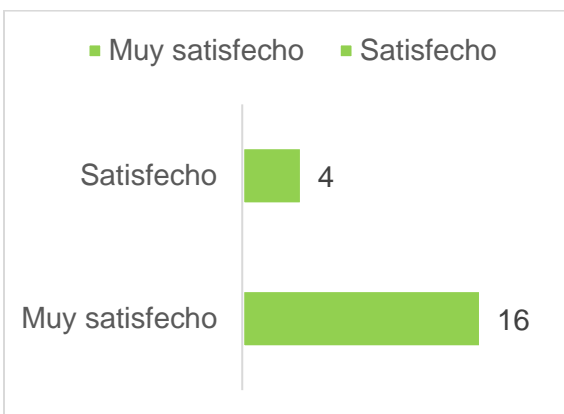


Escriba el nombre de la propuesta pedagógica que usted solicitó para trabajar con su grupo durante la vista	Ene.	Feb.	Mar.	Total
Museo Colonial		3	7	10
Campo sin diligenciar		1		1
Campo sin diligenciar		1		1
acompañamiento a visita escolar			1	1
ESAP			1	1
Escuela de guías			1	1
Interés pedagógico			1	1
MUSEO COLONIAL			1	1
Ninguna		1		1
Visita guiada			1	1
Visita Guiada Museo Colonial			1	1
Museo Nacional de Colombia			5	5
Explorando patrimonios			1	1
Mediación por el Museo			3	3
Taller hemos migrado juntos, explorando patrimonios			1	1
Museo Santa Clara		2	1	3
Clase Arte en Colombia		1		1
CONOCER MAS DE LA COLONIA			1	1
Recorrido guiado		1		1
Museo de la Independencia Casa del Florero	1			1
Exhibición museo	1			1
Museo Nacional Guillermo Valencia			1	1
Ropa			1	1
Total	1	5	14	20

En promedio el 99% de los docentes que evaluaron la propuesta pedagógica, manifestó estar total o de acuerdo con que la propuesta cumplió con sus objetivos, estuvo acorde con la edad de los participantes, fue novedosa e invita al dialogo y participación, el uno por ciento manifestó estar ni de acuerdo / ni en de acuerdo evidenciado el impacto positivo de la propuesta. Ninguno de los docentes que evaluaron la propuesta manifestó estar algo o totalmente en desacuerdo.



El 100% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con la propuesta pedagógica ofrecida por los museos del Ministerio de Cultura. En este trimestre no se recibió ninguna insatisfacción con el servicio. Los mediadores o comunicadores evaluados fueron:



Nombre del mediador	Total
Jimena Guerrero Ramírez	6
Lorena Pechené	3
Lida Teresa Monsalve Castellanos	2
Otro Sin Identificar	5
Isabella Valencia	1
Jenny Manrique	1
José Parra	1
Marlon Steve Celis Hernández	1

### Análisis de los comentarios realizados por los ciudadanos

Solo el 55% de los encuestados complementos su calificación con un comentario. El 45% restante no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación). Frente a los comentarios el 90% fueron felicitaciones.

Agrupación comentarios Normalizados	Ene.	Feb.	Mar.	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.	26	48	35	109
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación)	17	54	29	100



El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	1		2	3
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	1	2		2
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área visitada		2		2
El ciudadano hizo un comentario frente al personal o protocolo de seguridad en el área visitada	1	1		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
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			1
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del punto de atención en lo referente a la señalización y comodidades de las instalaciones		1		1
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>108</b>	<b>67</b>	<b>221</b>

### Perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta en el primer trimestre del 2022

En el primer trimestre del 2022 doscientos treinta y dos (232) 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.

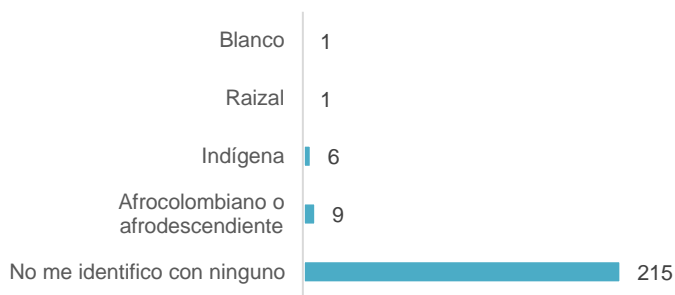


Ilustración 37 Influencia étnica en los encuestados del 1er trimestre 2022

El 93% de los encuestados no se identifica perteneciente a ningún grupo étnico. El 7% restante se distribuye entre los afrodescendientes con nueve, indígenas con seis, raizal con uno, y un ciudadano manifestó ser blanco.

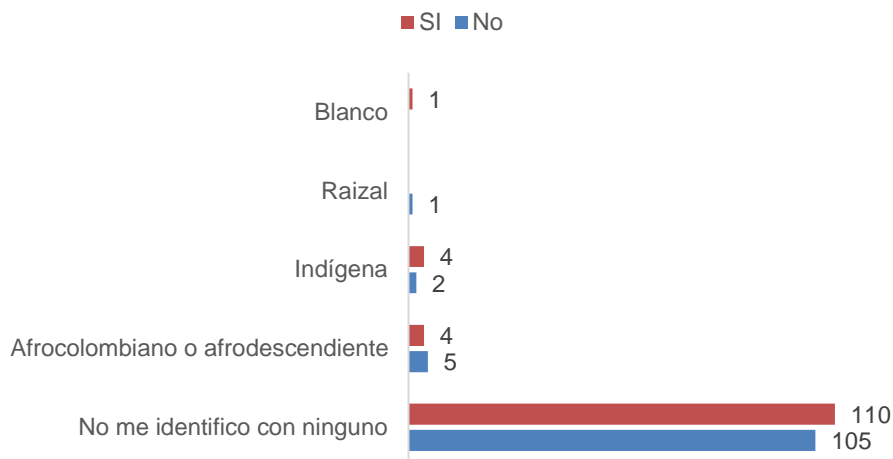


Ilustración 38 ¿Desea diligenciar la siguiente encuesta de manera anónima?

### Ubicación geográfica

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 94% de los ciudadanos respondieron que se ubican en Colombia y el 7% se distribuye en once países y sólo en dos se reportó un enfoque étnico: Argentina un raizal y en Puerto Rico un afro.



Ilustración 39 Ubicación geográfica ciudadanos que diligenciaron la encuesta F-GAC-014

De los 218 encuestados que viven en Colombia, el 54% de los ciudadanos, nos informan vivir en Bogotá D.C., el análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en dieciséis 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%.

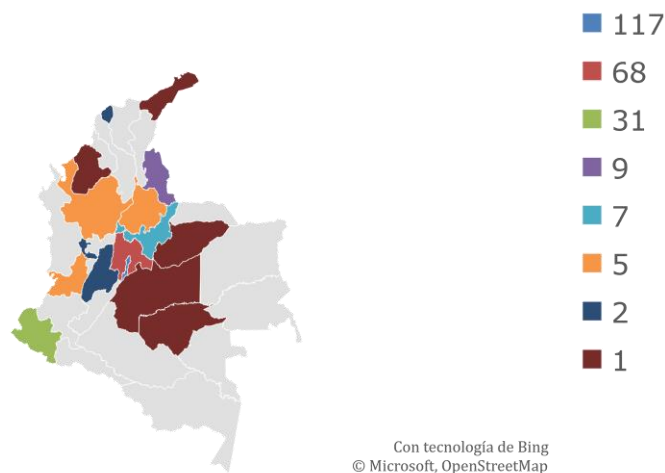


Ilustración 40 Influencia geográfica 1er. trimestre 2022

El departamento con mayor diversidad étnica es Nariño con seis indígenas y tres afros, Cundinamarca con un afro y una persona que se identifica como blanca, Cesar con un afro y Bogotá D.C con tres afros.

Se identificaron cincuenta y siete (57) municipios siendo Facatativá, Madrid, Medellín, Pasto y Campohermoso, las de mayor número de encuestados. Los ciudadanos que se identificaron pertenecientes a un grupo étnico se encuentran radicados en principalmente en el departamento de Nariño en los municipios de Aldana un indígena, Belén dos afros, Córdoba dos indígenas, Cuaspud, un indígena, Guachucal un indígena, San Andrés de Tumaco un afro y Sapuyes un indígena.

De los ciento diecisiete (117) ciudadanos ubicados en Bogotá D.C., se identificó la influencia en diecinueve de las veinte localidades. Las localidades con diversidad étnica reportada fueron Bosa, Fontibón y suba cada una con un afrodescendiente.

## Género

El 63% de los encuestados manifestó ser del género femenino, 135 no se identificó con ningún grupo étnico, cinco se identificaron como mujeres afro, seis como indígenas. El 32% se identificó de género masculino, 70 no se identifican con ningún grupo étnico, cuatro se identificaron como afros y uno se considera blanco; siendo estos los géneros predominantes. Otros géneros seleccionados y que no se asociaron aun grupo étnico fueron: una mujer transexual, un ciudadano se reconoce como No Binario. Finalmente, nueve personas decidieron no dar a conocer su género.



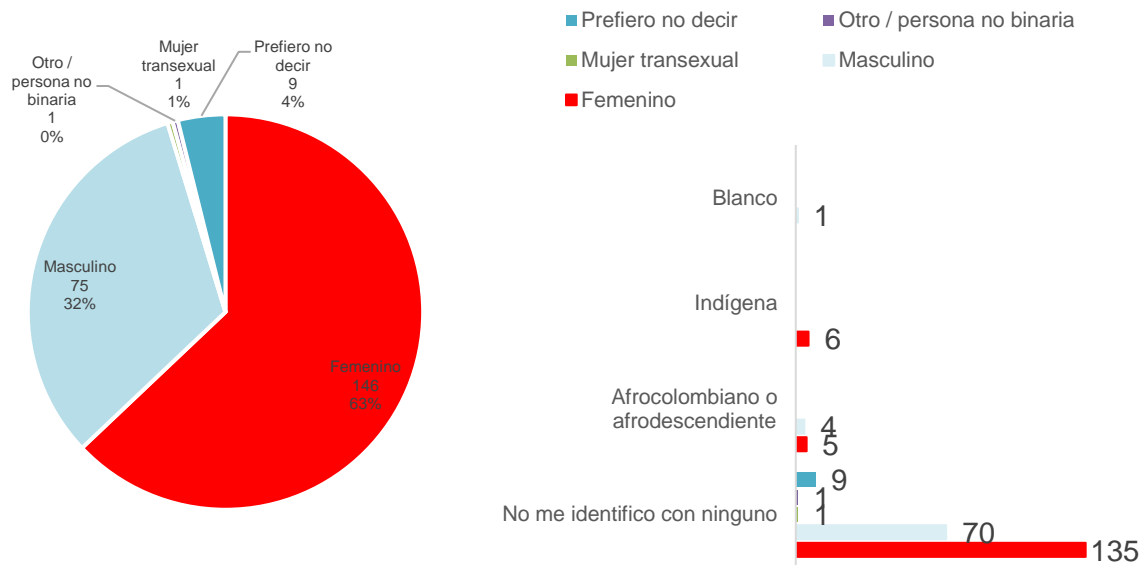


Ilustración 41 Distribución por género del encuestado

## Edad

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edades entre los 25 a 54 años, sumando ciento cuarenta y siete (147) equivalente al 64%, se observa que a su vez en esta categoría donde más diversidad étnica observamos: seis afros (cuatro hombres y dos mujeres), cuatro mujeres indígenas, un hombre raizal y un ciudadano de género masculino que se identificó como blanco.

En segundo lugar, se ubican los jóvenes que abarca a los menores de dieciocho hasta los 24 años, sumando en el trimestre cincuenta y cuatro (54) lo que equivale al 23%, en este grupo se identificaron dos afro y dos indígenas en ambos casos de género femenino. Finalmente, el grupo de adultos mayores entre los 55 a 74 años con treinta encuestados equivalente a 13% y solo se idéntico una mujer afro.

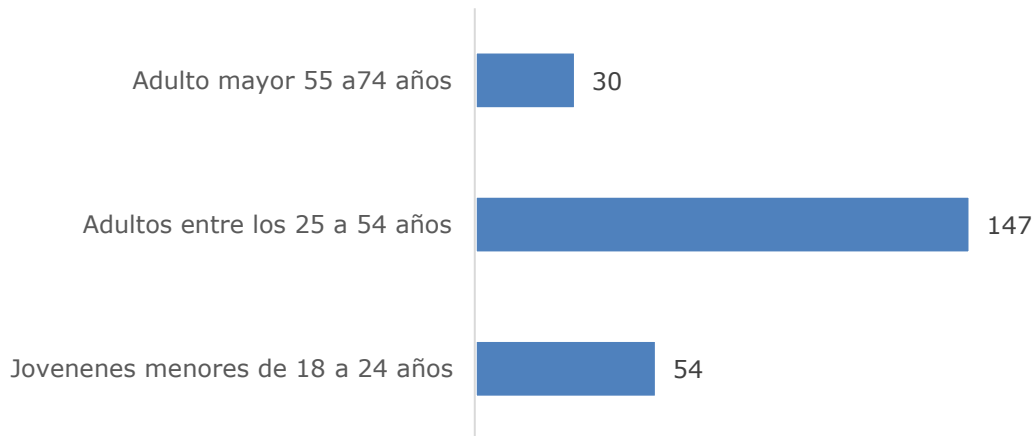


Ilustración 42. Distribución rango de edad de los encuestados en el 1er. trimestre. del año 2022

Los servicios y trámites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos. El 41% habita el estrato social tres. Los estratos uno y cuatro lograron el mismo porcentaje de participación cada uno 16%. Es de anotar que en estos tres estratos sociales se ubica la mayor diversidad étnica de los encuestados.

El 15% fue alcanzado por los encuestados que habitan en el estrato dos, el 7% en el cinco y finalmente el 1% habita en el estrato social seis, siendo estos los que menos diversidad étnica reportan

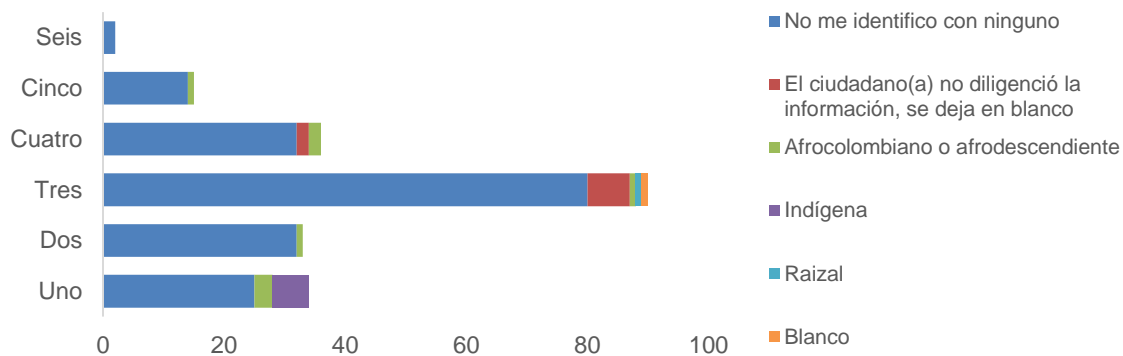


Ilustración 43. distribución estrato socioeconómico vs grupo étnico

### Condición de discapacidad y víctimas del conflicto

Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad? Solo un ciudadano de los pueblos indígenas reporto su discapacidad visual.



Ilustración 44 ¿es usted una persona en condición de discapacidad?

Frente a la pregunta ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?, el 61% responde que no, el 24% de los ciudadanos manifestaron no querer decir. El 15% manifestó que si eran víctimas del conflicto de los cuales 31 no se identificaban con ningún grupo étnico, cuatro eran afrodescendientes y uno indígena.

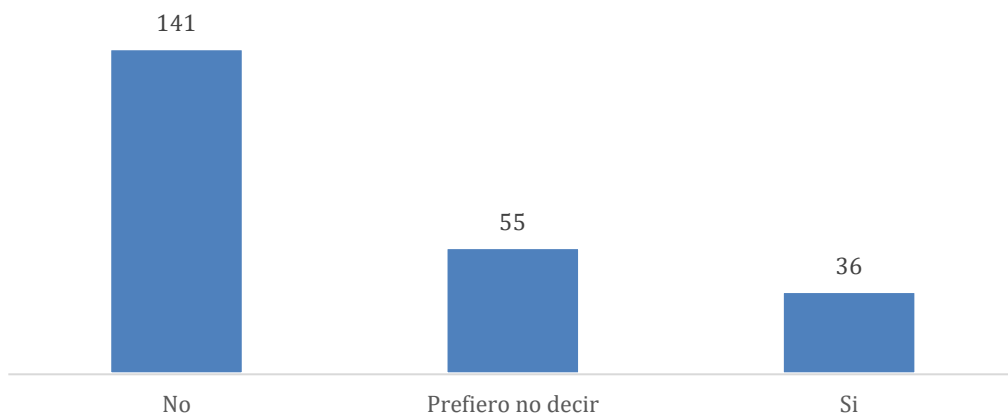


Ilustración 45 pregunta ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?

### Profesión, oficio, ocupación o actividad económica

Frente al perfil profesional, el 27% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados) un solo ciudadano de este grupo se reconoce como perteneciente a los pueblos afro, 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, siendo en este grupo el más diverso étnicamente, al contar con dos afros y seis indígenas.

El 14% se ubican los profesionales en educación de todos los niveles, en este grupo se identificaron dos afros. El 6% se identifican como arquitecto, ingeniero y afines (incluye entre otros a los diseñadores) Con un 5% se ubican dos grupos los escritores, artista y ejecutante (incluye entre otros: lingüista, editor, periodista, músico, artista plástico o visual, gestor cultural, etc.). Finalmente, se identificaron tres servidores públicos como afrodescendientes, dos de sectores diferentes a la cultura y uno de cultura.

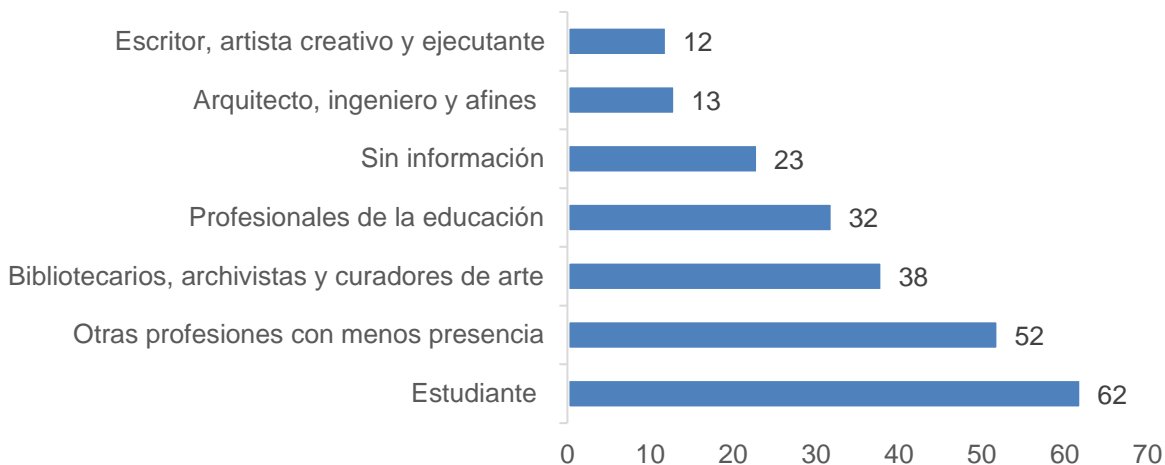


Ilustración 46 Profesión, oficio, ocupación o actividad económica

### Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los museos del Ministerio primer trimestre del 2022

Frente a la pregunta si el grupo que participó del servicio educativo o la propuesta pedagógica presentaba alguna característica de accesibilidad o inclusión, se identificó que el 85% no presentaba ninguna, el 15% identificó el grupo como población en situación de vulnerabilidad sicosocial, los tres grupos eran de adulto mayor de más de 60 años.

El grupo que participó del servicio educativo o la propuesta pedagógica presentaba alguna característica de accesibilidad o inclusión	
Ninguna	17
13 a 17 años	1
18 a 24 años	6
7 a 12 años	3
Adultos (más de 25 años)	7
Población en situación de vulnerabilidad sicosocial	3
Adultos mayores (más de 60 años)	3

El rango de edad de los grupos solicitantes, el 35% fueron adultos entre los 25 a 59 años, el 30% jóvenes entre los 18 a los 24 años; dos rangos de edad alcanzaron el mismo porcentaje 15% cada uno: los adultos mayores de 60 años y los niños entre los 7 a 12 años. El menor porcentaje, 5% fu alcanzado por los adolescentes entre los 13 a 17 años.

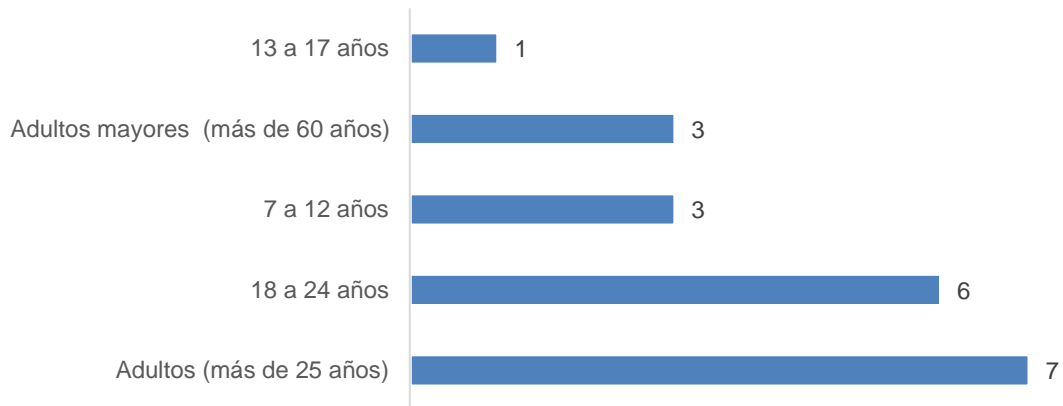


Ilustración 47. rango de edades del grupo solicitante 1er. trimestre del año 2022

El análisis permitió identificar una participación igualitaria al tipo de institución, el 50% corresponde oficiales o públicas y el 50% a privadas. Asimismo, la constante participación de las instituciones de educación superior, los colegios y las asociaciones o corporaciones distintas a la educación formal como grupos de interés de las propuestas pedagógicas en los museos del Ministerio de Cultura.



Ilustración 48. Tipo de institución 1er. trimestre 2022

Se identificaron quince instituciones beneficiadas con el servicio, siendo la Escuela Superior de Administración Pública ESAP con cinco, la Universidad de los Andes con tres, Centro Día Luz de Esperanza con tres y el Colegio Mixto Villa Carolina con dos, las de mayor frecuencia de uso en el primer trimestre del 2022

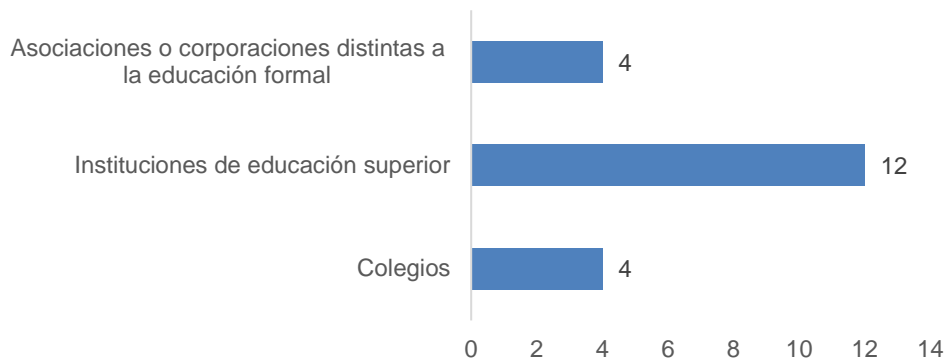


Ilustración 49. instituciones beneficiadas con el servicio en el 1er. trimestre 2022

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 60% se ubican el nivel universitario (55% escogió universitario y 5% técnicos o tecnológicos), el 15% primaria (1° a 5°), un 5% secundaria (6° a 9°). El 20% restante se distribuye en grupos diferentes a estudiantes y en su mayoría pertenecientes a asociaciones o corporaciones sociales

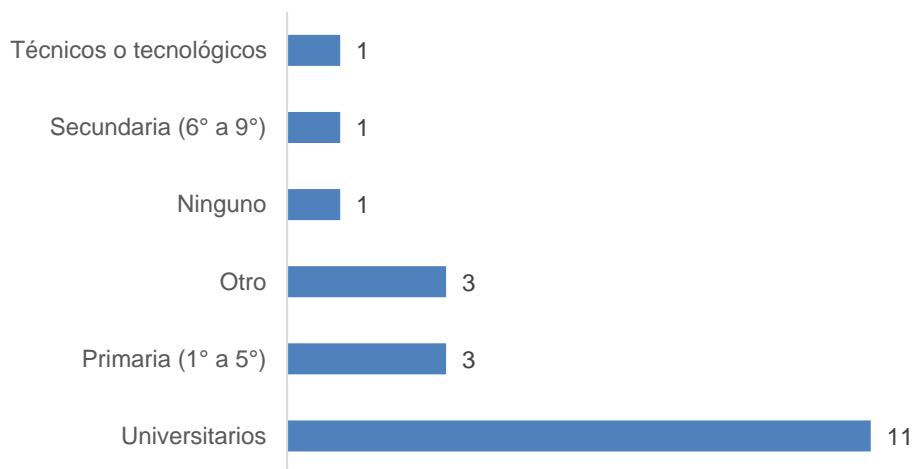


Ilustración 50. nivel o grado de educación al que pertenece el grupo que accedió al servicio educativo o actividad pedagógica en el 1er. trimestre del 2022

### Caracterización y percepción de los ciudadanos que realizaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el primer trimestre del 2022

En el primer trimestre del año 2022 se recibieron y tramitaron mil quinientos cincuenta y nueve (1.559) solicitudes a través del aplicativo PQRSD, 474 en enero, 500 en febrero, y 585 en marzo, el 96% de los ciudadanos dejó sus datos y un 4% lo hizo de manera anónima.

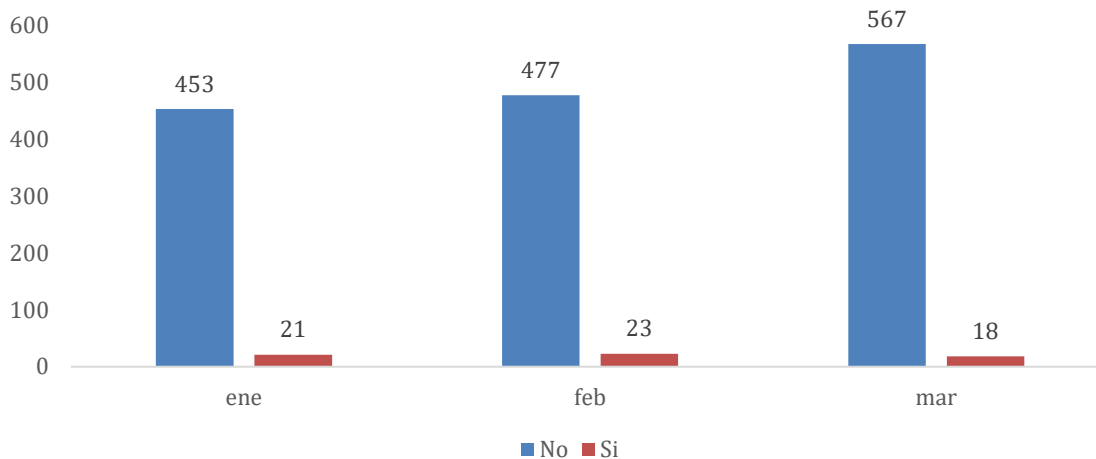
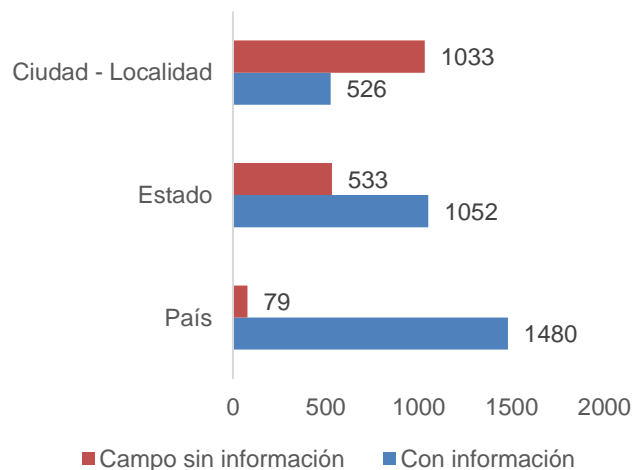


Ilustración 51 Usuario Anónimo?

### Ubicación geográfica

El 95% de los ciudadanos se ubican en Colombia, se identificaron solicitudes de pqrpd en cuatro países, Ecuador con dos, Argentina, España y Estados Unidos cada uno con una. El cinco por ciento restantes, agrupa a los ciudadanos que diligenciaron de forma anónima su pqrpd y aquellos que al no ser obligatorio las preguntas, no proporcionaron la información de su ubicación geográfica.



Sobre la base de 533 respuesta equivalente al 34% del total de las solicitudes, se evidencia influencia geográfica en los treinta departamentos del país, siendo Bogotá D.C con 207. Antioquia con 46, Valle del Cauca con 34 y Bolívar con 33 donde viven más solicitantes. Se identificaron ciento veinticuatro municipios, los primeros lugares lo ocupan las ciudades de Medellín, Cartagena y Cali.



### Medios de recepción

El canal el acceso, se evidencia que la ventanilla de radicación con el 72% del total de solicitudes es el que más se utiliza, seguidamente está el aplicativo PQRSD accesible a través de los portales por la internet que logró un 27% y el 0.5 restante se distribuye entre el correo electrónico, chat y las redes sociales.

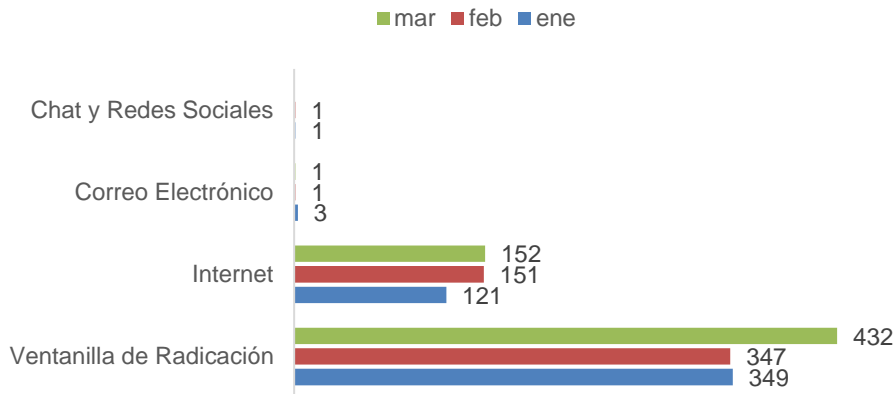


Ilustración 52 Distribución estadística de los medios de recepción de los PQRSD 1er. trimestre 2022

Frente al tipos de solicitudes realizadas, se pudo identificar que el 40% fueron solicitudes de información, el 33% peticiones, el 15% consultas, el 4% solicitudes entes de control y el 3% solicitud de documentos y de información. El 5% restante se distribuye entre otros tipos de PQRSD.

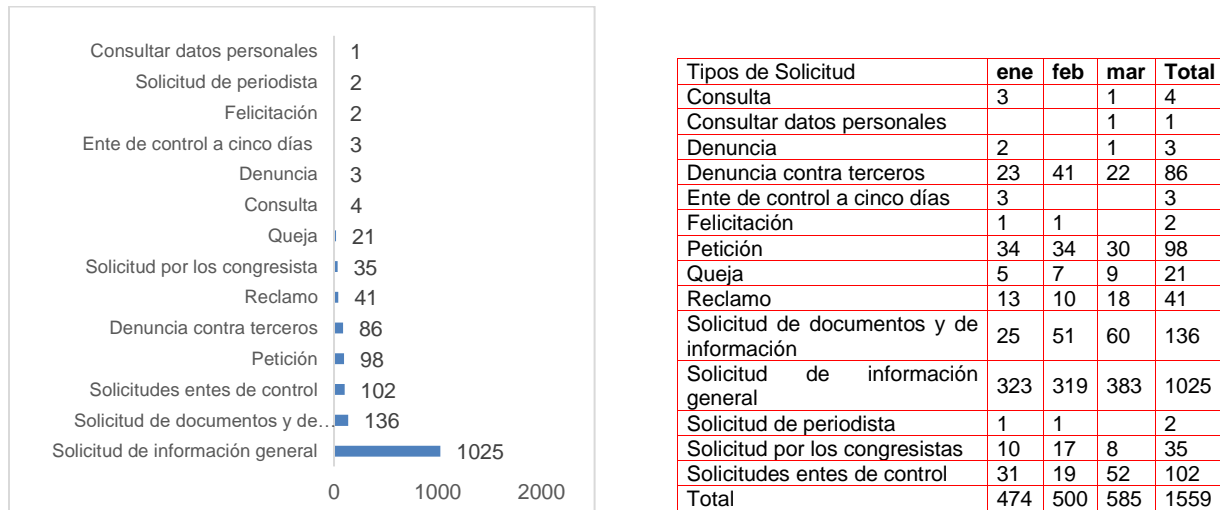


Ilustración 53 Tipos de solicitudes realizadas en el 1er. Trim 2022

Se identificaron veintiséis dependencias que tramitaron la respuesta a las PQRSD en primer trimestre del 2022, los primeros lugares se distribuyen con el 25% fueron redireccionadas a la Dirección de Patrimonio, el 18% Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación la Investigación, 10% Grupo de Atención al Ciudadano, el 8% Dirección de Artes y 5% Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento.





Tabla 22 dependencias que tramitaron la respuesta a las PQRSD 1er. Trim 2022

Dependencia	ene	feb	mar	Total	%
Dirección de Patrimonio	109	149	135	393	25
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación la Investigación	96	47	131	274	18
Grupo de Servicio al Ciudadano	46	52	61	159	10
Dirección de Artes	37	39	45	121	8
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	25	31	20	76	5
Despacho ministra	12	37	10	59	4
Dirección de Poblaciones	14	20	22	56	4
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos DAC	6	16	30	52	3
Secretaría General	14	11	27	52	3
Grupo de Gestión Humana	23	11	7	41	3
Oficina Asesora Jurídica	17	10	13	40	3
Biblioteca Nacional de Colombia	9	13	15	37	2
Dirección de Fomento Regional	10	9	17	36	2
Museo Nacional de Colombia	11	13	9	33	2
Grupo de Infraestructura Cultural	10	13	8	31	2
Grupo de Contratos y Convenios	9	12	8	29	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	9	6	7	22	1
Oficina Asesora de Planeación	6	6	8	20	1
Grupo de Divulgación y Prensa	4	1	5	10	1
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	1	1	4	6	0
Grupo de Sistemas e Informática	1		1	2	0
Museo Colonial	2			2	0
Museo Santa Clara	2			2	0
Oficina de Control Interno		1	1	2	0
Grupo de Control Interno Disciplinario		1		1	0
Museo Quinta de Bolívar			1	1	0

Frente al asunto que dio origen al PQRSD, se identificaron cuarenta temas y se establece que la consulta general, que hace referencia a la solicitud de un concepto del Ministerio sobre un caso o asunto de su competencia por parte de un ciudadano, fue lo más recurrente al obtener novecientos ochenta y ocho recurrencias equivalentes al 63%.

Tabla 23 Tema de consulta PQRSD 1er. Trim. 2022

Tema	Ene	Feb	Mar	Total	%	Tema	Ene	Feb	Mar	Total	%
Consulta General	323	308	357	988	63	Asistencias técnicas relacionadas con los PEMP en bienes de interés cultural del ámbito Nacional	4			4	0
Asistencias técnicas en bienes de interés cultural del ámbito Nacional.	18	45	44	107	7	Certificaciones laborales tanto de funcionarios activos como de exfuncionarios	2	2		4	0
Solicitudes que no son competencia del Ministerio	21	29	32	82	5	Población Afrodescendiente	1	2	1	4	0
Averiguar por el estado de los proyectos presentados	27	11	30	68	4	Denuncias de intervenciones indebidas	3			3	0
Reclamaciones por los resultados de los proyectos presentados	4	7	34	45	3	Solicitud dotación de instrumentos musicales.	2		1	3	0
Cómo participar en la convocatoria anual	7	8	24	39	3	Campo sin información	1	1		2	0
Resolver las solicitudes de autorización de proyectos de intervención en inmuebles colindantes a bienes de interés cultural del ámbito Nacional.	6	14	19	39	3	Denuncias sobre presuntas faltas contra el patrimonio cultural mueble	1		1	2	0
Población Indígena	3	10	12	25	2	Presentación y pago de la contribución parafiscal cultural	1		1	2	0



Solicitudes de procedimiento y los requisitos para la autorización de exportación de bienes muebles	4	7	5	16	1	Resolver Derechos de Petición.	1	1		2	0
Denuncias de intervenciones indebidas en centros históricos o en las zonas de influencia de los BIC NAL	5	8	2	15	1	Apoyos del Ministerio para las artes escénicas	1			1	0
Apoyo para la construcción de infraestructura	2	7	3	12	1	Asistencias técnicas en centros históricos y en las zonas de influencia de los BIC NAL		1		1	0
Denuncias sobre presuntas faltas contra el patrimonio	6	2	4	12	1	Bonos Pensionales			1	1	0
Recepción de hoja de vida.	10	2		12	1	Dotaciones tecnológicas	1			1	0
Solicitudes de Certificación de Contratos a Persona Jurídica y Persona Natural	1	7	1	9	1	Información general sobre la misma	1			1	0
Certificaciones sobre Convenios de Apoyo a Actividades Artísticas y culturales. A	3	2	2	7	0	Población Víctima Del Conflicto Armado	1			1	0
Solicitudes de y para publicación de libros.	1	4	1	6	0	Registro de eventos	1			1	0
Adolescencia	1	2	2	5	0	Requisitos para el proceso de declaratoria de BIC	1			1	0
Solicitud de procesos de formación en música.	1	2	2	5	0	Resolver preguntas y solicitudes presentadas a través del aplicativo PQRSD del Ministerio de Cultura.	1			1	0
Asistencias técnicas relacionadas con los PEMP de los centros históricos	1	1	2	4	0	Solicitudes de información sobre el trámite a una denuncia queja o querrela de vulneración a un bien interés cultural.	1			1	0

**Bajo identificación poblacional:** el 85% de los ciudadanos se identifican como ciudadanos generales, 12% de los registros no contenían información, lo que deduce que el ciudadano no secciona entre las opciones y finalmente solo el 2% realizó la identificación.

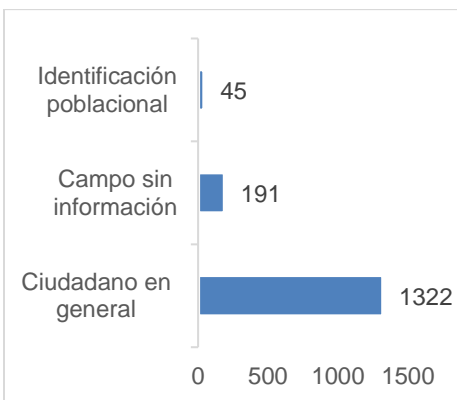


Ilustración 54. Identificación preferencial

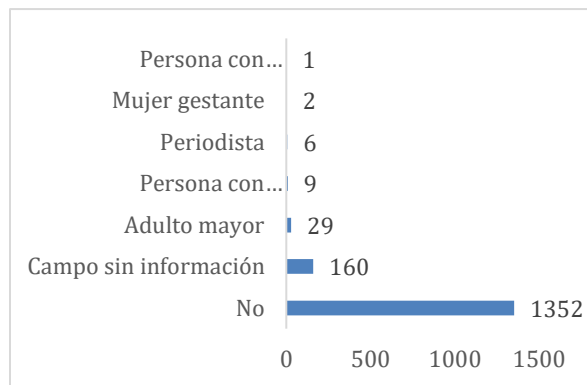
Identificación poblacional	ene	feb	mar	Total	%
Ciudadano en general	401	416	505	1322	85
Campo sin información	58	74	59	191	12
Indígena	5	3	4	12	1
Víctima de la violencia	5	2	3	10	1
Afrocolombiano, raizal y palenquero	1	2	6	9	1
Desplazado	3	1	4	8	1
LGTBI		1	4	5	0
Colombia	1			1	0
Rom		1		1	0

Frente a la **atención preferencial** el 86% de los ciudadanos selecciono NO, lo que indica no pertenecer a ningún grupo de atención preferencial, 12% no respondió la pregunta y el 2% escogió alguna de las opciones restantes.



Tabla 24. Distribución atención preferencial

Atención preferencial	Ene	Feb	Mar	Total	%
No	409	430	513	1352	87
Campo sin información	51	55	54	160	10
Adulto mayor	11	9	9	29	2
Persona con discapacidad	2	5	2	9	1
Periodista	1		5	6	0
Mujer gestante		1	1	2	0
Persona con discapacidad cognitiva			1	1	0
Total	474	500	585	1559	100



pqrds

## Percepción

Ciento ocho (108) ciudadanos diligenciaron la encuesta virtual post trámite de los PQRSD, que permite identificar el nivel de satisfacción ante diferentes aspectos de la respuesta emitida, lo que representa el 7% del total de los PQRSD atendidos en el primer trimestre del año 2022.

¿La oportunidad de la respuesta fue?				
Calificación	ene	feb	mar	Total
Excelente	4	4	3	11
Bueno	2	3	4	9
Regular	1	1	3	5
Malo	6	2	3	11
¿La respuesta a su solicitud fue clara?				
Excelente	4	3	4	11
Bueno	1	3	3	7
Regular	3	1	2	6
Malo	5	3	4	12
¿Su nivel de satisfacción fue?				
Excelente	4	4	3	11
Bueno	1	1	4	6
Regular	2	2	1	5
Malo	6	3	5	14



Ilustración 55. Percepción sobre la respuesta al PQRSD 1er. Trim 2022

Al agrupar los comentarios de forma normalizada, se observa que el 62% fueron de ciudadanos no conformes y expresan su percepción negativa. Con 7% se ubican los comentarios que expresan felicitaciones o agradecimiento. Finalmente, el 31% lo alcanzó los encuestados que no escribieron ningún comentario.

Tabla 25 Comentario Normalizado pqrds

Comentario Normalizado	ene	feb	mar	Total	%
El ciudadano felicita o agradece		3	5	8	7
El ciudadano manifiesta su inconformidad y expresa su percepción negativa	27	15	25	67	62
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación)	12	12	9	33	31
Total	39	30	39	108	100



Anexo 1. Tabla de la totalidad de municipios identificados

Municipio	Encuesta F-GAC-014	Encuesta F-GAC-094	Encuesta temas de interés Jornada	Encuesta de BPPP	Total	Municipio	Encuesta F-GAC-014	Encuesta F-GAC-094	Encuesta temas de interés Jornada	Encuesta de BPPP	Total
Barranquilla	12	1	94	51	158	Riosucio	3		2	4	9
Cali	106	3		19	128	Buenaventura	6			2	8
Cartagena	39		71	10	120	Corozal	3		4	1	8
Medellín	69	3	21	21	114	Puerto Asís	3		1	4	8
Ocaña	68		1		69	Roberto Payán			1	7	8
Cúcuta	39	3	8	12	62	Sahagún	1		6	1	8
Pasto	8	2	20	31	61	Ulloa	8				8
Valledupar	6	3	32	8	49	Villagarzón	2		5	1	8
Bucaramanga	9	1	17	14	41	Acacias	1		4	2	7
Ibagué	17		13	9	39	Caicedonia	7				7
Villavicencio	16	4	13	3	36	Consacá	2			5	7
Manizales	9		11	14	34	Contadero	6		1		7
Yopal	2	3	24	5	34	Funza	4		1	2	7
Santa Marta	8	2	13	10	33	Inírida			5	2	7
Honda	27		1	1	29	Junín	7				7
Palmira	22			6	28	La Unión	7				7
Popayán	14		8	6	28	Luruaco			6	1	7
Facatativá	22		2	1	25	Madrid	4		2	1	7
Soledad	2		19	3	24	Sabanalarga			7		7
Chía	18		5		23	Samaná	7				7
Riohacha	4	1	12	6	23	San Andrés		3	3	1	7
La Calera	21			1	22	San José del Guaviare			3	4	7
Montería	1		16	5	22	San Miguel	6			1	7
Mocoa	15	1	3	2	21	San Pedro	4	1	2		7
Soacha	21				21	Santiago	6			1	7
Tocancipá	20		1		21	Sibundoy	3		1	3	7
Pereira			14	6	20	Toro	6	1			7
Sincelejo	2		9	9	20	Colón	6				6
Envigado	8		6	5	19	Florencia	1			5	6
Arauca		2	15	1	18	Garzón	1		4	1	6
Armenia	7		5	6	18	Guadalajara de Buga	5			1	6
Sogamoso	8			10	18	Marinilla	4		1	1	6
Cajicá	16		1		17	Palmar de Varela			5	1	6
Los Patios	13		2	2	17	Policarpa	6				6
Yumbo	17				17	Potosí	5		1		6
Barrancabermeja	3		12	1	16	Providencia	6				6
Bello	10		6		16	Repelón			6		6
Candelaria	12		2	1	15	San Bernardo Del Viento	1		4	1	6
Neiva	11		2	2	15	San Gil	2		3	1	6
Baranoa			14		14	San Luis de Sincé	5			1	6
Fusagasugá	9		3	2	14	San Vicente del Caguán			4	2	6
Quibdó		1	11	2	14	Santafé de Antioquia	4		2		6
Zipaquirá	8		4	1	13	Santiago de Tolú	4	1	1		6



Ipiales	7		3	2	12	Valle del Guamuez	6				6
Pamplona	8		3	1	12	Vijes	5			1	6
Puerto Colombia			10	2	12	Abrego	3			2	5
Tuluá	10			2	12	Agustín Codazzi	1		3	1	5
Turbaco	2		7	3	12	Andalucía	5				5
Cumbal	8		2	1	11	Arjona	1		3	1	5
Duitama	8			3	11	Buenavista	3		1	1	5
Magangué			8	3	11	Montelíbano	1		3	1	5
Malambo			11		11	Pupiales	3		2		5
Mosquera	6		5		11	Rionegro	2		3		5
Soplaviento			11		11	Samaniego	5				5
Tunja	9			2	11	San Carlos			5		5
Villa Del Rosario	6		4	1	11	San Estanislao			3	2	5
Calarcá	5			5	10	Cartago	5				5
Itagüí	5			5	10	Cerete			5		5
Cumaral	2		2	1	5						
El Tambo	3		1	1	5	Ariguaní			2	1	3
El Zulia	5				5	Bolívar	3				3
La Cumbre	5				5	Bosconia			2	1	3
Santo Tomas			5		5	Cacota	3				3
Saravena	1		4		5	Calamar	2		1		3
Soacha			5		5	Caldas	1		1	1	3
Tame			4	1	5	Campo de la Cruz			3		3
Tauramena	2		2	1	5	Chinácota			2	1	3
San Juan Nepomuceno	1		2	2	5	Arboleda	3				3
Argelia	4				4	Circasia	1		1	1	3
Bugalagrande	4				4	Colón	2	1			3
Chinchiná	2			2	4	Condoto			2	1	3
Chinú	1		2	1	4	Cuasped	3				3
Córdoba	4				4	El Carmen	3				3
Cota	4				4	El Carmen de Viboral			2	1	3
El Águila	4				4	El Colegio			2	1	3
El Cairo	4				4	El Peñol	3				3
El Carmen de Bolívar			3	1	4	Floridablanca			2	1	3
El Cerrito	4				4	Gama	3				3
Florencia	2		2		4	Guachucal	3				3
Florida	4				4	La Ceja	1			2	3
Fonseca			4		4	La Unión	3				3
Ginebra	4				4	Los Palmitos			2	1	3
Granada			3	1	4	Mahates			3		3
Guacarí	4				4	Manatí			3		3
Guaitarilla	3		1		4	Marulanda	3				3
Gualmatán	4				4	Orito	2			1	3
Herrán	4				4	Paipa	2			1	3
La Jagua de Ibirico			3	1	4	Paz de Ariporo	1			2	3
La Llanada	3		1		4	Pelaya			3		3
La Mesa	2		1	1	4	Piedecuesta			3		3
La Playa	3			1	4	Pital	3				3
La Victoria	3			1	4	Planeta Rica			2	1	3
Lorica			2	2	4	Plato				3	3
Mallama	4				4	Polonuevo			2	1	3
María La Baja			2	2	4	Puerto Carreño		1	2		3
Morales			3	1	4	Puerto Libertador			3		3
Nariño	3			1	4	Riofrio	3				3
Obando	4				4	Sabaneta	3				3
Palestina	2			2	4	San Calixto	3				3



Restrepo	2		1	1	4	San Cayetano	3				3
Roldanillo	3			1	4	San Cristóbal			3		3
Sabanagrande			3	1	4	San Juan de Betulia	2		1		3
Sampués	2			2	4	San Pablo	2		1		3
San Francisco	2		2		4	San Pedro De Cartago	3				3
San Lorenzo	3		1		4	San Zenón			1	2	3
San Marcos	2		1	1	4	Santa Barbara	3				3
San Onofre	4				4	Santa Rosa De Cabal			2	1	3
Santa Ana	1		3		4	Sibaté	1		1	1	3
Sevilla	4				4	Tabio	1		1	1	3
Silvia	3			1	4	Tangua	3				3
Sopo			3	1	4	Tibú	3				3
Suan			3	1	4	Ubaque	3				3
Trujillo	4				4	Unión Panamericana			3		3
Victoria	4				4	Versalles	3				3
Villa Caro	2		1	1	4	Villa de San Diego de Ubaté	3				3
Yacuanquer	3		1		4	Villamaría	1			2	3
Yotoco	4				4	Villanueva	1		2		3
Alban			1	2	3	Zetaquirá	3				3
Ancuya	3				3	Aguachica			2		2
Angostura	3				3	Algarrobo	2				2
Ansermanuevo	3				3	Araucita	1		1		2
Apartado			3		3	Ayapel			2		2
Urao			2		2	Útica				2	2
Balboa	1			1	2	Vélez	1		1		2
Barrancas			2		2	Villa de Leyva	1			1	2
Briceño	2				2	Viterbo	2				2
Buesaco	2				2	Yacopí			2		2
Canalete			2		2	Zambrano			2		2
Carepa	1			1	2	Zapayán	1			1	2
Cartagena del Chaira			2		2	Tubará			2		2
Casabianca			1	1	2	Ubalá	2				2
Chachagsí	2				2	Aguazul				1	1
Cicuco			1	1	2	Aipe				1	1
Cogua			2		2	Aldana	1				1
Durania	2				2	Algeciras				1	1
El Roble	2				2	Almaguer			1		1
El Tambo	1		1		2	Ambalema				1	1
Entreríos				2	2	Anapoima				1	1
Espinal				2	2	Anolaima	1				1
Francisco Pizarro	2				2	Anorí				1	1
Fuente de Oro				2	2	Anserma	1				1
Fundación	1		1		2	Aracataca			1		1
Gachancipá	2				2	Bajo Baudó			1		1
Galeras	1			1	2	Barbacoas				1	1
Gigante			2		2	Barbosa			1		1
Girón			1	1	2	Becerril	1				1
Guamal	1		1		2	Bojayá			1		1
Guarne	1			1	2	Bucarasica			1		1
Hacarí	2				2	Buenos Aires		1			1
Hatonuevo			2		2	Cabuyaro				1	1
Iles	1		1		2	Cajamarca	1				1
Inza				2	2	California			1		1
Istmina			1	1	2	Cantagallo				1	1



Jericó				2	2	Caracolí				1	1
La Apartada			2		2	Carmen del Darién			1		1
La Jagua Del Pilar			2		2	Castilla la Nueva			1		1
La Plata			2		2	Caucasia			1		1
La Vega	1		1		2	Charalá	1				1
Leticia			2		2	Chibolo	1				1
Linares	1			1	2	Chigorodó			1		1
Manaure			2		2	Chima			1		1
Marmato	2				2	Chipaque			1		1
Marquetalia	2				2	Ciénaga de Oro				1	1
Milán			2		2	Coloso			1		1
Miraflores			1	1	2	Contratación				1	1
Monguí				2	2	Convención	1				1
Moñitos			1	1	2	Copacabana	1				1
Morelia			1	1	2	Corinto			1		1
Mutiscua	2				2	Cotorra			1		1
Necocí			2		2	Coyaima				1	1
Neira	2				2	Cumaribo			1		1
Norcasia	2				2	Cumbitara	1				1
Orocue			1	1	2	Curumaní			1		1
Ortega			1	1	2	Dagua				1	1
Ovejas	1			1	2	Abejorral	1				1
Pensilvania	2				2	Agrado				1	1
Pitalito	1			1	2	Dibulla			1		1
Puerres	2				2	Distracción				1	1
Puerto López			1	1	2	Dolores	1				1
Quimbaya	1			1	2	El Banco				1	1
San Jacinto			2		2	El Carmen de Atrato			1		1
San Juan de Urabá			2		2	El Doncello			1		1
Santa Catalina			2		2	El Dorado				1	1
Santa Rosa			2		2	El Guamo			1		1
Santander de Quilichao	2				2	El Litoral del San Juan			1		1
Santuario				2	2	El Molino			1		1
Sapuyes	2				2	El Paso			1		1
Socorro	1		1		2	El Piñón			1		1
Socotá	2				2	El Playón			1		1
Suaita	1			1	2	El Retorno			1		1
Suesca			1	1	2	El Rosal	1				1
Teorama	2				2	El Santuario				1	1
Tolú Viejo	1			1	2	Encino			1		1
Puente Nacional			1		1	Filadelfia	1				1
Puerto Berrio	1				1	Filandia				1	1
Puerto Caicedo				1	1	Fomeque				1	1
Puerto Rico	1				1	Fredonia	1				1
Puerto Tejada			1		1	Fresno				1	1
Puerto Triunfo				1	1	Gachalá			1		1
Purísima			1		1	Gachantivá	1				1
Recetor	1				1	Galapa			1		1
Gamarra				1	1	Retiro	1				1
Génova			1		1	Ricaurte	1				1
Girón	1				1	Rio Quito				1	1
Granada				1	1	Risaralda	1				1
Guachené			1		1	Rovira			1		1
Guachetá			1		1	Saboya	1				1
Guaduas			1		1	Salamina	1				1
Guamo			1		1	Salazar		1			1
Guasca				1	1	Salento	1				1
Guayata	1				1	San Alberto				1	1
Güepsa			1		1	San Andrés Sotavento			1		1



Hato Corozal				1	1	San Bernardo				1	1
Herveo	1				1	San Diego			1		1
Hispania	1				1	San José	1				1
Hobo	1				1	San José de Miranda				1	1
Imues	1				1	San José Del Palmar			1		1
Jardín	1				1	San Juan del Cesar			1		1
Juan de Acosta			1		1	San Martín de Loba			1		1
La Belleza			1		1	San Mateo	1				1
La Chorrera			1		1	San Pelayo			1		1
La Cruz			1		1	San Roque			1		1
La Esperanza			1		1	Santa Lucía			1		1
La Estrella	1				1	Santa Rosa de Osos	1				1
La Merced	1				1	Santa Rosa del Sur			1		1
La Montañita				1	1	Santa Rosalía			1		1
La Palma				1	1	Santa Sofía	1				1
La Paz			1		1	Santacruz	1				1
La Tebaida			1		1	Santana	1				1
La Virginia				1	1	Santo Domingo			1		1
Lebrija				1	1	Sasaima			1		1
Leguizamo	1				1	Sativasur				1	1
Líbano	1				1	Sesquilé				1	1
Lloro			1		1	Silos				1	1
Los Andes	1				1	Silvania			1		1
Los Córdoba			1		1	Simijaca	1				1
Majagual			1		1	Solano				1	1
Málaga			1		1	Sonsón				1	1
Mani			1		1	Sopetrán			1		1
Manzanares	1				1	Sucre				1	1
Mapiripán				1	1	Supia	1				1
Margarita			1		1	Talagua Nuevo			1		1
Marsella				1	1	Támesis			1		1
Miranda				1	1	Tarqui			1		1
Mitú				1	1	Tenerife			1		1
Momil				1	1	Tenjo	1				1
Montecristo			1		1	Tibacuy	1				1
Murillo				1	1	Tibirita	1				1
Natagaima				1	1	Tierralta			1		1
Nocaima				1	1	Timbiquí			1		1
Olaya Herrera				1	1	Tiquisio				1	1
Ospina	1				1	Titiribí			1		1
Pacho			1		1	Túquerres			1		1
Pailitas	1				1	Turbana				1	1
Palermo				1	1	Une	1				1
Palmito				1	1	Valencia			1		1
Pamplonita	1				1	Valle de San José	1				1
Paramo			1		1	Venadillo	1				1
Paratebuena				1	1	Villapinzón	1				1
Pauna	1				1	Villeta	1				1
Peñol				1	1	Viotá			1		1
Pinchote				1	1	Vistahermosa			1		1
Pital			1		1	Yaguara				1	1
Pivijay			1		1	Yalí			1		1
Planadas			1		1	Yolombo				1	1
Pradera	1				1	Zipacón	1				1
Pueblorrico			1		1	Zona Bananera				1	1





						Total	1383	41	1009	572	300 5
--	--	--	--	--	--	-------	------	----	------	-----	----------

Anexo 2 Lista de municipios registrados en el aplicativo PQRSD

Ciudad O Municipio	2020	2021	Total	Ciudad O Municipio	2020	2021	Total
Campo Sin Información	6.579	5.207	11.786	San Pedro		2	2
Bogotá	861	1.088	1.949	San Vicente De Chucuri	2	2	
Medellín	100	126	226	Santa Catalina	1	1	2
Cartagena	55	110	165	Soplaviento	1	1	2
Cali	57	78	135	Tinjacá		2	2
Barranquilla	39	63	102	Ubaté	2		2
Pasto	37	36	73	Urumita		2	2
Ibagué	35	35	70	Vegachi		2	2
Santa Marta	11	46	57	Venadillo	1	1	2
Manizales	26	29	55	Victoria	2		2
Tunja	27	28	55	Villamaría	1	1	2
Bucaramanga	31	20	51	Villanueva		2	2
Pereira	18	31	49	Villavieja	2		2
Popayán	20	26	46	Vista Hermosa		2	2
Villavicencio	12	27	39	Yarumal		2	2
Neiva	23	14	37	Zetaquirá	2		2
Cúcuta	13	23	36	Zipacón		2	2
Armenia	19	12	31	Achí		1	1
Bello	14	9	23	Albania	1		1
Valledupar	14	8	22	Angostura		1	1
Zipaquirá	9	12	21	Ansermanuevo		1	1
Buenaventura	11	9	20	Bahía Solano		1	1
Envigado	11	9	20	Balboa	1		1
Rionegro	11	8	19	Belén	1		1
Chía	9	9	18	Betania	1		1
Duitama	16	2	18	Buesaco		1	1
Salazar	2	16	18	Buriticá		1	1
Barrancabermeja	5	12	17	Cabuyaro		1	1
Fusagasugá	9	7	16	Cachipay		1	1
Sincelejo	1	15	16	Calarcá		1	1
Barichara	4	11	15	Caldono		1	1
San Gil	3	12	15	Caloto	1		1
Riohacha	9	5	14	Campo De La Cruz		1	1
Sogamoso	5	9	14	Canalete		1	1
Cajicá	8	5	13	Caparrapí		1	1
Florencia	6	7	13	Caracolí	1		1
Ocana	2	11	13	Carmen De Carupa	1		1
Villa Del Rosario	6	7	13	Carmen De Viboral		1	1
Itagüí	5	7	12	Carolina		1	1
Villa De Leyva	4	8	12	Carurú	1		1
Yopal	3	9	12	Chimichagua	1		1
Los Patios	6	5	11	Chinchiná	1		1
Sonsón	1	10	11	Chipatá		1	1
Girón	4	6	10	Chíquiza		1	1
Mompós	6	4	10	Chocontá	1		1
Soacha	6	4	10	Ciénega		1	1
Agua De Dios	4	5	9	Circasia	1		1
Floridablanca	3	6	9	Cisneros		1	1
Honda	2	7	9	Coello	1		1
Piedecuesta	4	5	9	Combita		1	1
Colón	4	4	8	Confines		1	1
Dos Quebradas	2	6	8	Copacabana	1		1
Facatativá	7	1	8	Coper	1		1
Ipiales	3	5	8	Córdoba		1	1
Mosquera	3	5	8	Cota	1		1
Quibdó	4	4	8	Coyaima		1	1
Salamina	3	5	8	Cubarral		1	1
San Zenón	3	5	8	Cucaita		1	1
Garzón	2	5	7	Cumbal		1	1



Paipa	3	4	7	Curumani	1		1
Vélez	2	5	7	Darién		1	1
Apartado	3	3	6	Don Matías		1	1
Buga	4	2	6	El Águila	1		1
Ciénaga	3	3	6	El Banco	1		1
La Mesa	2	4	6	El Reten		1	1
Luruaco	1	5	6	Fonseca	1		1
Pamplona	5	1	6	Fredonia		1	1
Riosucio	3	3	6	Gacheta		1	1
Sabaneta	4	2	6	Guacamayas	1		1
Sesquilé	6		6	Guacarí		1	1
Socorro	4	2	6	Guachené		1	1
Tierralta	6		6	Guachucal		1	1
Tuluá	5	1	6	Guaitarilla		1	1
Abejorral	4	1	5	Guamo		1	1
Acacias	2	3	5	Guapota		1	1
Aguadas		5	5	Guática	1		1
Aguazul	4	1	5	Guayabal De Siquima	1	1	
Anserma	3	2	5	Hispania	1		1
Becerril		5	5	Isnos	1		1
Candelaria		5	5	Istmina	1		1
Cimitarra	5		5	Iza	1		1
Concepción	3	2	5	Jenesano	1		1
Icononzo	5		5	Jurado	1		1
Jericó	1	4	5	La Argentina	1		1
La Calera		5	5	La Belleza		1	1
Mocoa	4	1	5	La Chorrera	1		1
Montería	3	2	5	La Plata	1		1
Palmira	4	1	5	La Tola		1	1
Pitalito	3	2	5	La Uribe		1	1
Puerto Colombia	2	3	5	La Victoria	1		1
San Andrés	3	2	5	La Virginia	1		1
Santa Rosa De Cabal	2	3	5	Labranzagrande		1	1
Soledad	3	2	5	Landázuri	1		1
Tolúviejo	1	4	5	Lourdes		1	1
Uribe	4	1	5	Macanal		1	1
Ambalema	1	3	4	Majagual	1		1
Arauca	4		4	Málaga		1	1
Barbosa	2	2	4	Manaure Balcón Del Cesar	1		1
Bolívar	2	2	4	Manta		1	1
Chitaga	1	3	4	Mariquita		1	1
Coloso	4		4	Marquetalia		1	1
El Carmen	4		4	Marsella	1		1
Florida	2	2	4	Matanza	1		1
Galapa		4	4	Medio Baudó		1	1
Girardot	3	1	4	Melgar	1		1
Guaduas	2	2	4	Mogotes	1		1
Inírida	1	3	4	Monguí		1	1
La Ceja	2	2	4	Monterrey		1	1
Lorica	1	3	4	Natagaima	1		1
Madrid	2	2	4	Necoclí		1	1
Marinilla	3	1	4	Neira		1	1
Miranda	3	1	4	Nilo		1	1
Mitú	3	1	4	Orocue		1	1
Monquirá	2	2	4	Paicol		1	1
Ortega		4	4	Pailitas	1		1
Pacora	2	2	4	Palmar De Varela		1	1
Puerto Escondido	3	1	4	Pamplonita	1		1
Ricaurte		4	4	Pandi	1		1
Sáchica		4	4	Paris	1		1
San José Del Guaviare	2	2	4	Piamonte		1	1
Santiago	2	2	4	Piendamó		1	1
Santuario	1	3	4	Pivijay		1	1
Sibaté		4	4	Planadas		1	1
Silvania	4		4	Providencia	1		1
Turbaco	4		4	Pueblo Nuevo		1	1
Zarzal	3	1	4	Puerto Nariño		1	1



Boyacá		3	3	Puerto Santander		1	1
Cartago	3		3	Pulí	1		1
Chiquinquirá	1	2	3	Pupiales		1	1
Consaca		3	3	Quimbaya		1	1
Dabeiba	3		3	Rio Iro		1	1
El Playón	1	2	3	Rioblanco	1		1
Funza		3	3	Roncesvalles	1		1
Gómez Plata	3		3	Sabanagrande	1		1
Inza	1	2	3	Saboya	1		1
Jamundí	2	1	3	Saladoblanco		1	1
Juan De Acosta	3		3	Salgar		1	1
La Gloria		3	3	Samaniego		1	1
Lebrija		3	3	Sampués		1	1
Magangué	1	2	3	San Antonio Tequendama	1	1	
Maicao	3		3	San Bernardo Del Viento	1	1	
Orito	1	2	3	San Calixto	1		1
Puerto Gaitán	1	2	3	San Carlos		1	1
Repelón	1	2	3	San Francisco	1		1
Rovira	3		3	San José De Miranda	1		1
San Benito Abad		3	3	San Juan Nepomuceno	1	1	
San Jacinto		3	3	San Luis De Gaceno	1		1
San Juan Del Cesar		3	3	San Luis De Palenque	1		1
Tabio	3		3	San Miguel	1		1
Tauramena	1	2	3	San Miguel De Sema	1	1	
Tubara	3		3	San Onofre	1		1
Tumaco	1	2	3	Santa Ana	1		1
Tuta	3		3	Santa Isabel	1		1
Yumbo	1	2	3	Santa Lucia	1		1
Abriaquí	2		2	Santana	1		1
Aguachica	1	1	2	Santander De Quilichao	1		1
Andes		2	2	Santo Domingo		1	1
Anzá		2	2	Saravena		1	1
Arbeláez		2	2	Sibundoy	1		1
Belalcázar		2	2	Silvia	1		1
Bochalema	2		2	Simijaca	1		1
Cajibío	1	1	2	Socotá	1		1
Carepa		2	2	Solita		1	1
Chaparral	2		2	Sopo	1		1
Contratación	1	1	2	Suaita		1	1
Corozal		2	2	Suan		1	1
Cumaribo	2		2	Suaza		1	1
Cunday		2	2	Supia	1		1
Dibulla	1	1	2	Tado	1		1
El Cerrito	2		2	Talaigua Nuevo		1	1
El Dovio	2		2	Tame	1		1
Flandes	1	1	2	Tausa	1		1
Fuente De Oro		2	2	Tena	1		1
Garagoa	2		2	Tenerife		1	1
Granada	1	1	2	Tenjo		1	1
Guarne		2	2	Tenza	1		1
La Dorada		2	2	Tesalia	1		1
La Jagua Ibirico		2	2	Tibasosa		1	1
La Salina		2	2	Tibú		1	1
La Tebaida	2		2	Timana	1		1
La Unión	2		2	Timbío	1		1
Lejanías		2	2	Toca		1	1
Líbano	2		2	Toledo		1	1
Mapiripan	1	1	2	Topaipi		1	1
Margarita		2	2	Tuchin	1		1
Marmato		2	2	Turbo	1		1
Montenegro	2		2	Turmequé		1	1
Morales		2	2	Ulloa	1		1
Murillo	1	1	2	Urrao		1	1
Mutiscua		2	2	Utica		1	1
Nuqui	2		2	Ventaquemada	1		1
Palermo		2	2	Vijes		1	1
Paz De Ariporo		2	2	Villagarzón		1	1



La cultura  
es de todos

Mincultura

Pradera	2		2	Villeta	1		1
Purificacion	1	1	2	Yacopí		1	1
Rio De Oro	1	1	2	Yacuanquer		1	1
Sabanalarga		2	2	Yolombo	1		1
San Bernardo		2	2	Zapatoca		1	1
San Martin		2	2	Total	8.536	7.668	16.204