



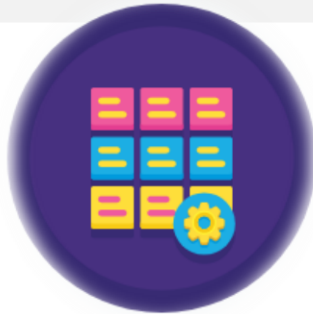
La cultura  
es de todos

Mincultura

CARACTERIZACIÓN Y  
ESTUDIO DE CIUDADANOS,  
USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS DEL MINISTERIO  
DE CULTURA

# INTRODUCCIÓN

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.



# NORMATIVIDAD

1

Decreto 1499 de 2017  
por medio del cual  
se modifica el  
Decreto 1083 de 2015

2

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.

3

NTC-ISO: 9001 de 2015  
Sistema de Gestión de  
Calidad

4

Ley de  
Transparencia  
1712 de 2014

4

Decreto reglamentario 1377  
del 2013, el cual se  
reglamenta parcialmente la  
Ley 1581 de 2012.

5

Ley Estatutaria 1581 del  
2012, por la cual se  
dictan disposiciones  
generales para la  
protección de datos  
personales.





## General

Conocer e identificar los perfiles y las características, así como las 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

## 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, en los diferentes procesos y entidades adscritas 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, con énfasis en la atención a 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.

# ALCANCE

El resultado de la caracterización le permitirá a la alta dirección atender las necesidades y requerimientos de sus grupos de valor, para mejorar el portafolio de la oferta institucional del Ministerio.

Identificar los grupos de valor con definición de metas a corto, mediano y largo plazo



Adelantar el trabajo por fases con objetivos específicos y mecanismos que permitan construir con criterios lógicos los lineamientos y directrices necesarios para obtener resultados óptimos



Identificar los mecanismos de recolección de información; realizar sensibilización frente al diseño de la caracterización centrada en el ciudadano; definir las estrategias de comunicación; invitar a la participación ciudadana y a la rendición de cuentas, así como dar a conocer las políticas de servicio al ciudadano.



Esta trazabilidad le permitirá a la alta dirección la formulación de las metas a corto, mediano y largo plazo, tangibles, medibles y coherentes, en atención a los problemas y necesidades que debe atender o satisfacer en relación con sus grupos de valor

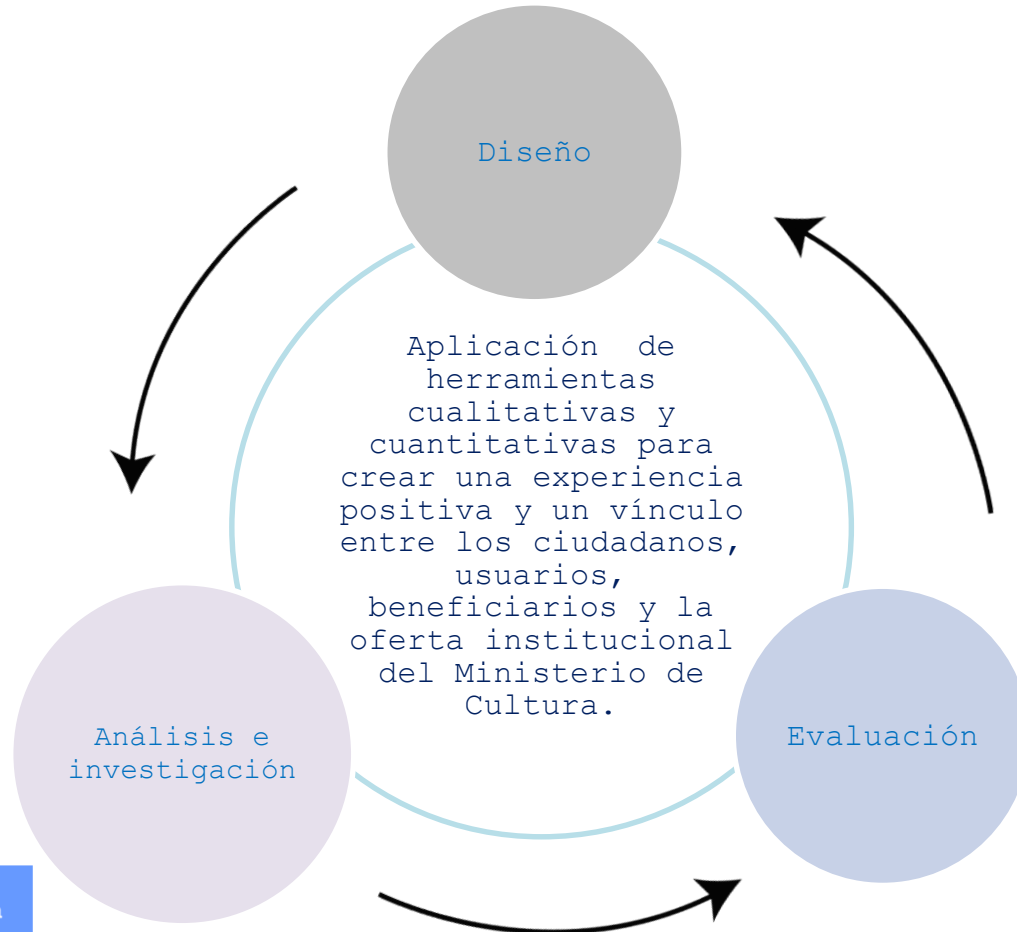
# GRUPO DE INTERES



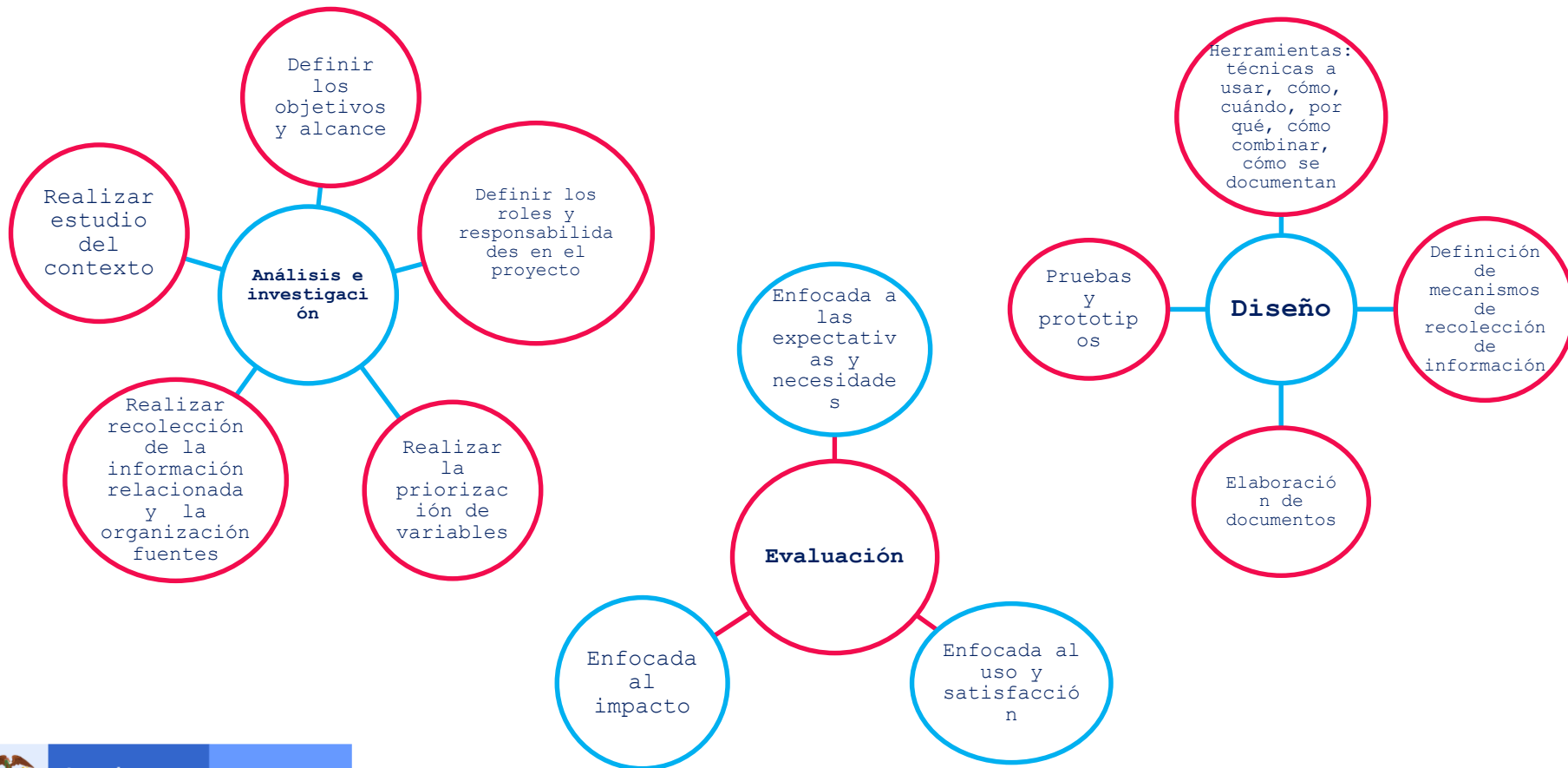
Para efectos del proyecto, el grupo de interés sobre el que se trabajará es “ciudadanos, usuarios y beneficiarios”.



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA





# NIVELES



## **Descriptivo:**

Revela información sobre cómo es el entorno: cuántas personas acceden a los productos, trámites y servicios, cuántos son beneficiarios y cuántos usuarios, cuáles son sus perfiles demográficos y psicográficos, 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. Este componente busca explorar las tendencias de opinión sobre las experiencias de los ciudadanos, usuarios o beneficiarios y cómo estos afectan en la percepción de los mismos



## **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

# DIMENSIONES DEL PROYECTO

1

**Entender la perspectiva del ciudadano:** conocer las características y el perfil de visitantes y usuarios, lo que permite crear experiencias satisfactorias, elevando el nivel de uso a un rango emocional. Fidelizar a los ciudadanos, usuarios, beneficiarios regulares y conquistar a los nuevos públicos haciendo que el Ministerio resulte visible, familiar y atrayente.

3

**Entender la perspectiva del Ministerio de Cultura:** como organismo rector de la formulación, coordinación e implementación de la Política de Estado en materia cultural (lo patrimonial, la economía Naranja, lo público, lo cultural, entre otros)

2

**Entender la perspectiva de la oferta institucional** (servicios, productos y tramites): las sensaciones y los comportamientos de un ciudadanos, usuarios o beneficiarios alrededor de los servicios y productos (emoción integral - positiva o negativa-) en otras palabras, persuadir a los diferentes grupos de interés a repetir su visita y diseñar o proponer ofertas motivadoras y experiencias satisfactorias que los persuada a convertirse en usuarios regulares.



# FASES

## Primera

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



## 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 satisfacción frente a la oferta institucional.

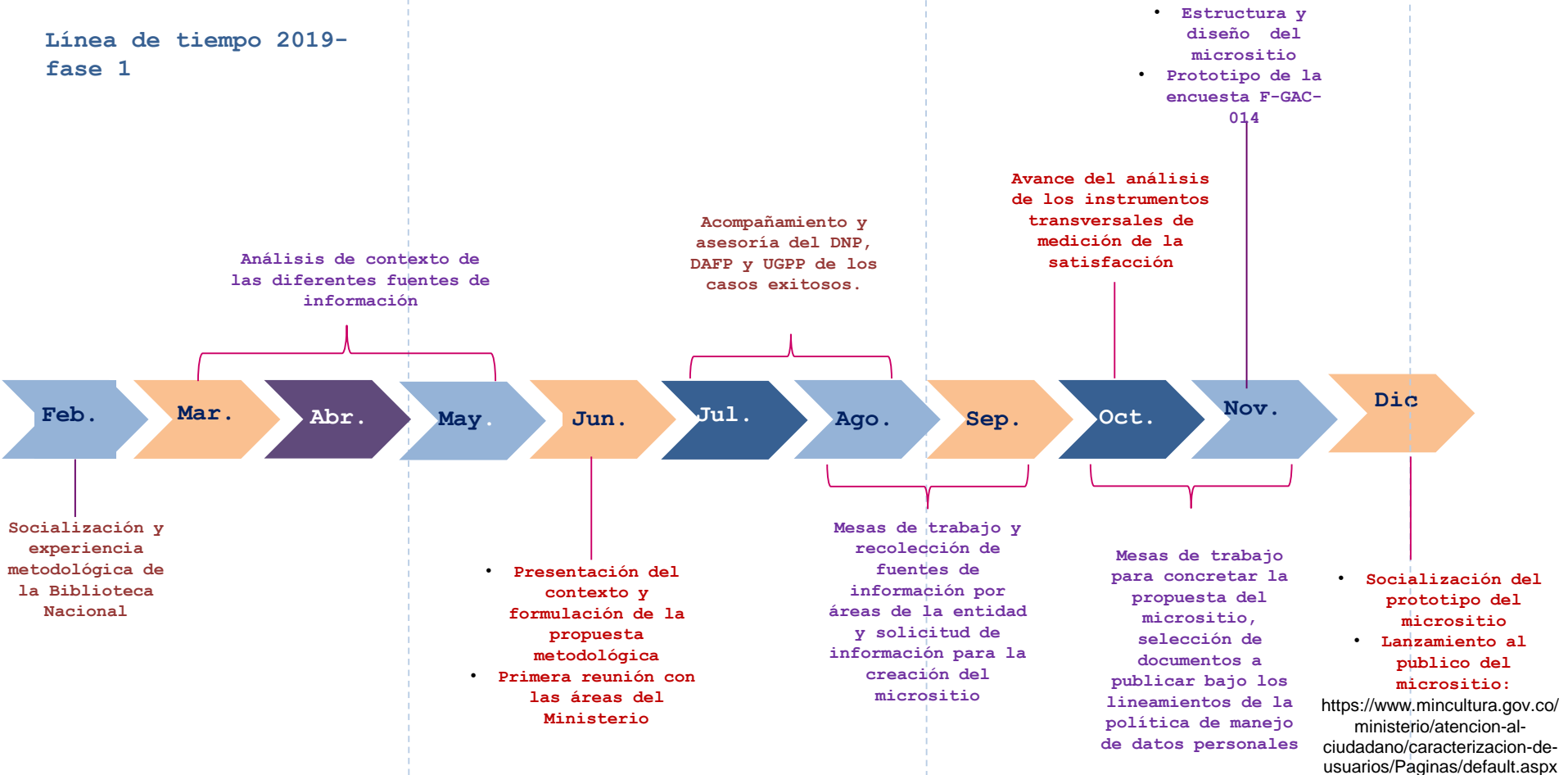


## Tercera

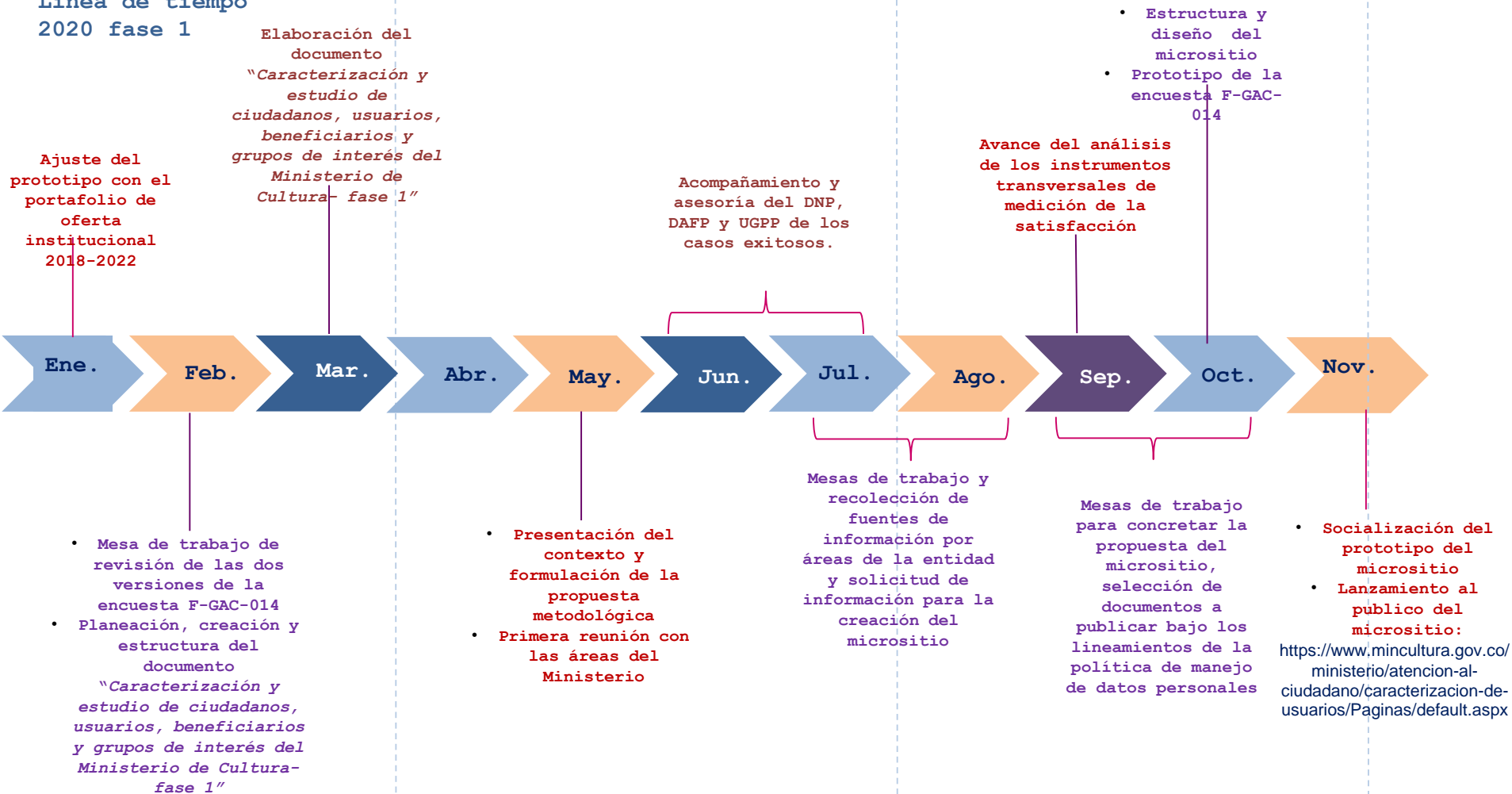
Creación observatorio de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en el Ministerio de Cultura.



## Línea de tiempo 2019- fase 1



## Línea de tiempo 2020 fase 1

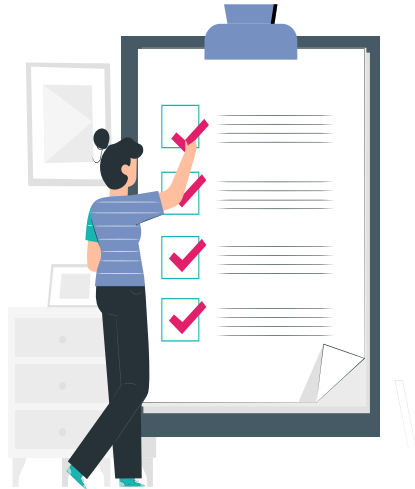




La cultura  
es de todos

Mincultura

# RESULTADOS I FASE



# LEVANTAMIENTO E IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN

Se realizó un inventario de los recursos de información y se elaboró un mapa de conceptos y contenidos. Se contó con la información registrada en los 37 sistemas de información del Ministerio, de los cuales 20 tienen interacción con los ciudadanos, usuarios, beneficiarios y grupos del interés; los 17 restantes son para el desarrollo de las actividades administrativas, jurídicas y de planeación del Ministerio.



Se destaca que al interior de los diferentes grupos, direcciones Técnicas y Unidades administrativas especiales del Ministerio se han desarrollado e implementado cuestionarios para la evaluación de productos y servicios específicos.



La cultura  
es de todos

Mincultura



# CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MICROSITIO

La cultura es de todos Mincultura

Mapa del sitio Buscar...

Ministerio ▾ Ministra ▾ Artes Patrimonio Cinematografía Comunicaciones Poblaciones Fomento Regional Grupos ▾ Sala de prensa

MinCultura Ministerio de Cultura - / Ministerio / Servicio al Ciudadano /

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

- » Percepción y satisfacción
- » Biblioteca Nacional de Colombia
- » Museo Nacional de Colombia
- » Museo de la Independencia
- » Casa Museo Quinta de Bolívar
- » Museo Santa Clara
- » Museo Colonial
- » Encuestas de satisfacción - Registro de visitas personalizadas

## Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura

Compartir en:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS

Programa Nacional de Estímulos

Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios, beneficiarios y grupos de interés del ministerio de cultura Informe primera fase- Julio de 2020



El micrositio recopila los diferentes ejercicios de investigación cuyo producto final evidencia el perfil o características de los ciudadanos, usuarios, beneficiarios o grupos de interés que han accedido a los productos y servicios del Ministerio de Cultura desde los diferentes procesos.

La recolección de información y la propuesta de estructura del micrositio fueron realizadas por el grupo de trabajo del proyecto y conto con la aprobación de las áreas que han aportado documentos, reportes y bases de datos.



<https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/default.aspx>



# COMPARATIVO DE LOS INSTRUMENTOS TRANSVERSALES

Cada instrumento cumple con objetivos específicos y proporciona información pertinente para los procesos misionales del Ministerio de Cultura, para efectos del proyecto se trató de analizar y agrupar por variable transversales información emanada de cada uno de ellos.

Instrumento	2017	2018	2019	Total muestra
Encuesta BPPP	1.000	1.002	1.014	3.016
Aplicativo PQRSD	2151	3465	3804	9.420
Encuesta F-GAC-014	361	3500	3172	7.033
<b>Total</b>	<b>3.512</b>	<b>7.967</b>	<b>6.976</b>	<b>19.469</b>

De los 19.469 ciudadanos que diligenciaron alguno de los tres instrumentos (encuesta BPPP, aplicativo PQRSD o encuesta F-GAC-014) no en todos se pudo extraer y analizar las variables requeridas para caracterizar los grupos de interés. Las causas fueron fundamentalmente dos la falta de preguntas que arrojara información sociodemográfica (las encuestas y el aplicativo no manejan variables similares) y que si el ciudadano decide diligenciar de forma anónima, no se le hacen las preguntas demográficas.

Instrumento	Preguntas versus extracción variables
<b>Aplicativo PQRSD</b>	Tipo de Solicitud Usuario Anónimo Sí No Primer Nombre - Segundo Nombre -Primer Apellido - Segundo Apellido Tipo de Identificación - Número de Identificación Teléfono Correo Electrónico Dirección de Correspondencia País -Departamento -Ciudad Descripción de la Solicitud Adjuntar Documentos Atención preferencial
<b>Encuesta F-GAC-014</b>	Nombres y Apellidos Nombre organización Teléfono Correo Electrónico Área visitada Tema tratado
<b>Encuesta BPPP</b>	¿Cuál es su municipio de residencia? Municipio -Departamento ¿Habita usted en zona rural o en el núcleo urbano del municipio? Cabecera- Rural Identifique su género: Femenino -Masculino ¿En qué rango de edad se encuentra usted?: 18-24, 25-34, 35-44, 45-54, >54 ¿Cuál es su último grado educativo aprobado? : Sin educación formal, primaria, secundaria, técnica, universitaria, postgrado ¿Se identifica usted perteneciente a algún grupo étnico? ¿Cuál? Sin identificación, Afrocolombiano, Indígena, Raizal, Palenquero o Rrom





La cultura  
es de todos

Mincultura

# AVANCE II FASE

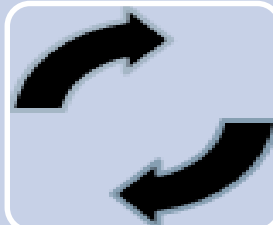


# AVANCE ACCIONES

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



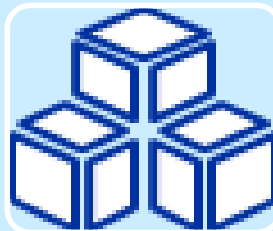
¿Cómo califica y cual es su nivel de satisfacción y la percepción frente a la oferta institucional del MC?



## Seguimiento, análisis e inclusión de información

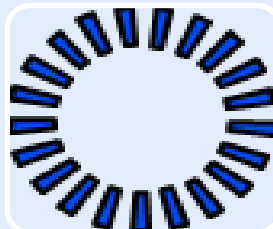
1. Que permita fortalecer la identificación de los grupos de valor del Ministerio de Cultura y su nivel de satisfacción frente a la oferta institucional mediante la realización de una validación (testeo) con ciudadanos y elaboración de informes de los instrumentos diseñados en la herramienta Office 365:

- Encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, tramites, servicios F-GAC-014
- Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094



## Instrumentos Acciones

2. La recomendación general es la aplicación de encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, tramites, servicios F-GAC-014. Sin embargo por necesidad o iniciativa de algunos procesos y otras áreas del Ministerio, si requieren desarrollar encuestas para la evaluación de productos, trámites o servicios específicos, se recomienda para la adecuada recolección y análisis de la información suministrada por el ciudadano, seguir los lineamientos establecidos en la Guía de herramientas para la caracterización, medición de la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano G-GAC-001, ubicada en el aplicativo de Isolucion.



## Actualización Guías

3. Todos los instrumentos (encuestas, cuestionarios, aplicativos y sistemas de información) desarrollados por los diferentes procesos, deben contener variables transversales de uso común y que permitan caracterizar a los ciudadanos. Así como incluir preguntas que le permitan al ciudadano calificar y expresar su percepción y el nivel de satisfacción frente al servicio o trámite. Es obligatorio que los datos sean tabulados y analizados para generar el respectivo informe, el cual debe ser remitido trimestralmente al Grupo de Servicio al Ciudadano para ser publicado en el micrositio "Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura"





La cultura  
es de todos

Mincultura

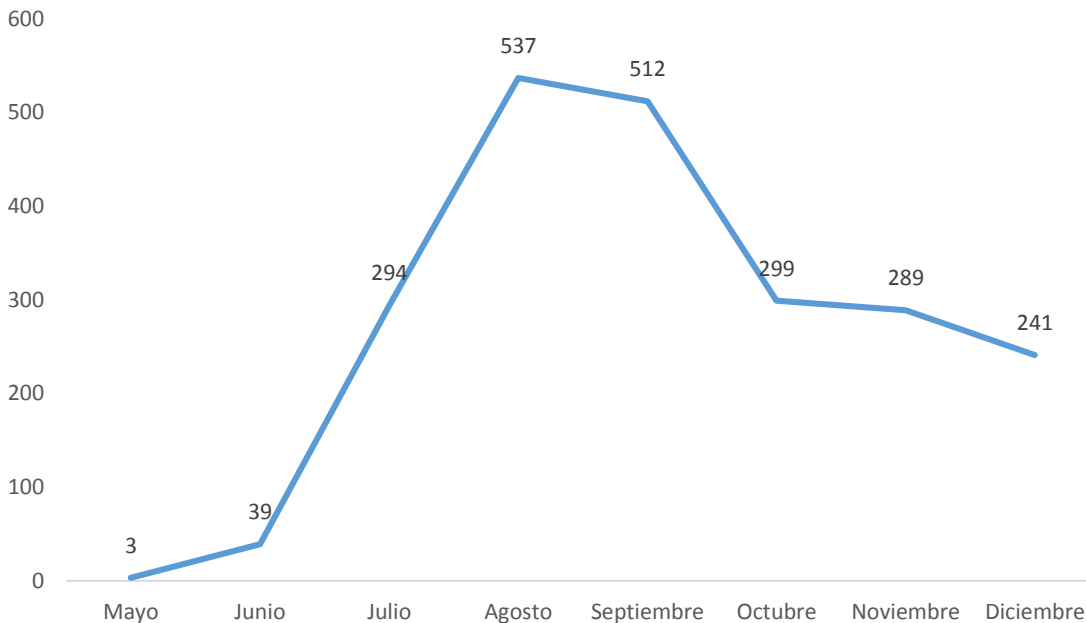
# RESULTADOS PILOTO DE LA ENCUESTA F-GAC-014

Consolidado 2020



# NÚMERO DE ENCUESTAS

Se recibieron un total de dos mil doscientos quince (2.215) encuestas. En doscientos diecisiete (217) días de estar a disposición de los ciudadanos, se evidencia un crecimiento positivo en los meses junio a septiembre y un decrecimiento en octubre a diciembre



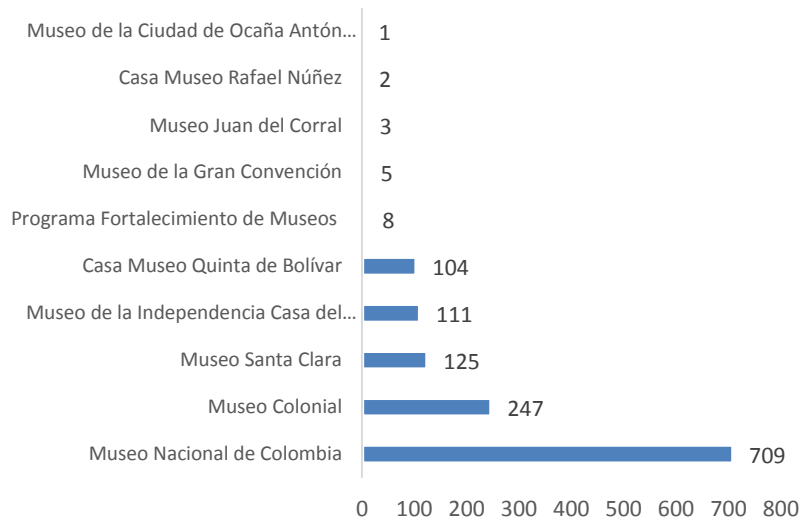
# ÁREAS VISITADAS DE MANERA PRESENCIAL O VIRTUAL

Área evaluada		2020	%
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	Museo Nacional de Colombia	709	32,2
	Museo Colonial	247	11,2
	Museo Santa Clara	125	5,7
	Museo de la Independencia Casa del Florero	111	5,0
	Casa Museo Quinta de Bolívar	104	4,7
	Programa Fortalecimiento de Museos	8	0,4
	Museo de la Gran Convención	5	0,2
	Museo Juan del Corral	3	0,1
	Casa Museo Rafael Núñez	2	0,1
	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	1	0,0
	Museo Nacional Guillermo Valencia	1	0,0
Unidad Especial Administrativa Biblioteca Nacional de Colombia	787	35,7	
Dirección de Artes	33	1,5	
Dirección de Patrimonio y Memoria	17	0,8	
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	9	0,4	
Grupo de Infraestructura Cultural	9	0,4	
Grupo de Servicio al Ciudadano	8	0,4	
Grupo de Emprendimiento Cultural	4	0,2	
Dirección de Fomento Regional	3	0,1	
Grupo de Contratos y Convenios	3	0,1	
Grupo de Gestión Documental	3	0,1	
Programa Nacional de Concertación Cultural	3	0,1	
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	2	0,1	
Grupo de Gestión Humana	2	0,1	
Programa Nacional de Estímulos Culturales	2	0,1	
Dirección de Poblaciones	1	0,0	
Total	2.202	100	

De las encuestas recibidas en el 2020, las unidades administrativas especiales Museo Nacional y Biblioteca Nacional agruparon el mayor número de encuestas equivalente al 96% del total de la muestra. El 4% restante se distribuye en quince grupos de trabajo o áreas Ministerio.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MUESO NACIONAL

El Museo Nacional conformado entre otros grupos por los grupos Museos Independencia y Quinta Bolívar, Muesos Arte Colonial y Santa Clara, el Programa Fortalecimiento de Museos y los nueve museos en región, se constituye en la mayor área visitada de manera presencial o virtual con un total mil trecientas sesenta y uno (1.361) equivalente al 60% de las encuetas recibidas.



Frente a los servicios o trámites calificados en los museos, el resultado obtenido refleja que el servicio más calificado con 80% fue la realización de actividades culturales o educativas (Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar) + Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar). Le siguen los diálogos por los museos o recorridos guiados y los servicios educativos para grupos (propuestas pedagógicas)



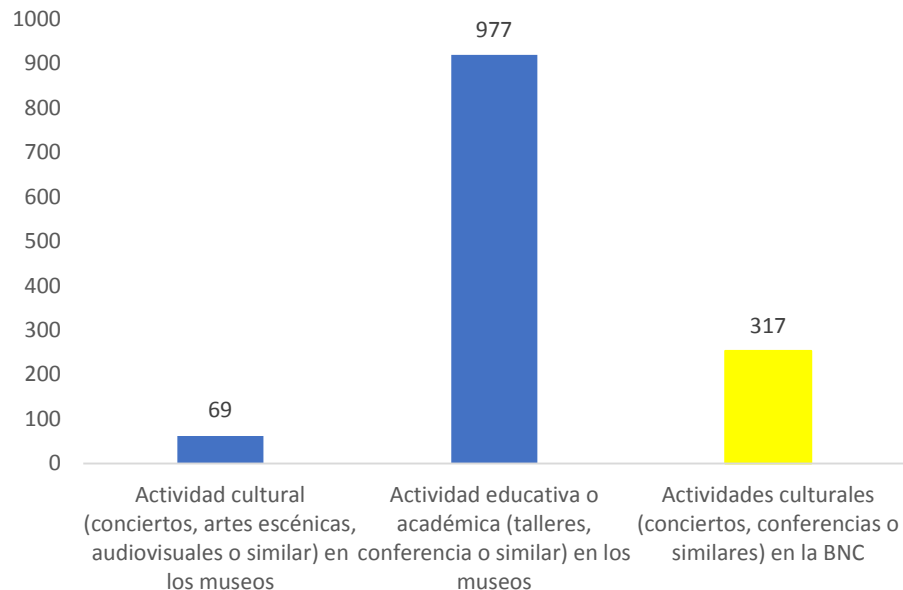
Setecientos ochenta y siete (787) ciudadanos, equivalente al 36% del total de encuetados evaluaron los servicios o trámites de la Biblioteca Nacional. Al interior de la Biblioteca, los grupos o áreas que mayor número de encuestas diligenciadas por los ciudadanos fue sobre la actividad cultural, con trecientas ochenta y cinco (385) encuestas, equivalente al 49% del total de las encuestas recibidas. En segundo lugar, se ubica el grupo de colecciones y servicios con ciento sesenta y dos (162) encuestas, equivalente al 21% y en tercer lugar el grupo de bibliotecas públicas con ochenta y nueve (89) encuestas equivalentes a un 11%. Se destaca que todos los grupos, lograron involucrar a ciudadanos en el diligenciamiento de la encuesta F-GAC-014.





## ACTIVIDAD Cultural

### BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA Y MUSEO NACIONAL



Los museos del Ministerio en cabeza del Museo Nacional y la Biblioteca Nacional han diseñado e implementado diferentes actividades en respuesta a la emergencia sanitaria de la Covid-19 que garantizan la prestación de servicios de forma virtual. La respuesta de la ciudadanía ha sido positiva, se recuerda que solo un porcentaje de los participantes en estas franjas contesta la encuestas, por ende, el número de participantes es mucho mayor. Mil trescientos sesenta y tres (1.363) ciudadanos que diligenciaron la encuesta, participaron en actividades culturales, educativas o académicas, convirtiéndose en el servicio con mayor número de recurrencias.



# DIRECCIÓN DE ARTES

Servicios y trámites de la Dirección de Artes	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas"	2	1	7				10
Apoyar la lectura crítica y la cualificación de la producción literaria	1	2	2			1	6
Apoyar procesos de circulación en el campo de las artes escénicas		1	1				2
Dotación de instrumentos musicales	1						1
Dotación de insumos básicos, necesarios para la práctica de la danza en los municipios del país	6						6
Dotación de materiales pedagógicos	1	1					2
Formación para el sector artístico.	1	1	1		1	1	5
Autorización de operadores de boletería en línea.				1			1
<b>Totales</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33</b>

Los ciudadanos calificaron treinta y tres (33) servicios en la Dirección de Artes, siendo el servicio *apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas"* el más calificado.

# DIRECCIÓN DE PATRIMONIO Y MEMORIA

Servicios y trámites de la Dirección de Patrimonio y Memoria	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional	1	3	3	2	1		10
Autorizaciones para la enajenación y préstamo de bienes de interés	1		1		1		3
Certificado de deducción tributaria por el aporte a proyectos de los planes especiales de salvaguardia			1				1
Declaratoria de bienes muebles o inmuebles de interés cultural del ámbito nacional	1						1
Evaluación de intervenciones en el Paisaje Cultural Cafetero de Colombia		1					1
Autorización de intervención en bienes de interés cultural muebles e inmuebles de carácter nacional				1			1
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>17</b>

Diecisiete (17) ciudadanos calificaron, los servicios de la Dirección de Patrimonio y Memoria, el servicio aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional fue el más calificado al recibir siete encuestas, los otros servicios de la dirección recibieron por lo menos una encuesta



# GRUPO DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL

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

Servicios y trámites del Grupo de Infraestructura	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Construcción o adecuación de infraestructura física para el desarrollo cultural	2						2
Seguimiento al estado de la infraestructura construida, adecuada o dotada.		1	1		1		3
Viabilización de proyectos de construcción o adecuación de infraestructura cultural	4						4
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>



# DIRECCIÓN DE AUDIOVISUALES, CINE Y MEDIOS INTERACTIVOS

Servicios y tramites de la Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Asistencia técnica, asesoría y acompañamiento para la creación y producción de contenidos culturales		1		1	1		3
Circulación de contenidos mediáticos culturales, banco de contenidos	1	1	2				4
Formación y capacitación para la creación y producción de contenidos mediáticos culturales		1			1		2
Totales	1	3	2	1	2	0	9

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



## GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO

Servicios y trámites del Grupo de Servicio al Ciudadano	Total
Visitas Guiadas	7
Atención personalizada	1
<b>Totales</b>	<b>8</b>

Ocho ciudadanos calificaron el servicio grupo de servicio al ciudadano

## DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA, DESARROLLO Y EMPRENDIMIENTO

Servicios y trámites del Grupo de Emprendimiento Cultural	Total
Generación de capacidades para el emprendimiento	1
Gestión de fuentes de financiación para proyectos de la economía naranja	1
Investigaciones y generación de conocimiento	2
<b>Subtotal</b>	<b>4</b>

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

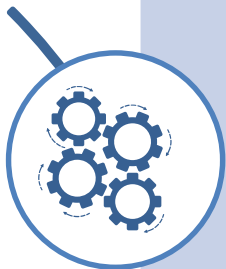


## OTRAS ÁREAS

Área visitada	Servicio calificado	Total
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Min cultura	2
Grupo de Gestión Documental	Consulta estado trámite	2
Grupo de Gestión Humana	Expedición certificaciones	2
Programa Nacional de Estímulos Culturales	Asesoría a las dependencias del Ministerios y a entidades territoriales en la elaboración de convocatorias de estímulos para el sector cultura	1
	Otorgar estímulos	1
Dirección de Fomento Regional	Asesoría en gestión cultural a entidades territoriales	3
Grupo de Contratos y Convenios	Consulta de contratos y convenios	3
<b>Totales</b>		<b>14</b>

Los ciudadanos calificaron diez (14) servicios más, ubicados en diferentes de áreas, en la siguiente tabla se describen el área y los servicios calificados en cada una de ellas.

# ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS EVALUADOS FRENTE AL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL



La encuesta permite calificar y dar su percepción frente a la oferta institucional del Ministerio de forma remota o presencial, evaluando los siguientes aspectos:

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



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.

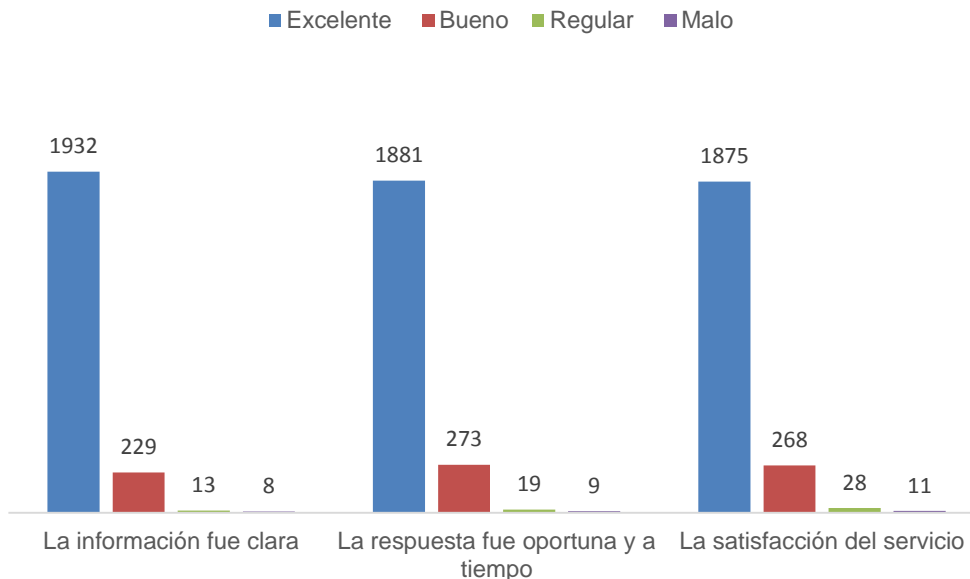


Es importante informar que los resultados perfilan a dos mil doscientos quince (2.215) ciudadanos, no obstante, por fallas técnicas que generaron la desactivación del carácter de obligatorio durante algunos días; así como los ajuste o inclusión de preguntas al formato, la base de la muestra pudo variar en algunas variables analizadas.



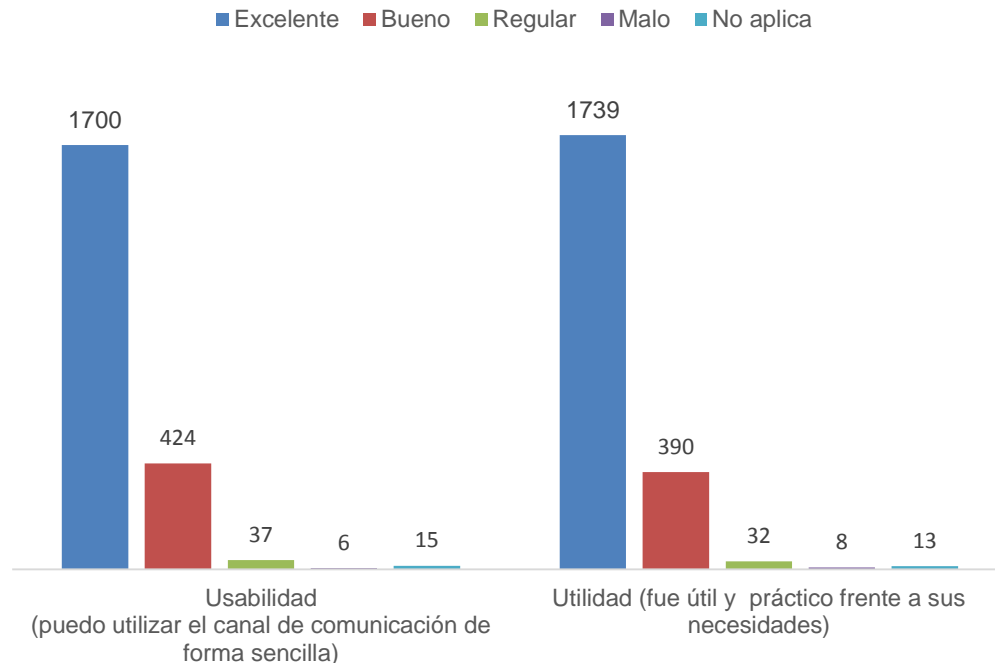
# CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRESTADA

Los encuestados calificaron positivamente los aspectos que conforman las características de la atención prestada, en promedio un 99% evaluó en el rango de excelente a bueno y un uno porciento en los rangos de regular a bueno, en términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio.



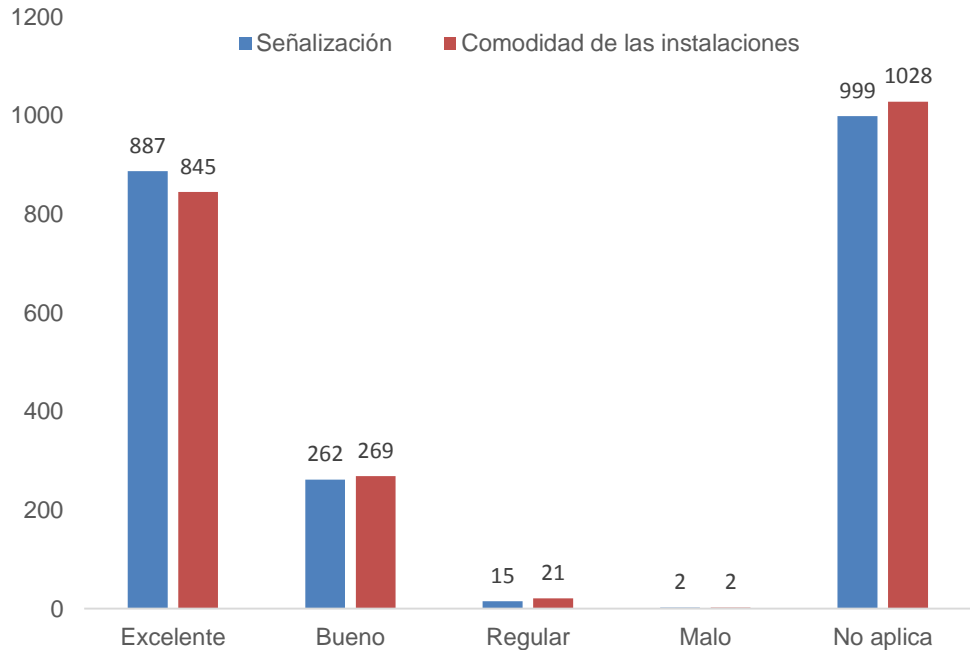
# CARACTERÍSTICAS DEL CANAL DE ATENCIÓN

En promedio el 98% 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.



# CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

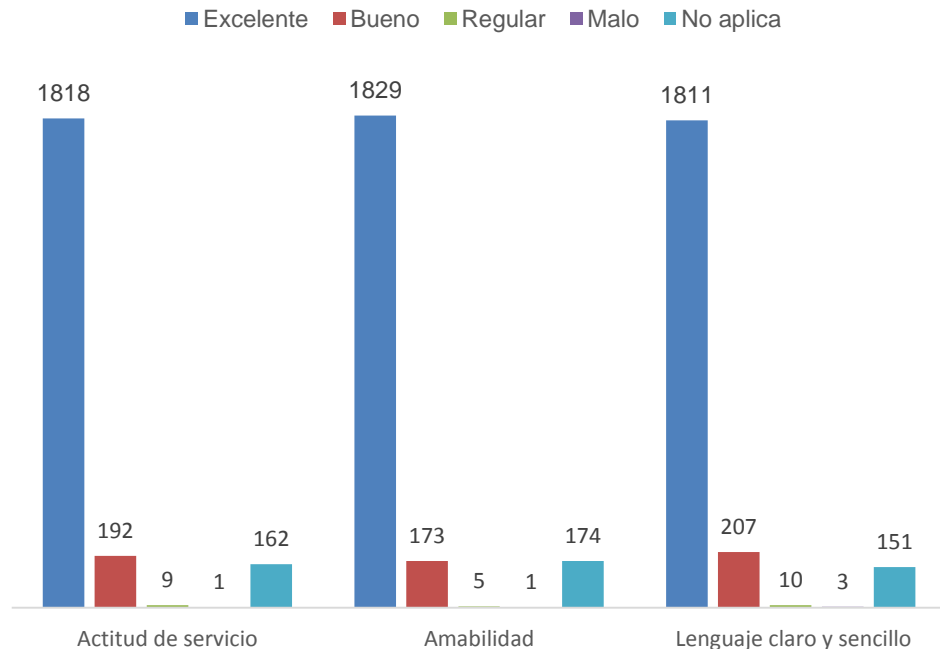
En promedio el 45% de los ciudadanos escogieron la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o tramite de forma virtual. De las personas que calificaron, en promedio el 52% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, y el 1% evaluó de regular a malo, evidenciando la necesidad de plantear preguntas abiertas para identificar los aspectos por mejorar.



# ASPECTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ SU REQUERIMIENTO

En promedio el 83% 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. Un promedio del 7% de los ciudadanos uso el No Aplica.

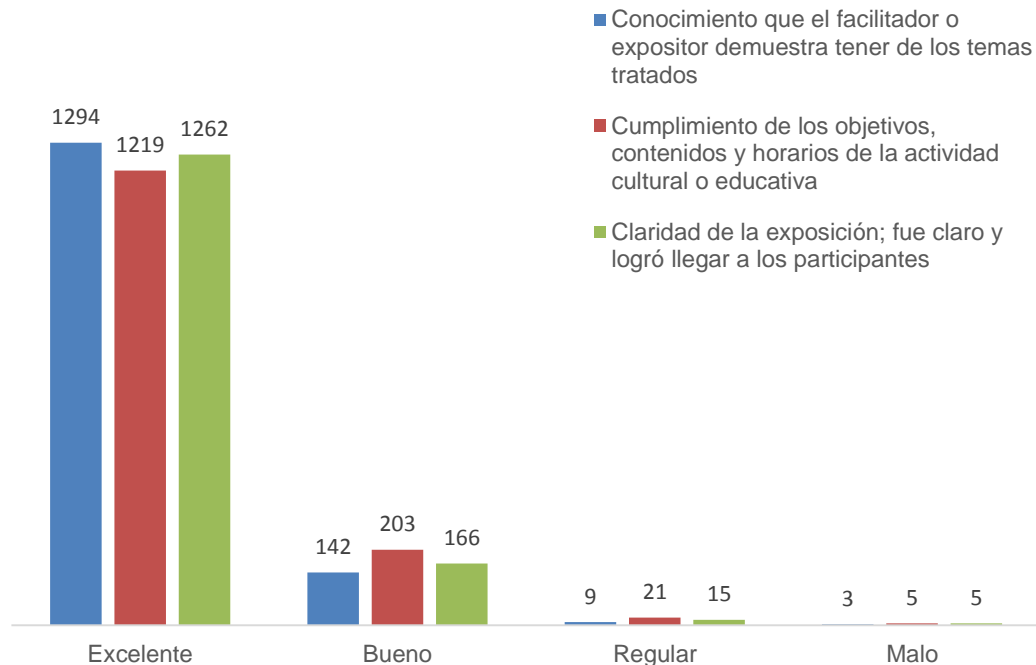
La distribución estadística frente a la calificación del servidor público denota una percepción positiva y un grado de satisfacción con los aspectos evaluados.



# ASPECTOS DEL FACILITADOR O EXPOSITOR QUE REALIZÓ LA ACTIVIDAD CULTURAL

En promedio el 83% 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 calificó como regular a malo. Un promedio del 7% de los ciudadanos uso el No Aplica.

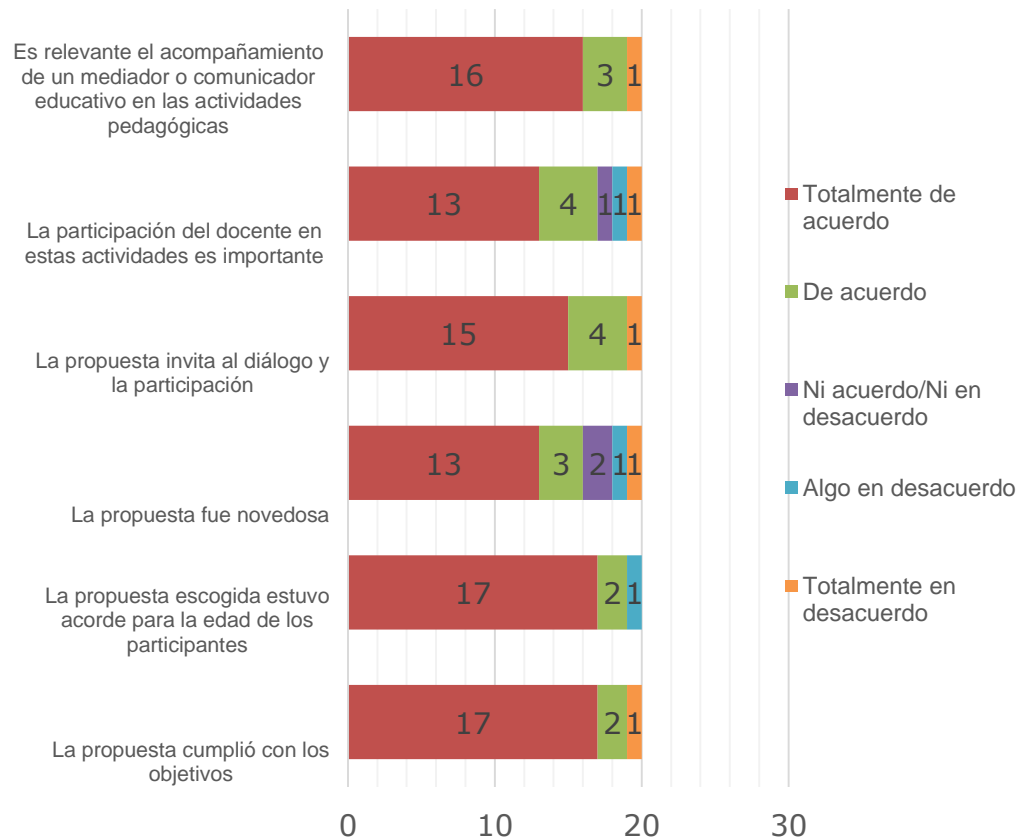
La distribución estadística frente a la calificación del servidor público denota una percepción positiva y un grado de satisfacción con los aspectos evaluados.



# CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA-MUSEOS

En noviembre tras un trabajo articulado con las áreas educativas de los Museos, se incluyeron preguntas específicas para evaluar las características de la propuesta pedagógica, donde se le solicita al docente manifestar su nivel de acuerdo o desacuerdo frente a varios aspectos que permitirán a las áreas educativas de los museos conocer el nivel de satisfacción y la percepción de los docentes.

De los veinte encuestados, el 80% estuvo totalmente de acuerdo con que la propuesta cumplió con sus objetivos y acorde con la edad de los participantes, dos personas de acuerdo y una totalmente en desacuerdo, evidenciado el impacto de la propuesta.



## ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS

En este espacio ciudadano puede escribir sus observaciones, sugerencias o felicitaciones frente al servicio o trámite prestado por el Ministerio de Cultura y Unidades Administrativas Especiales. El 52% de los ciudadanos no escribió ningún comentario y el 48% restante realizó algún tipo de comentario

Agrupación de los comentarios	Totales	%
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.	880	83%
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	54	5%
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.	49	5%
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.	33	3%
El ciudadano hizo un comentario frente a los aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica, frente aspectos como: conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o y frente a su lenguaje claro	24	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	15	1%
El ciudadano hizo un comentario sobre la encuesta	5	0
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del punto de atención en lo referente a la señalización y comodidades de las instalaciones	2	0
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área visitada	1	0
Total	1.063	100

## PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL CIUDADANO QUE ELABORÓ LA ENCUESTA

A partir del 11 de julio se incluyó, en la encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014 (físico y Web) variables transversales de uso común, con el objetivo de caracterizar (identificar, agrupar y reconocer) a los ciudadanos que deciden responder la misma. Por consiguiente, los resultados perfilan a dos mil doscientos quince (2.215) ciudadanos

Mes	Días al aire	No. encuestas diligenciadas por ciudadanos	No. Ciudadanos caracterizados
Mayo	3	3	0
Junio	30	39	0
Julio	31	294	274
Agosto	31	537	537
Septiembre	30	512	512
Octubre	31	299	299
Noviembre	30	290	290
Diciembre	31	241	241
Subtotal	217	2.215	2.153

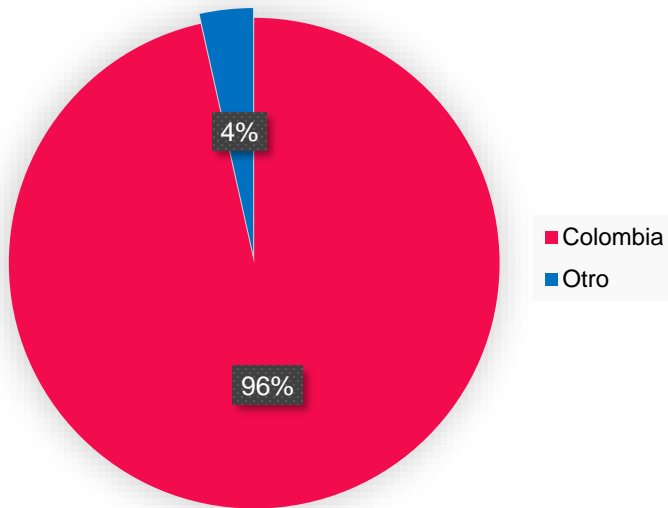


La cultura  
es de todos

Mincultura



## PAÍS DE RESIDENCIA



Frente a la primera variable que permite identificar si el ciudadano vive en Colombia o en otro país, el 96% de los ciudadanos respondieron que se ubican en Colombia y el 4% restante indicó vivir en el exterior. Se logró identificar dieciocho países (18) países con cobertura, se pudo establecer que la mayor participación estuvo en México, Perú y Estado Unidos.





## DEPARTAMENTOS

Departamento	Total	Departamento	Total
<a href="#">Bogotá D.C</a>	1249	Risaralda	15
Cundinamarca	253	Bolívar	9
Antioquia	110	Quindío	8
Boyacá	77	Caquetá	7
Santander	67	Casanare	7
Valle del Cauca	51	Córdoba	7
Tolima	42	Cauca	5
Caldas	40	La Guajira	5
Huila	28	Sucre	4
Meta	25	César	3
Norte de Santander	20	Arauca	1
Atlántico	18	Guaviare	1
Nariño	17	Putumayo	1
Magdalena	16		

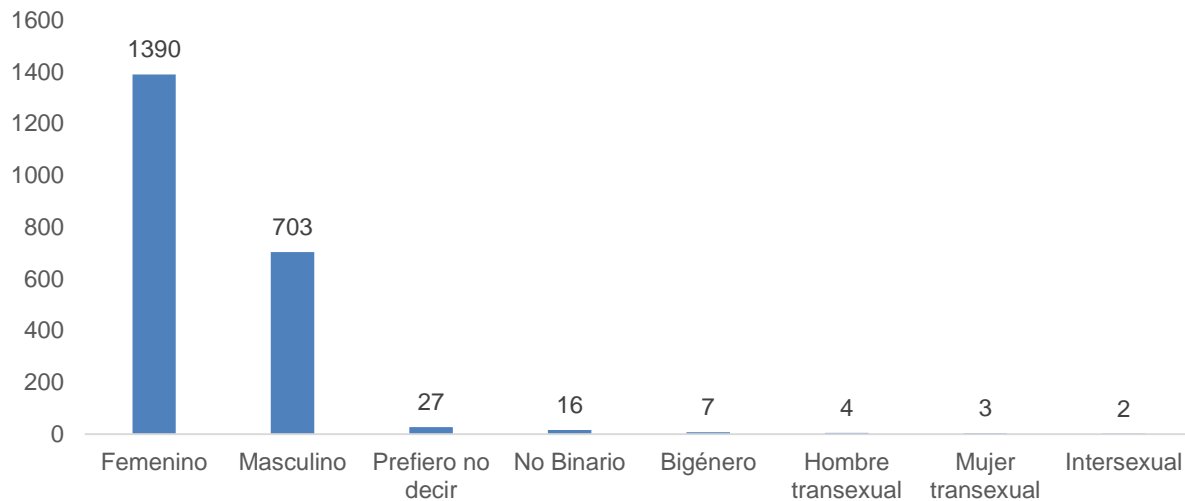
Los resultados reflejan que el 60% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta nos informan vivir en Bogotá D.C. Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Cundinamarca con doscientos cincuenta y tres (253) ciudadanos equivalentes al 12%, Antioquia con ciento diez ciudadanos (110) equivalente al 5% y Boyacá con setenta y siete (77) ciudadanos equivalentes al 4%. El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en 26 de los 32 departamentos del país.

## MUNICIPIOS

se identificaron ciento ochenta y cinco (185) municipios, es importante recordar que en el mes de noviembre se incluyeron ramificaciones para que el ciudadano seleccionara dentro del departamento, el municipio donde habita, de una lista desplegable. Los primeros lugares lo ocupan Medellín con cincuenta y ocho (58) ciudadanos, Soacha con cuarenta y cinco (45), Bucaramanga con cuarenta y cuatro (44), Tunja con treinta y seis (36) Ibagué con treinta y cinco (35) y Cali con treinta y tres (33).

# GÉNERO

Mil trescientos noventa (1.390) equivalente al 65% pertenecen al género femenino, setecientos tres (703) equivalente al 33% se identificó como de género masculino, siendo estos los géneros predominantes, se identificó la participación de ciudadanos que se reconocen como No Binarios, Bigéneros, Hombres transexuales, Intersexuales o Mujeres transexuales, y el uno por ciento es decir veintisiete (27), ciudadanos prefirieron no dar a conocer su género.



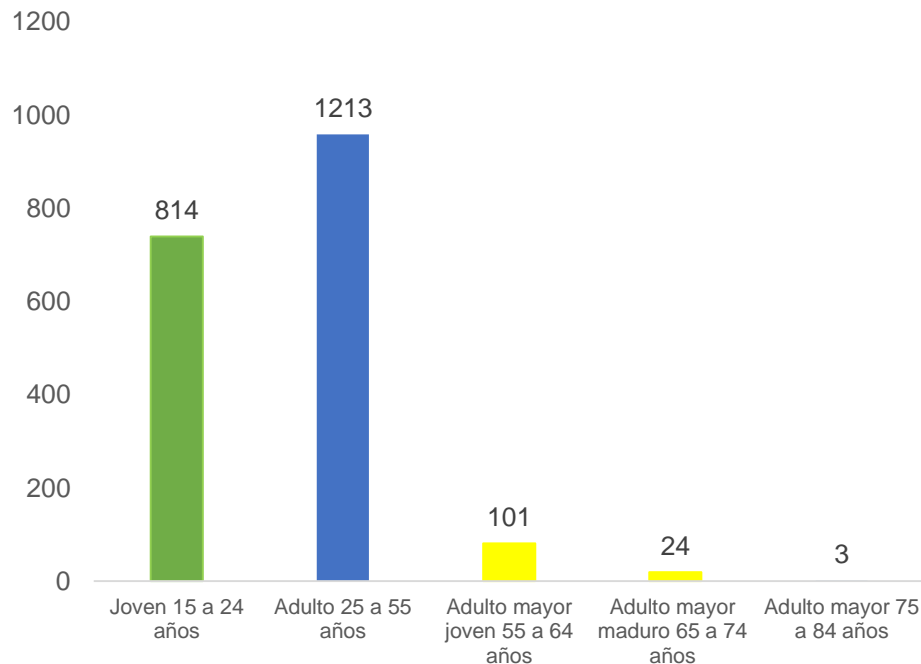
La cultura  
es de todos

Mincultura

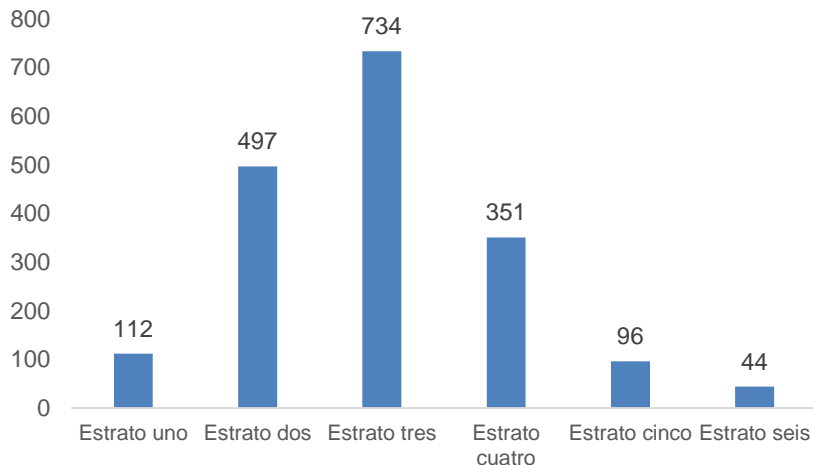
## RANGO DE EDAD

El 6% restante, es decir, ciento veintiséis (126) ciudadanos que diligenciaron la encuesta son adultos mayores, y lo distribuimos de la siguiente forma: adulto mayor joven entre los 55 a 64 años se reporta ciento uno (101), adulto mayor maduro entre los 65 a 74 años, se contaron veinticuatro (24) y finalmente se contó con tres adultos mayores entre los 75 a 84 años.

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edad desde los 25 a 55 años, al agrupar estos rangos, mil doscientos trece (1213) ciudadanos conforman este grupo, lo que equivale al 51 % del total de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta. En segundo lugar, se ubican los jóvenes, que agrupa los menores de 18 años y los rangos entre 18 a 24 años), dando como resultados que ochocientos catorce (814) ciudadanos, es decir el 38%.



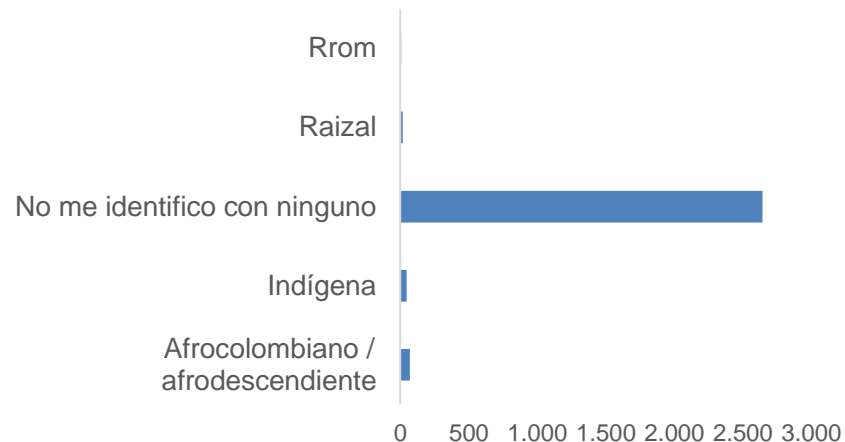
## ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Los servicios y tramites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos, se destaca que el 40% vive en el estrato tres, el 27% en el estrato dos y el 19% de los ciudadanos habitan en el estrato social cuatro. Seguidamente se encuentran lo ciudadano que viven en estrato uno, los que viven en estrato cinco y el menor porcentaje se ubica en el estrato seis.

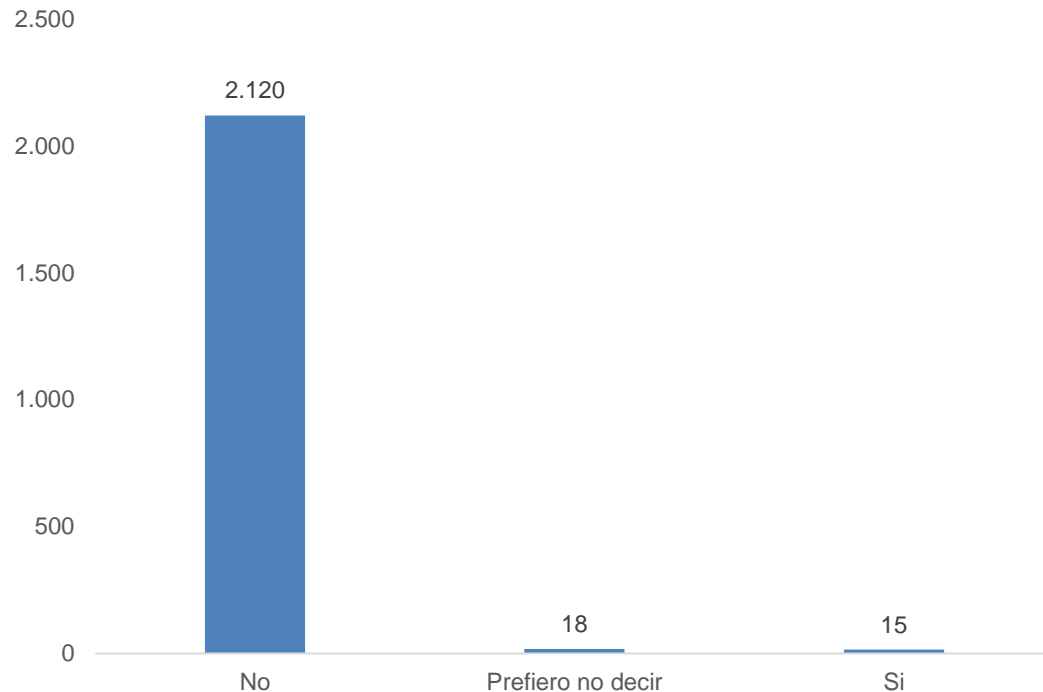
## GRUPO ÉTNICO

Frente al grupo étnico con el que se identifica, el 95% no se identifica con ningún grupo étnico. El 5% restante se distribuye entre afrocolombianos con sesenta y ocho (68), cuarenta y siete (47) ciudadanos se identificaron como indígenas, diecinueve (19) ciudadanos como raizales y seis como Rrom.

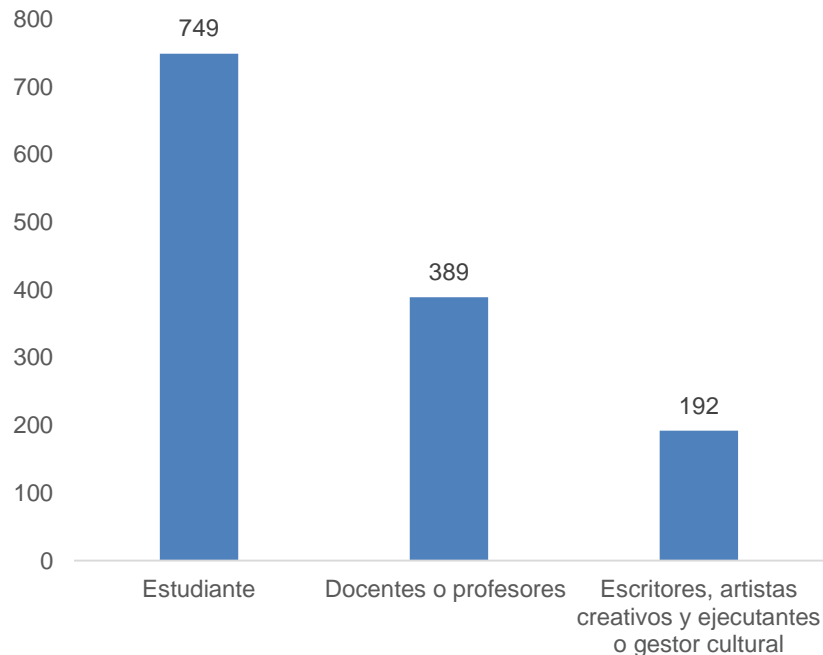


# ¿ES USTED UNA PERSONA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD?

Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, el 98% responde que no, dieciocho ciudadanos manifestaron no querer decir si contaba o no con discapacidad, y quince personas manifestaron que sí, y reportaron su discapacidad: siete con discapacidad física, cinco con discapacidad visual, una mental. Una persona informo tener el aspecto autista y otra Parkinson



# PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA

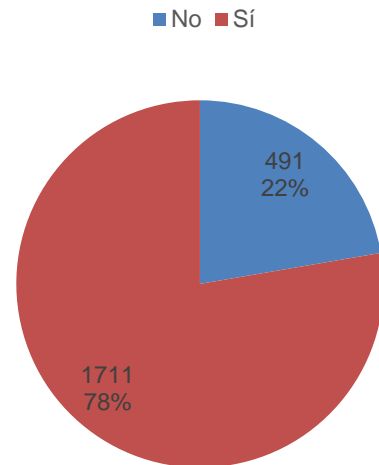
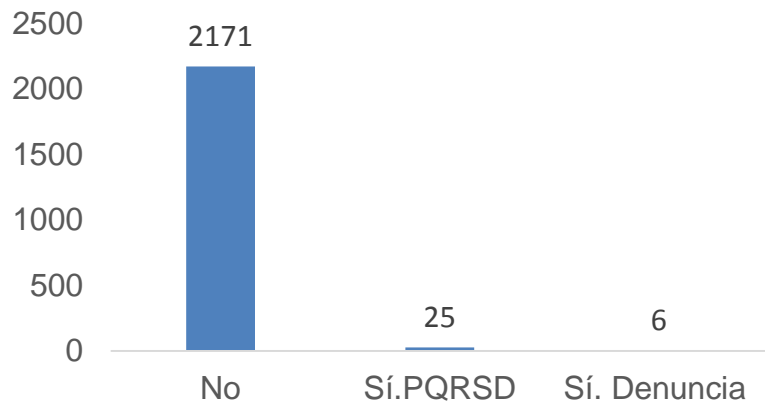


Frente al perfil profesional, el 35% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados), el 18% del perfil ocupacional corresponde a profesores o docentes y un 9% se identificó como escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente.

Se destaca la presencia de arquitectos, ingenieros y afines con un 6% y con un 4% los 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)



## OTROS ASPECTOS ANÁLIZADOS



Otros aspectos que la encuesta mide son, si desea o no realizar una PQR o una denuncia de corrupción, frente a este interrogante mil trecientos cincuenta y ocho ciudadanos equivalentes al 99% contestó que no, el 1% restante, se divide en veinticinco ciudadanos que querían poner un PQR y seis que deseaban realizar una denuncia.

Frente a la pregunta de aceptación de la política de tratamiento de datos que permite identificar aquellos ciudadanos que están de acuerdo con la misma y que se les puede contactar para fines divulgativos en torno a la misionalidad el ministerio 78% la aceptaron y 22% la rechazaron



# ACCIONES POR IMPLEMENTAR II FASE

1

La meta es lograr en el primer semestre del año 2021, la implementación de la encuesta en los veintisiete (27) procesos que conforman el Ministerio de Cultura

Se requiere realizar una nueva campaña de divulgación entre la comunidad institucional que dé a conocer la existencia de la encuesta con el objetivo de promover su aplicación, enviando a los ciudadanos el enlace <https://bit.ly/EncuestaCiudadano> o a través del código QR una vez finalizado el servicio, trámite o actividad académica, cultural o educativa.

Caracterizar a los ciudadanos que diligencian la encuesta y conocer su nivel de satisfacción y percepción frente al portafolio de la Oferta institucional del Ministerio de Cultura

Fortalecer la divulgación y mantener actualizado el micrositio “Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura”



2

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

Difusión de las actualizaciones de las guías:

- G-OPL-011 Guía metodología de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- G-GAC-001 Guía de Herramientas para la caracterización, medición de la percepción y nivel de satisfacción del ciudadano

Ubicadas en el aplicativo Isolución <http://calidad.mincultura.gov.co/PaginaLo>

Implementación y análisis de los resultados obtenidos mediante la encuesta web “Evaluación de las Jornadas de Participación Ciudadana- Rendición de Cuentas” <https://bit.ly/36rhT2Q>

Diseño, implantación y análisis prototipo “Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura (BPPP)”

Implementación de la analítica web proceso mediante el cual recopilamos, procesamos y analizamos datos generados por el sitio web del Ministerio para entender y optimizar la usabilidad, a fin de alcanzar unos objetivos.



# IMPLEMENTAR III FASE

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

Consolidar los informes trimestrales de caracterización y precepción de los diferentes instrumentos:

- Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura (BPPP)
- Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094
- Encuesta satisfacción del ciudadano / Registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014
- Aplicativo PQR

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



# Gracias

Proyecto Caracterización y estudio de  
ciudadanos, usuarios y grupos de  
interés del Ministerio de Cultura

