



La cultura
es de todos

Mincultura

Estudio de públicos

Caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios
o grupos de interés en el Ministerio de Cultura

Usuarios y beneficiarios de los trámites, productos o servicios ofrecidos por el Ministerio de Cultura

Los diferentes ejercicios de investigación cuyo producto final giré entorno al perfil o características **ciudadanos, usuarios o grupos de interés que han accedido a los productos y servicios del Ministerio de Cultura** desde los diferentes procesos, ofrecerá los insumos requeridos para generar el **marco de conexión en torno oferta institucional.**

Paralelamente permitirá **crear preferencias o fidelidades** entre diferentes grupos de ciudadanos y propenderá por una Colombia creativa y responsable de su memoria, **donde todos los ciudadanos** sean capaces de interactuar y cooperar con oportunidades de creación, disfrute de las expresiones culturales, deportivas, recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre en condiciones de equidad y respeto por la diversidad.



Desde los **lineamientos organizacionales**, el público incluye a los **proveedores y clientes** sobre los cuales cimienta su misión el Ministerio de Cultura, en términos generales se habla de ciudadanía en general (personas naturales o jurídicas), sector público (entidades públicas y entes territoriales), y asociados o entidades cooperante:

- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
Ejemplo: usuarios, propietarios, personas de una organización, proveedores; banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que pueda incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
- **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa u organización o requerido por ella.
- **Proveedor:** organización que proporciona un Producto o Servicio.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.



Convocatoria de Estímulos 2019



Quiénes Somos



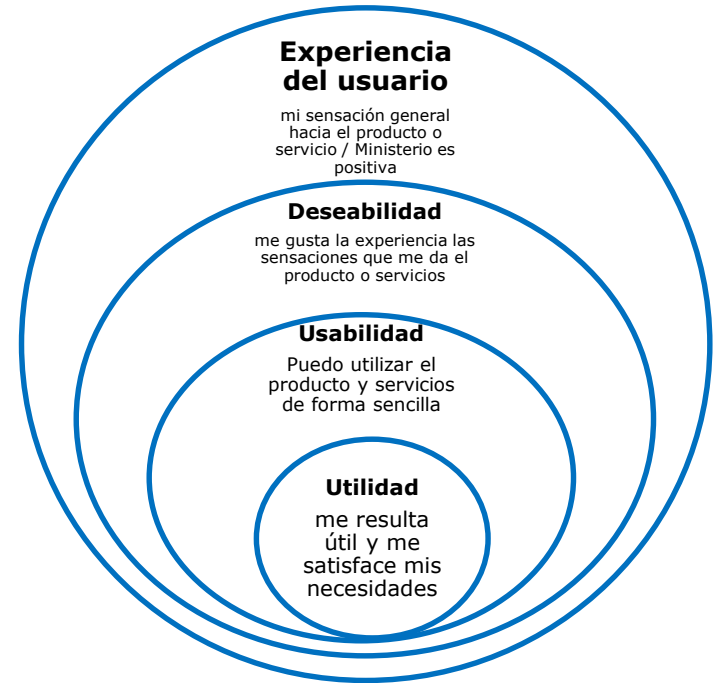
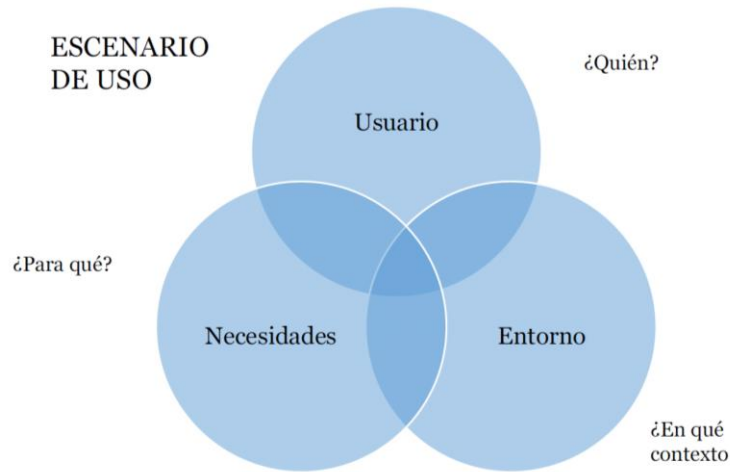
La cultura
es de todos

Mincultura

Ciudadano: cliente, usuarios o beneficiario

En la actualidad las expectativas del ciudadano se satisfacen no solo mediante el **portafolio de servicios**, se trabaja de manera constante en lograr una mejor **experiencia de usuario**. Esta guarda relación con la forma en la que se accede a esos productos o servicios, en otras palabras, todos aquellos **factores y elementos que generan una percepción positiva o negativa** de un producto, servicio o dispositivo debido a la **interacción del usuario** con ellos, englobando tanto las **características objetivas del producto** como las **emociones percibidas** por los clientes, usuarios o beneficiarios.

La relación con el ciudadano implica cambios en las herramientas de investigación y el papel del cliente, usuarios o beneficiario en la investigación. Así pues, saber **reconocer la experiencia de uso en sus múltiples dimensiones, es un elemento esencial e indispensable para las organizaciones que pretenden satisfacer cualquier tipo de demanda.**



El éxito de un producto o servicio depende de la aceptación de este por los usuarios. Para ello es necesario crear un **vínculo fluido y eficiente** que se traduce en una experiencia satisfactoria con el producto y con el resultado.

Conocer y comprender las necesidades, comportamientos y características del usuario final de los servicios o productos



Fig. 2. Proceso del Diseño Centrado en el Usuario

Basado en: Hassan, Y., & Ortega, S. (2009). *Informe APEI sobre usabilidad* (p. 41). Gijón: APEI.



Fig. 1. Fases que componen el diseño de experiencias de usuario

Entendemos por «experiencia de usuario» todos aquellos factores y elementos que generan una percepción positiva o negativa de un producto, servicio o dispositivo debido a la interacción del usuario con ellos, englobando tanto las características objetivas del producto como las emociones percibidas por el usuario. El mejor método para crear una experiencia positiva y un vínculo entre usuario y producto es el Diseño Centrado en el Usuario (DCU).



La cultura
es de todos

Míncultura

El Ministerio de Cultura, por medio de la caracterización, pretende **investigar y analizar las percepciones y actitudes del público**, las características de sus usuarios o beneficiarios (que en un periodo de tiempo han solicitado por los menos uno de los **servicios o productos**) y conocer los comentarios sobre la experiencia vivida, esta trazabilidad le permitirá diseñar un plan de trabajo que pretenda responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué tan fácil o complicado le resulta al ciudadano acceder a nuestros servicios y productos?
- ¿Los servicios y productos son pertinentes para el tipo de ciudadanos que atendemos en términos de eficacia y eficiencia?
- ¿Los contenidos y canales de comunicación están acordes a los gustos y preferencias de nuestros usuarios reales?
- ¿Cómo podríamos atraer nuevos usuarios (o visitantes)?
- ¿Cómo fortalecer nuestro portafolio de servicios y productos?



La cultura
es de todos

Mincultura



Fuentes

Es importante informar que una de las mayores herramientas con las que cuenta el Ministerio de Cultura es su sistema de información:

- Sistema de Información de Fomento Regional -**SIFO**-
- Sistema de Información de Museos Colombianos – **SIMCO**
- Sistema Nacional de Información Cultural- **SINIC**
- Sistema de Información para la Gestión- **SIG**
- Cartografía Cultural
- [Aplicativo Ley de Espectáculos Públicos](#)
- Sistema de Información de la Música – **SIMUS**
- Sistema de información de danza





Experiencias al interior del Ministerio de Cultura

Los procesos y subprocesos que ofertan *trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS*, a los Usuarios y Beneficiarios del Ministerio de Cultura en el cumplimiento de su Misión.



La cultura
es de todos

Mincultura

Encuesta de satisfacción el objetivo del estudio se orienta a establecer una medición de la satisfacción de los beneficiarios directos de Planes, Programas y Proyectos (PPP) de acuerdo con su percepción respecto al siguiente con junto de criterios:

- Divulgación y Comunicaciones.
- Planeación
- Participación social
- Apoyo en la ejecución

Ficha técnica

Universo: 14.705 individuos / organizaciones beneficiarias y/o proponentes de planes, programas y proyectos promovidos por el Ministerio de Cultura en el año 2018.

Muestra: 1.002 entrevistados.

Selección: Aleatoria estratificada por dependencia.

Confianza: 95% +/- 3,0% error.

Recolección: Telefónica asistida por computador realizada en el Ministerio de Cultura.

Fecha de aplicación: Entre diciembre 21 y diciembre 28 de 2018.



La cultura es de todos

Mincultura

MINISTERIO DE CULTURA



INFORME DE GESTIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

2º SEMESTRE 2018

<http://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/Paginas/informes-de-gestion-PQRSD.aspx>

La cultura es de todos

Mincultura



El Sistema de Información de Fomento Regional - SIFO es la herramienta a través de la cual se administra la información diagnóstica del sector cultura recolectada en el territorio colombiano.

La Dirección de Fomento Regional ha obtenido la siguiente información



SECTOR CULTURA

INFORMACIÓN
DIAGNÓSTICA DE
1088
MUNICIPIOS

La Dirección de Fomento Regional ha obtenido la siguiente información

ENTRE 2010 Y 2017
**LA DIRECCIÓN DE
FOMENTO REGIONAL**
HA DIAGNÓSTICADO Y ACOMPAÑADO AL
%99
DE ENTIDADES
TERRITORIALES

IDENTIFICACIÓN DE
9738 CONSEJEROS
DE CULTURA

A NIVEL NACIONAL, DEPARTAMENTAL, DISTRITAL Y MUNICIPAL

DESDE

2016

CADA AÑO SE
DIAGNOSTICA
1031
MUNICIPIOS Y
32
DEPARTAMENTOS

La Dirección de Fomento Regional del Ministerio de Cultura ha desarrollado esta herramienta informática denominada Sistema de Información de Fomento Regional -SIFO- para procesar y presentar la información diagnóstica del sector cultura que recolecta en el territorio colombiano.

En este sistema se puede encontrar la descripción del contexto cultural de los municipios, distritos y departamentos visitados por la Estrategia Territorial de esta Dirección; el funcionamiento de su instancia responsable de cultural, el estado de sus procesos de participación, planificación y financiación del sector; su oferta cultural y el estado de las infraestructuras en donde suceden sus procesos artísticos y patrimoniales.

Nuestro propósito es que esta información se convierta en un instrumento clave para los gobiernos locales en la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas en cultura



La cultura
es de todos

Mincultura

Exposición temporal:

El joven maestro. Botero, obra temprana (1948-1963)

03/08/2018 A 28/10/2018

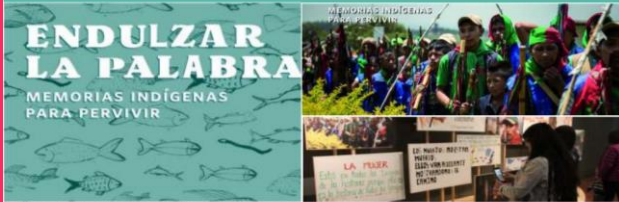


Realizado del 4 de agosto al 28 de octubre de 2018
Informe: Noviembre de 2018

Diseño y análisis: Mayali Tafur Sequera – Angélica Sarmiento Rojas
Encuestas/digitación: : Angélica Sarmiento Rojas



Estudio de Satisfacción



Realizado del 02 de Diciembre de 2017 al 25 de Febrero de 2018
Informe: abril de 2018

Diseño y análisis: Mayali Tafur Sequera
Encuestas/digitación: Luisa Fernanda Castañeda Urrea



Estudio públicos Museo Nacional: Con el fin de proyectar servicios y actividades, conocer quiénes son los visitantes reales y potenciales que se interesan o utilizan los servicios del Museo Nacional, cómo es la calidad de sus experiencias en las exposiciones y cuál es su opinión sobre exposiciones, eventos y actividades, el Museo realiza estudios de público periódicamente. Los informes completos se encuentran disponibles para consulta en el Centro de Documentación del Museo Nacional.

<http://www.museonacional.gov.co/el-museo/publicos/Paginas/Publicos.aspx>



La cultura es de todos

Mincultura

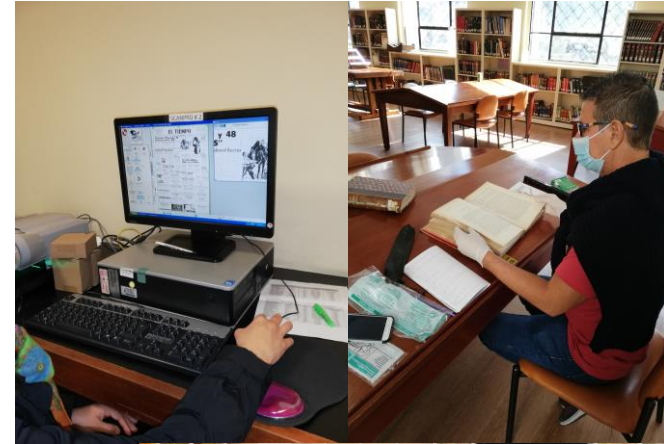
ESTUDIO DE PÚBLICOS

Caracterizaciones y Estudio de Usuarios

Las bibliotecas atraen a diferentes públicos que tienen distintos y variados intereses para identificar el perfil, las características y particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa Biblioteca Nacional de Colombia, se precisó realizar un **estudio de usuarios e implementar una metodología para caracterizar periódicamente a sus usuarios y visitantes.**

En este sentido, arroja información acerca del **público** de la Biblioteca Nacional, **definiéndolo y segmentándolo**. Sobre los **usuarios** permite conocer de manera más **amplia el perfil y las características** mediante las **variables demográficas** en términos de su ubicación geográfica, sexo y su nivel educativo. A través de las **variables intrínsecas** se identifican los temas de interés sobre la que giro la consulta (genérica y específica), se advierte el **comportamiento a los canales de acceso** (internet, telefonía, redes sociales) y el uso de los mismos. Sobre los **usuarios regulares**, permite conocer, qué **objetivos tienen relacionados con los servicios que ofrece** (diseña o mejora) la biblioteca y el contexto de uso empleado para llevar a cabo sus tareas.

<http://bibliotecanacional.gov.co/es-co/Footer/biblioteca-nacional-de-colombia/estudio-de-usuarios>



La cultura
es de todos

Mincultura

Caracterización de fuentes de financiamiento para empresas culturales en el ámbito público y privado, nacional e internacional



Caracterización de fuentes de financiamiento para empresas culturales en el ámbito público, privado, nacional e internacional

Documento que condensa la información relacionada con las fuentes de financiación y redes de cooperación pública y privada, nacionales e internacionales de las empresas culturales. Se presenta, además, el panorama actual de la financiación cultural en Colombia, resultado del análisis del contexto colombiano e internacional y sustentado en la revisión a profundidad de textos y experiencias puntuales de agencias internacionales, políticas gubernamentales, redes culturales y pláticas con otros actores relevantes en el desarrollo del sector cultural.

Autores: Ministerio de Cultura, Universidad de Caldas, Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. Año: 2012

Caracterización del perfil del emprendedor y del empresario cultural. Análisis de acceso, la gestión y la destinación de los recursos financieros.

El documento se realiza como continuidad de la investigación “Caracterización de fuentes de financiamiento para empresas culturales en el ámbito público y privado, nacional e internacional”, que realizaron la Universidad Nacional de Colombia (sede Manizales) y la Universidad de Caldas en el año 2011, la cual tenía como objetivo apostarle a la competitividad de las empresas culturales y creativas en un triple sentido.



La cultura
es de todos

Mincultura

Dirección de Fomento Regional, en el apartado de publicaciones encontrará documentos, manuales, guías y textos de referencia producidos o referenciados por la que sirven de **insumo y antecedente para el diseño de políticas y programas culturales**, de soporte para el **diálogo acerca de la relación cultura y desarrollo**, así para como argumentar, pensar y diseñar proyectos culturales en los territorios.

<http://www.mincultura.gov.co/areas/fomento-regional/publicaciones/Paginas/default.aspx>

PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEPARTAMENTALES Y ALGUNAS MUNICIPALES DE COLOMBIA: *Diagnóstico 2015*



EMPENDIMIENTO CULTURAL
PARA LA INNOVACIÓN, EL DESARROLLO
Y LA ASOCIATIVIDAD



MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Organizaciones
Solidarias

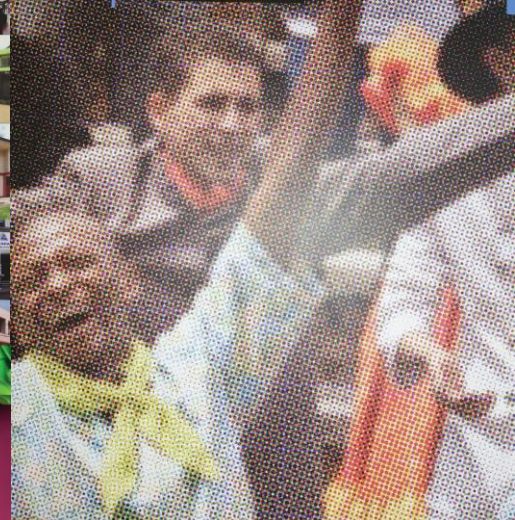


LIBRERÍA NACIONAL
SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

2013

DIAGNÓSTICO
CULTURAL
DE COLOMBIA

Hacia la construcción del Índice
de Desarrollo Cultural



MINCULTURA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS



La cultura
es de todos

Mincultura



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA



Experiencia en las entidades adscritas

- Archivo General de la Nación
- Instituto Colombiano de Antropología e historia ICANH.
- Instituto Caro y Cuervo



La cultura
es de todos

Mincultura

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

El Archivo General de la Nación en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2573 del 2014 pone a disposición de los ciudadanos la caracterización de los usuarios que se benefician del servicio de capacitaciones archivísticas.



Definición: la caracterización de usuarios es la descripción de un conjunto de ciudadanos, usuarios o grupos de interés por medio de variables con el fin de identificar sus particularidades (características, necesidades, expectativas y preferencias).

Objetivo: identificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que se benefician del servicio de capacitaciones archivísticas del Sistema Nacional de Archivos con el fin de aumentar el conocimiento que el AGN tiene de estos usuarios y así planear e implementar estrategias orientadas a mejorar la relación que existe entre los usuarios y la Entidad.

Beneficios particulares de la caracterización:

- Conocer eficientemente las necesidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que acceden a la sala de consulta del AGN.
- Fortalecer la percepción de confianza de los ciudadanos hacia la entidad.

Grupos de valor ciudadanía

DESCARGAR PDF

Grupos de valor SNA

DESCARGAR PDF

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS SALA DE INVESTIGACIÓN Y CONSULTA

FICHA 1 FICHA 2 FICHA 3 FICHA 4 FICHA 5

En esta ficha se identifica el objetivo de la caracterización, el grupo Poblacional, las variables y las fuentes de información.

DESCARGAR PDF

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS, SERVICIO DE CAPACITACIÓN ARCHIVÍSTICA

Nicho Seleccionado

Ciudadanos que se benefician del servicio de capacitaciones archivísticas por demanda, y por programación de la entidad.

DESCARGAR PDF

DESCARGAR PDF

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

El Archivo General de la Nación en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2573 del 2014 pone a disposición de los ciudadanos la caracterización de los usuarios que se benefician del servicio de capacitaciones archivísticas:

- Caracterización de usuarios sala de investigación y consulta
- Caracterización de usuarios del sistema nacional de archivos, servicio de capacitación archivística

<https://www.archivogeneral.gov.co/caracterizacion-usuarios>

2016

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

INSTITUTO CARO Y CUERVO

- Seminario Andrés Bello
- Biblioteca Jose Manuel Rivas Sacconi
- Museología

ÁREA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
INSTITUTO CARO Y CUERVO
AGOSTO DE 2016

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO CARO Y CUERVO

- Seminario Andrés Bello
- Biblioteca Jose Manuel Rivas Sacconi
- Museología

La caracterización permite conocer el universo de usuarios de los trámites y servicios con el fin de ajustar actividades, servicios y tomar decisiones, es por ello que la caracterización de usuarios que se pretende realizar, permitirá al Instituto Caro y Cuervo identificar por medio de variables algunas características y motivaciones de los usuarios para acceder a los servicios de información con los que cuenta la entidad.



La cultura
es de todos

Mincultura



Observatorio Editorial Colombiano, un sistema de monitoreo basado en la administración y el seguimiento de datos estadísticos, para el análisis cualitativo a partir de la información recopilada.

“El Observatorio utilizará metodologías para codificar, clasificar y categorizar datos e información. Con la información recopilada se elaborarán bases de datos, se establecerán tendencias y comportamientos, se promoverá la conexión de personas y organizaciones que trabajan en áreas similares y se desarrollarán aplicaciones específicas de nuevas herramientas técnicas”

Wilson Colmenares



La cultura
es de todos

Mincultura

Caracterización de Industrias Culturales y Creativas de Bogotá



Otras
experiencias
en el sector
cultura.



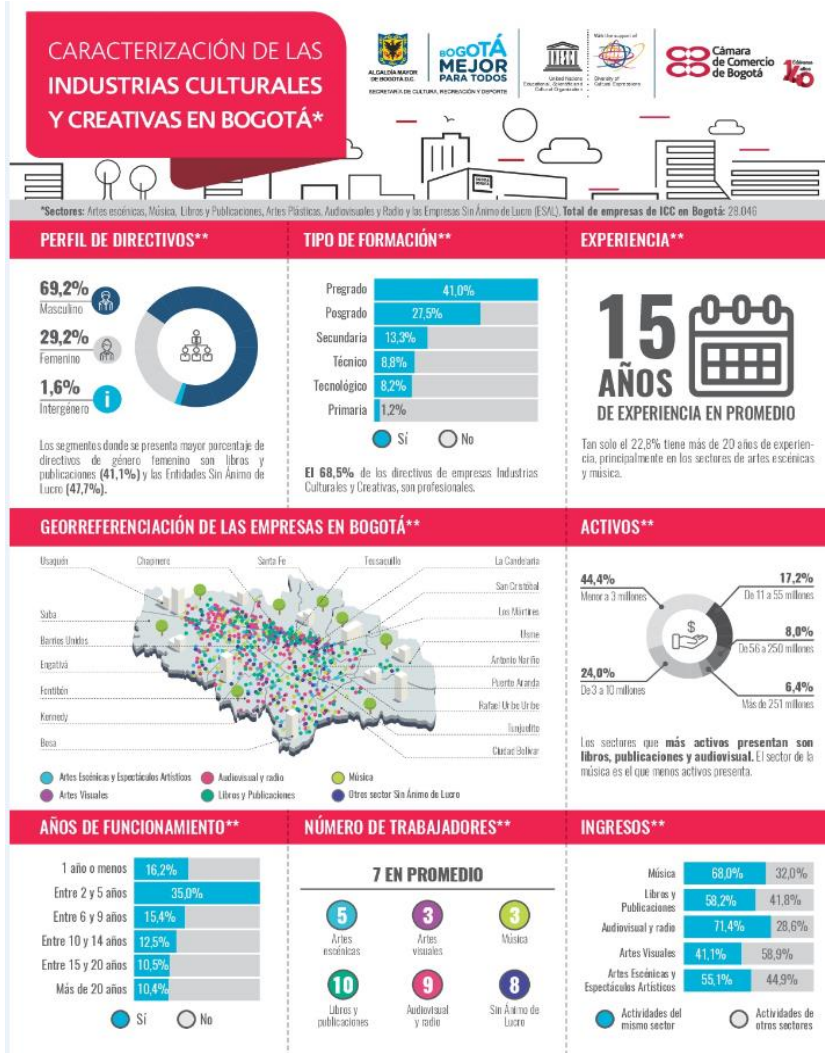
La cultura
es de todos

Mincultura

En el marco de un convenio entre la UNESCO, la Cámara de Comercio de Bogotá y la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, se adelantó el primer estudio de Caracterización de las Industrias Culturales y Creativas de Bogotá 2018.

Este estudio permite conocer las características de los líderes, emprendedores o empresarios de este sector (formación académica y experiencia), así como la forma de gestión de las empresas/organizaciones, mercados de destino, fortalezas y debilidades, Estado de manejo de propiedad intelectual y derechos de autor. Conozca los principales resultados.

<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/20339>



La cultura es de todos

Mincultura



La cultura
es de todos

Mincultura

Propuesta

Caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios
o grupos de interés en el Ministerio de Cultura

Creación del repositorio

Espacio en el portal web donde se propone recopilar los diferentes ejercicios de investigación cuyo producto final giré entorno al perfil o características **ciudadanos, usuarios o grupos de interés que han accedido a los productos y servicios del Ministerio de Cultura** desde los diferentes procesos.



A screenshot of the Mincultura website. At the top, there is a header with the Peruvian coat of arms, the slogan "La cultura es de todos", and the word "Mincultura". To the right is a search bar and social media icons. Below the header is a navigation menu with options: Ministerio, Ministra, Artes, Patrimonio, Cinematografía, Comunicaciones, Poblaciones, Fomento Regional, Grupos, and - Sala de Prensa. A secondary navigation bar shows "MinCultura" and "Ministerio". On the left is a vertical menu under "Ministerio" with items like "Quiénes Somos", "Despacho Ministra", "Viceministro de Creatividad y Economía Naranja", "Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio", "Secretaría General", "Rendición de Cuentas", "Políticas Culturales", "Contratos y Licitaciones", "Sistemas de Información", "Servicio al Ciudadano", "Grupo de Gestión Humana", "Transparencia y acceso a información pública" (highlighted with a red box), "Trámites y servicios", and "Recientes". The main content area is a grid of service tiles: "Quiénes somos", "Ministra de Cultura", "Viceministro de Creatividad y Economía Naranja", "Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio", "Secretaría General", "Atención al Ciudadano", "Rendición de Cuentas", "Políticas Culturales", "Contratos y Licitaciones", and "Sistemas de Información". At the bottom, there is a footer with the coat of arms, the slogan "La cultura es de todos", and "Mincultura".

Identificación y acopio

Los procesos que tengan ejercicios sobre sus usuarios o visitantes, se le pide enviar al correo electrónico lespana@bibliotecanacional.gov.co la investigación realizada con los siguientes datos:

- Objetivo y metodología de la investigación
- Fuentes de información utilizada
- Grupo de interés
- Variables definidas
- Principales resultados
- Periodicidad con que se realiza el estudio

Envío de enlaces: si la información ya reposa en el portal web enviar el enlace.

Si la investigación se publico verificar si se realizo el deposito legal en la BNC.



Segundo momento

Manejo de fuentes comunes para extracción de variable. Ejemplo variable ocupación (Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO) implementado por el DANE o **Oficios del sector cultura**)

Inclusión de **variable transversales** para uso común. Ejemplo nivel educativo, ocupación, frecuencia de uso de servicios o producto.

Inclusión de **análisis de datos cualitativos interpretar las motivaciones y metas que persiguen** los ciudadanos.

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 su uso**, a fin de alcanzar unos **objetivos**.

Proyectar **caracterizaciones periódicas por cada uno de los servicios** ofertados en el Ministerio de Cultura.



La cultura
es de todos

Mincultura

Ahora usted tiene la
palabra...



La cultura
es de todos

Mincultura

Normatividad específica

- Artículo 23 de La Constitución Política.
- Artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).
- Ley 397 de 1997, general de cultura
- Ley 1755 de 30 de Junio de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- Política para el tratamiento de datos personales Ministerio de Cultura 2016.
- Resolución 2865 de 25 de Octubre de 2016, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias.

Estándares y buenas prácticas relacionados

- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia
- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2014
- **Guía de caracterización de usuarios,** ciudadanos y grupos interesados 2017



La cultura
es de todos

Mincultura

Normas ISO

- ISO 13407 proceso de diseño centrado en el usuario para sistemas interactivos
- ISO/TR 16982: Métodos de usabilidad que soportan diseño centrado en el usuario
- ISO 9241-10: Principios para diálogos
- ISO 9241-11: Guía de especificaciones y medidas de usabilidad
- ISO 9241-12: Presentación de la información
- ISO 9241-13: Guía del usuario
- ISO 9241-14: Diálogos de menús
- ISO 9241-15: Diálogos de tipo lenguaje de órdenes
- ISO 9241-16: Diálogos de manipulación directa
- ISO 9241-17: Diálogos por cumplimentación de formularios
- ISO 14915: Ergonomía del software para interfaces de usuario multimedia



La cultura
es de todos

Mincultura

Álvarez-Gayou, J.L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*.

Gea, M. (27 de octubre de 2013). Diseño de Interfaces de Usuario. Tema 3: Diseño Centrado en el Usuario (PowerPoint). Recuperado de <http://www.slideshare.net/mgea/tema-3-diseo-centrado-usuario-2013>

Hernández, P. (2001). La producción del conocimiento científico como base para determinar Perfiles de usuarios. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 15, no. 30, (p. 29-64). Recuperado Julio 1, 2017 de: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol15-30/IBI03003.pdf>

Huerta, E. (25 de abril de 2014). Introducción al diseño de Experiencia de Usuario. Recuperado de <http://www.esdi.es/content/pdf/introduccion-al-diseno-de-experiencia-de-usuario.pdf>

Limas, J. C., Mazariego, E., & Mejía, F. La evolución de los consumidores (Artículo en un blog). Recuperado de <http://espaciosblog.com/mn-consumidor.html>

Merca 2.0 (29 de mayo de 2013). 5 tendencias en el comportamiento del consumidor. *Revista Merca 2.0*. Recuperado de <http://www.merca20.com/5-tendencias-en-el-comportamiento-del-consumidor/>

Martín Guglielmino, M. (2007). La difusión del patrimonio. Actualización y debate. e-rph diciembre 2007. Recuperado el 9 de Julio, 2017 de: <http://www.revistadepatrimonio.es/revistas/numero1/difusion/estudios/articulo.php>

Nielsen, J. (2001). Usability Metrics. Nngroup. Recuperado Septiembre 22, 2017 de: <http://www.nngroup.com/articles/usability-metrics/>

Paidós Ibérica.Gothelf, J. (2014). *Lean Ux: Cómo aplicar los principios Lean a la mejora de la* Principios del diseño centrado en el usuario. Recuperado de <http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/quees/dcu.htm>

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Departamento Administrativo de Función Pública. Glosario. Disponible en: <http://www.funcionpublica.gov.co/glosario>

Programa Nacional del Servicio al Ciudadano. Modelo de servicio al ciudadano. <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano.aspx>



Gracias.



La cultura
es de todos

Mincultura