



Encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites F-GAC-014

Informe consolidado del año 2020

Introducción

En el marco del proyecto *caracterización de ciudadanos, usuarios, beneficiarios y otros grupos de valor del Ministerio de Cultura*¹, se encuentra en desarrollo durante el año 2020 el piloto de la *encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014* diseñado en la herramienta Office 365 (que permite al ciudadano calificar de forma remota el portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura)², el piloto permitió probar el proceso de investigación, el protocolo de lectura de los datos, así como determinar el tamaño de la muestra necesario para garantizar el nivel de confianza de los resultados obtenidos.

Este piloto incluyó un testeo periódico con los ciudadanos para validar si el prototipo de la encuesta diseñada le permite calificar y expresar su nivel de satisfacción frente al portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura. Aquí es donde entra la **UX** (experiencia de usuario) y la **UI** (interfaz de usuario), que tienen la función de detectar los posibles fallos o problemas de la encuesta como herramienta para recolectar datos, y cuyo análisis proporcionará la información necesaria para caracterizar a los ciudadanos que lo diligencian.

A partir del once (11) de julio y tras el análisis del primer mes de aplicación, se decidió incluir preguntas sobre el género, edad, ubicación geográfica, condición de discapacidad y grupo étnico, estas se diseñaron para ser contestadas aun cuando el ciudadano decida diligenciar de manera anónima la encuesta, dándole el carácter de obligatoriedad. Asimismo, se cambió la pregunta "tipo organización" por "perfil ocupacional". Durante el mes de noviembre se ajustó y agregaron las ramificaciones y bifurcaciones necesarias para que los treinta y dos departamentos, remitieran la herramienta a los municipios logrando la inclusión de los 1.103 municipios existentes, de conformidad con el registro del DANE. Por

1 Le invitamos a conocer y consultar el micrositio "Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura" en el enlace:

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

2 El seguimiento y análisis de la aplicación de instrumento, es monitoreado por el profesional especializado de la Biblioteca Nacional, quien consolida los informes para la evaluación por parte del equipo de trabajo del proyecto liderado por Servicio al Ciudadano.



otra parte, a solicitud de las Áreas Educativas Museos del Ministerio de Cultura³, se incluyeron preguntas en el instrumento para reemplazar los formularios F-MNC-041 (Evaluación calidad de servicios educativos y culturales), el F-MNA-058 (Evaluación calidad del servicio - libro de visitantes, diligenciados.) y el F-MNC-047 (Evaluación de servicios educativos para docentes).

Los ajustes se enmarcaron dentro de una concepción incluyente⁴, lo que facilitará la segmentación de la audiencia y la realización de estrategias de inclusión apropiadas, basadas en las particularidades de los ciudadanos encuestados, beneficiando el proceso de caracterización y medición del nivel de percepción y satisfacción frente a la oferta institucional del Ministerio

Análisis de los Resultados

Para este informe, se presentan los datos recopilados, incluyendo la totalidad de las encuestas recibidas entre el veinticinco (25) de mayo y el treinta y uno (31) de diciembre del año 2020. Es importante anotar que la herramienta genera un conteo automático y consecutivo, para el siguiente análisis se eliminarán las encuestas de prueba. Por ende, la base del análisis son la totalidad de encuestas diligenciadas por ciudadanos, en total dos mil doscientas quince (2.215) y en la caracterización se basará en aquellas diligenciadas a partir del 11 de julio, fecha desde la que se incluyeron las preguntas que contiene las variables que permiten caracterizar, es decir dos mil ciento cincuenta y tres (2.153)

Tabla 1. Distribución estadística del número de encuestas diligenciadas versus no. ciudadanos caracterizados
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Mes	Días al aire	Número de 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

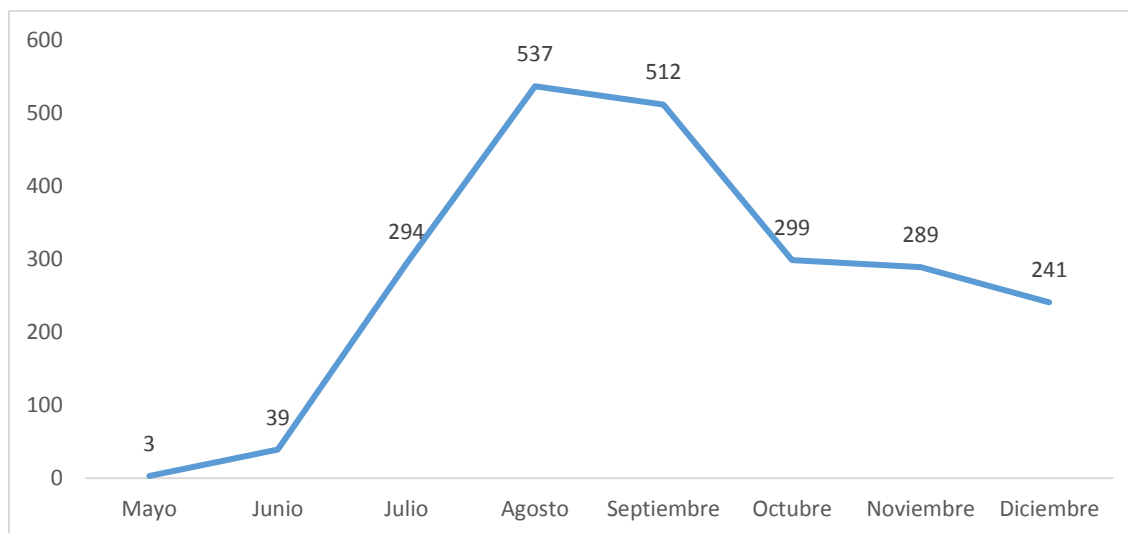
3 Heliana Cardona Cabrera | Casa Museo Quinta de Bolívar. Clara Bermeo | Museo de la Independencia Casa del Florero. Laura Fonseca Duque | Museo Santa Clara y Museo Colonial. Mayali Tafur Sequera | Museo Nacional de Colombia.

4 "prefiero no decir" da al encuestado la sensación de que se trata de una pregunta voluntaria y no forzada, lo que puede dar una buena tasa de respuesta para la encuesta.



Número de encuestas recibidas

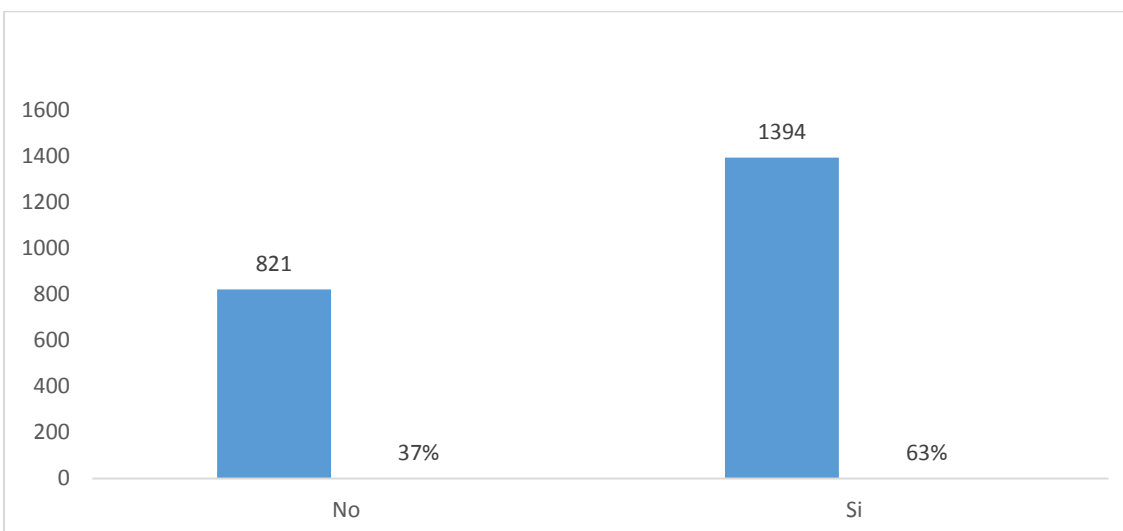
Se recibieron un total de dos mil doscientos quince (2.215) encuestas, tres en mayo, treinta y nueve (39) en el mes de junio, doscientos noventa y cuatro (294) en julio, quinientos treinta y siete (537) en agosto, quinientos doce (512) en septiembre, doscientos noventa y nueve (299) en octubre, doscientos ochenta y nueve (289) en noviembre y doscientos cuarenta y uno (241) en diciembre. En lo referente al número de encuestas que se diligenciaron diariamente, refleja que va ligado a la divulgación del instrumento por parte de las áreas. En 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 diciembre⁵.



Gráfica 1. Distribución estadística del número de encuestas recibidas

El 63% de los ciudadanos optó por diligenciarla de manera anónima y el 37% proporcionó información personal para contactarlo en caso de requerirse.

⁵ Se requiere generar nuevas estrategias de divulgación del instrumento bien sea adjunto el enlace o código QR. y en aquellas áreas como el Museo Nacional y la Biblioteca Nacional que lograron en los meses de agosto y septiembre, retomar la constancia para mantener la participación. Ver anexo piezas de divulgación.



Gráfica 2. Distribución estadística y porcentual de los ciudadanos ¿Desea diligenciar la siguiente encuesta de manera anónima?

Áreas visitadas y servicios calificados

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 de la siguiente forma:

Tabla 2. Distribución estadística y porcentual de las Áreas visitadas (presencial o virtual) donde el ciudadano tramitó el servicio o consulta.

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Área visitada (presencial o virtual) que tramitó su servicio o consulta	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	1 0,0
	Antón García de Bonilla	
	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%

Es relevante mencionar que, por el aislamiento preventivo obligatorio por el nuevo coronavirus Covid-19, hay meses y áreas que no tienen visitas presenciales o que reportan cantidades relacionadas con los servicios virtuales. Como ejemplo, el Museo Nacional de Colombia⁶ permitió las visitas (con cita previa) a partir del 01 de agosto de 2020, y la Biblioteca Nacional de Colombia⁷ inició la prestación del servicio en las instalaciones de forma presencial a partir del 13 de octubre de 2020.

Unidad Administrativa Especial Museo Nacional

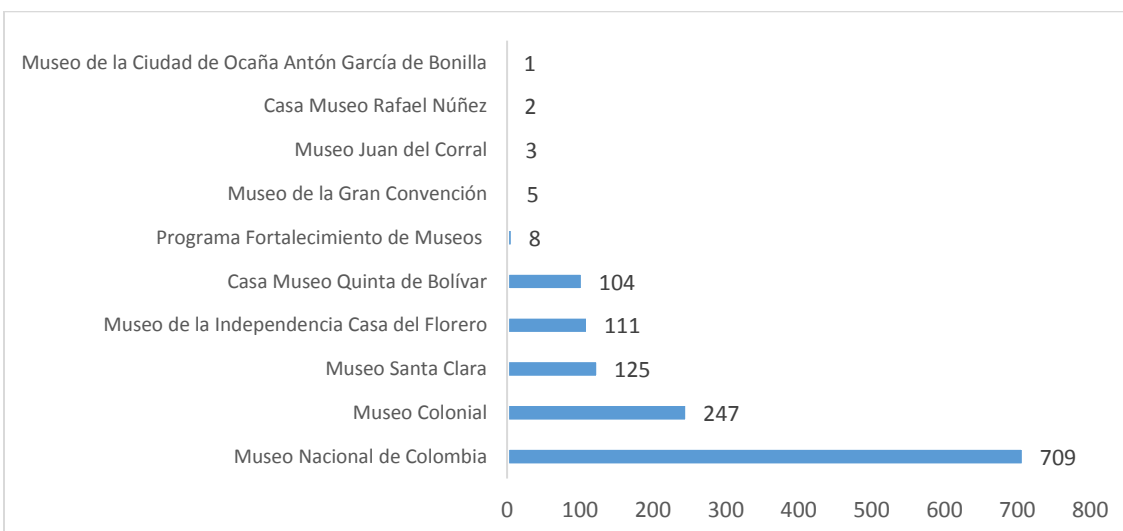
El Museo Nacional conformado entre otros grupos⁸ por los grupos Museos Independencia y Quinta Bolívar, Muecos Arte Colonial y Santa Clara, el Programa Fortalecimiento de Museos y los nueve museos en región, se constituye en la mayor área visitada de manera presencial o virtual con un total mil trecientas sesenta y uno (1.361) equivalente al 60% de las encuestas recibidas.

⁶ http://www.museonacional.gov.co/elementosDifusion/2020/E-cards/Manual_de_Bioseguridad.pdf.

Por motivos de control de aforo, le solicitamos realizar su registro antes de visitarnos:
http://reservas.museonacional.gov.co/reservas_v2/public/formulario/museo-nacional

⁷ <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/servicios/investigadores/cita-de->

⁸ Resolución 1400 del 28 de julio del 2020 "por la cual se establecen los grupos internos de trabajo en el Ministerio de Cultura, se determinan funciones y se dictan otras disposiciones"



Gráfica 3. Distribución estadística de las encuestas diligenciadas entorno a la U.A.E Museo Nacional

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).



Gráfica 4. Distribución estadística de los servicios y trámites calificados por los ciudadanos a través de la encuesta F-GAC-014

La distribución estadística y porcentual la observamos en la siguiente tabla:



Tabla 3. . Distribución estadística de los servicios y trámites calificados por los ciudadanos en la U.A.E. Museo Nacional.
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Servicios y trámites de los Museos del Ministerio de Cultura	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)		1	15	19	13	6	8	7	69	5
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	2	33	178	231	195	165	115	58	977	75
Alquiler o préstamo de espacios culturales								1	1	0
Consulta de materiales del Centro de Documentación (virtual o presencial)		1	2		1	3			7	1
Consulta de objetos no exhibidos			1		1				2	0
Diálogos por el Museo o recorridos guiados	1	2	20	56	33	35	27	42	216	17
Materiales didácticos itinerantes			1	1	1	2			5	0
Préstamo de obras a museos				1				1	2	0
Servicios educativos para grupos (diligencia el encargado de grupo)							6	14	20	2
Suministro de imágenes en alta resolución			4			1	2	2	9	1
Total	3	37	221	308	244	212	158	125	1.308	100

Unidad Especial Administrativa Biblioteca Nacional de Colombia

Setecientos ochenta y siete (787) ciudadanos, equivalente al 36% del total de encuestados 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 trescientas 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.



Tabla 4. Distribución estadística y porcentual de los servicios y trámites calificados por los ciudadanos de la Biblioteca Nacional de Colombia

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Biblioteca Nacional de Colombia	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Actividad Cultural	1	7	136	72	39	57	73	385	49
Grupo de Colecciones y Servicios		11	9	113	14	6	9	162	21
Grupo de Bibliotecas Públicas	1	9	19	18	12	18	12	89	11
Grupo de Procesamiento Técnico		4	11	8	7	29	6	65	8
Comunicaciones		4	20	10	5	6	12	57	7
Grupo de Conservación		2	4	9		2	1	18	2
Dirección		2	2	3	1	3		11	1
Subtotal	2	39	201	233	78	121	113	787	100

Frente a los servicios o trámites calificados en la Biblioteca Nacional, las actividades culturales (conciertos, conferencias o similares) y la consulta de colecciones fueron los más evaluados.

Tabla 5. Distribución estadística y porcentual de los Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Actividades culturales (conciertos, conferencias o similares)	1	10	103	57	31	51	64	317	40
Formación de usuarios	1	4	48	50	11	12	25	151	19
Consulta de Colecciones		11	9	46	7	4	8	85	11
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas			13	6	4	12	3	38	5
Asistencia técnica a bibliotecas públicas		3	2	8	3	17	2	35	4
Servicios de referencia		2	4	14	4	4	3	31	4
Asignación del ISSN		3	6	7	5	7	1	29	4
Catalogación en la publicación			3	12	4	6	4	29	4
Depósito digital de obras		2	5	16	1	1	1	26	3
Promoción de colecciones		2	5	4	2	1	1	15	2
Préstamo o alquiler de espacios			1	3	5	3	1	13	2
Depósito legal de obras		1	1	6				8	1
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de		1	1	4	1	1		8	1



Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"									
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales						2		2	0
Subtotal	2	39	201	233	78	121	113	787	100

Es importante informar que se logró una muestra completa de los servicios y trámites que ofrece la Biblioteca, en el periodo analizado mínimo dos ciudadanos calificaron algún servicio.

Dirección de Artes

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

Tabla 6. Distribución estadística de los servicios calificados de la Dirección de Artes
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

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
Totales	12	6	11	1	1	2	33

Dirección de Patrimonio y Memoria



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.

Tabla 7. Servicios y trámites de la Dirección de Patrimonio y Memoria
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

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
Totales	3	4	5	3	2	0	17

Grupo de Infraestructura Cultural

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

Tabla 8. Distribución estadística de los servicios y tramites del Grupo de Infraestructura
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

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
Totales	6	1	1	0	1	0	9

Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos

Nueve ciudadanos calificaron los servicios de la Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos, el servicio que recibió mayor número de encuestas fue *circulación de contenidos mediáticos culturales, banco de contenidos*.

Tabla 9. Distribución estadística de los servicios y tramites calificados por los ciudadanos de la Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos.

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

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

Grupo de Servicio al Ciudadano

Ocho ciudadanos calificaron el servicio de vistas guiadas ofrecidas por el grupo

Tabla 10. Distribución estadística de los servicios y trámites calificados por los ciudadanos frente al Grupo de Servicio al Ciudadano

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Servicios y trámites del Grupo de Servicio al Ciudadano	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Visitas Guiadas	1		5		1		7
Atención personalizada				1			1
Totales	1	0	5	1	1	0	8

*Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento*

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

Tabla 11. Distribución estadística de los servicios y tramites calificados en la Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Servicios y trámites de la Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Generación de capacidades para el emprendimiento			1				1
Gestión de fuentes de financiación para proyectos de la economía naranja	1						1
Investigaciones y generación de conocimiento		2					2
Totales	1	2	1	0	0	0	4

Los ciudadanos calificaron catorce (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.

Tabla 12. Distribución de otros servicios calificados por los ciudadanos

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Área visitada	Servicio calificado	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Min cultura					2				2
Grupo de Gestión Documental	Consulta estado trámite					2				2
Grupo de Gestión Humana	Expedición certificaciones				2					2
Programa Nacional de Estímulos Culturales	Asesoría a las dependencias del Ministerios y a entidades territoriales en				1					1



	la elaboración de convocatorias de estímulos para el sector cultura									
	Otorgar estímulos				1					1
Dirección de Fomento Regional	Asesoría en gestión cultural a entidades territoriales				1		1	1		3
Grupo de Contratos y Convenios	Consulta de contratos y convenios					1	2			3
Totales		0	0	5	5	3	1	1	0	14

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.

- *Características de la atención prestada*

Tres aspectos abarcan las características de la atención prestada, la claridad en la información brindada al ciudadano, la agilidad en la respuesta que evalúa tanto la oportuna como el tiempo y satisfacción general con el servicio.



Claridad de la información: en términos generales los ciudadanos consideran que la información recibida fue clara, el 99% de usuarios la calificó en el rango de excelente a bueno mientras el 1%, la en el rango de regular a malo:

Tabla 13. Características de la atención prestada- Claridad de la información
Fuente: Reporte Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

¿La información fue clara?		
Calificación	Total	%
Excelente	1.932	89%
Bueno	229	10%
Regular	13	1%
Malo	8	0%
Total	2.182	100%

Oportunidad de respuesta: frente a la pregunta que permite valorar si la respuesta dada fue oportuna y a tiempo, el 99% calificó en el rango de excelente a bueno, un 1% la considero en el rango de regular a malo:

Tabla 14 Características de la atención prestada pregunta-oportunidad de respuesta.
Fuente: Reporte Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

¿La respuesta fue oportuna y a tiempo?		
Calificación	Total	%
Excelente	1.881	86%
Bueno	273	13%
Regular	19	1%
Malo	9	0
Total	2.182	100%

Satisfacción sobre el servicio recibido: en lo referente al nivel de satisfacción general con el servicio, el 98% calificó en un rango de excelente a bueno, veintiocho ciudadanos calificaron como regular su satisfacción y once se sintieron insatisfechos:

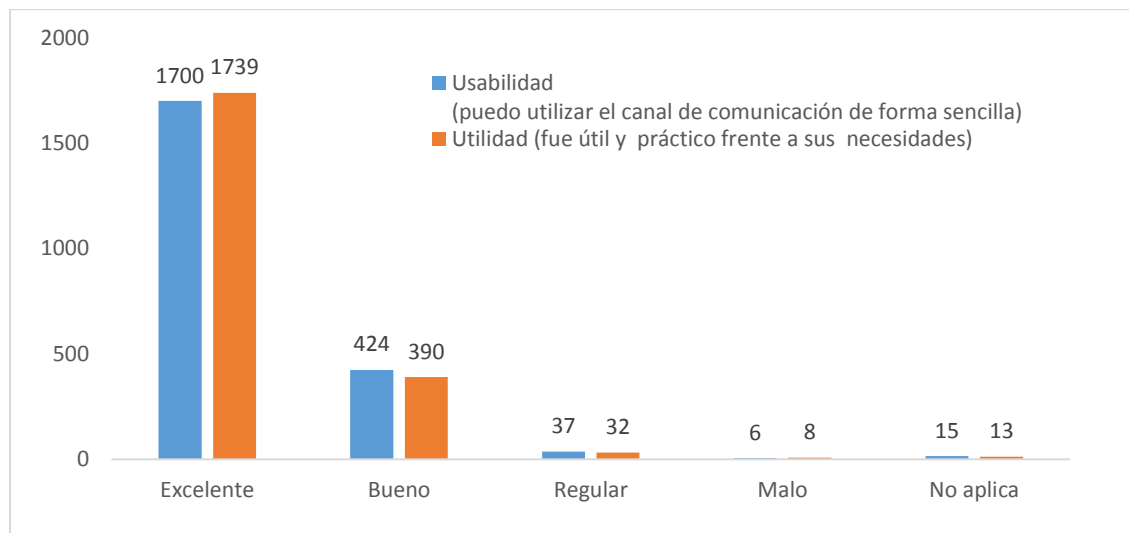
Tabla 15. Características de la atención presta-Satisfacción del servicio
Fuente: Reporte Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

La satisfacción del servicio		
Calificación	Total	%
Excelente	1.875	86%
Bueno	268	12%
Regular	28	1%
Malo	11	1%



Totales	2.182	100
---------	-------	-----

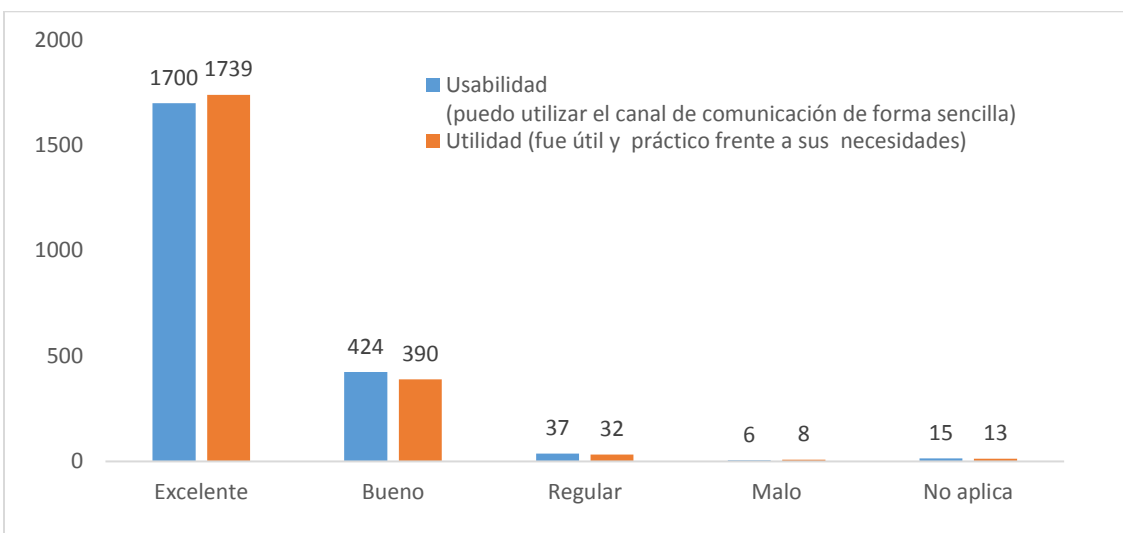
En términos generales los encuestados calificaron positivamente los aspectos que conforman las características de la atención prestada, en promedio un 99% evaluó en el rango de excelente a bueno y un uno por ciento en los rangos de regular a bueno, en términos generales los ciudadanos considerando que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



Gráfica 5. Distribución estadística de los aspectos calificados frente a las características de la atención prestada

- *Características del canal de atención*

Este ítem hace referencia al canal de comunicación a través del cual, el ciudadano accedió al servicio o trámite: correo electrónico, página web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Flickr), sistemas de información del Ministerio de Cultura (SIMCO, SINIC, SIG, AZ Digital, SIPA, SIIE, etc.), atención telefónica, plataforma o aula virtual. A partir del mes de octubre se incluyó la opción “no aplica”.

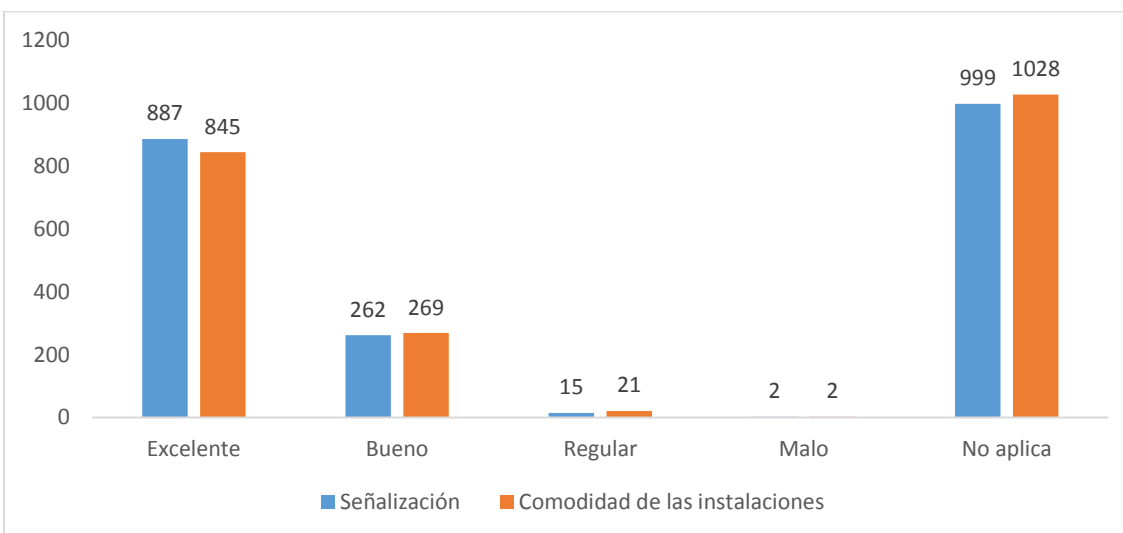


Gráfica 6. Distribución estadística de la valoración de los ciudadanos frente al canal de atención en términos de usabilidad y utilidad del canal

En promedio mil setecientos veinte (1.720) ciudadanos, que corresponden al 98% del total de encuestados calificó en el rango de excelente a bueno, la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Indicando 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 en promedio cuatrocientos siete (407) ciudadanos que corresponden al 2% consideran que podemos mejorar la usabilidad y la utilidad. El uno por ciento restantes equivalente a un promedio de catorce ciudadanos eligieron que no aplicaba este aspecto en su servicio o trámite.

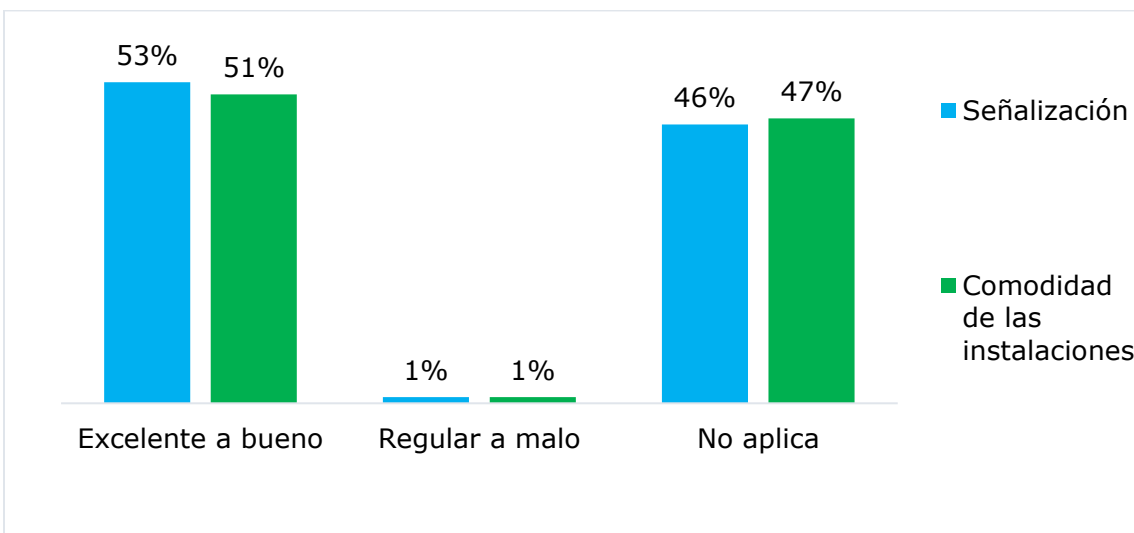
- *Características del Punto de Atención*

Señalización y comodidad de la sede: hace referencia a los espacios físicos y busca calificar aspectos de las instalaciones, aclarando que aplica únicamente para servicios presenciales. A partir del 11 de julio se agregó la opción NO APLICA, indicado al ciudadano que si no visito físicamente nuestros espacios por favor seleccione esta opción. Sin embargo, al realizar el testeo con ciudadanos ellos informan que optan por calificar el punto de atención, frente a la acomodación de las presentaciones virtuales (puesta en escena en las actividades culturales o académicas), lo que indica que la pregunta sigue siendo ambigua y se presta para otras interpretaciones.



Gráfica 7. distribución estadística de las características del punto de atención

En promedio el 45% de los ciudadanos escogieron la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite 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.

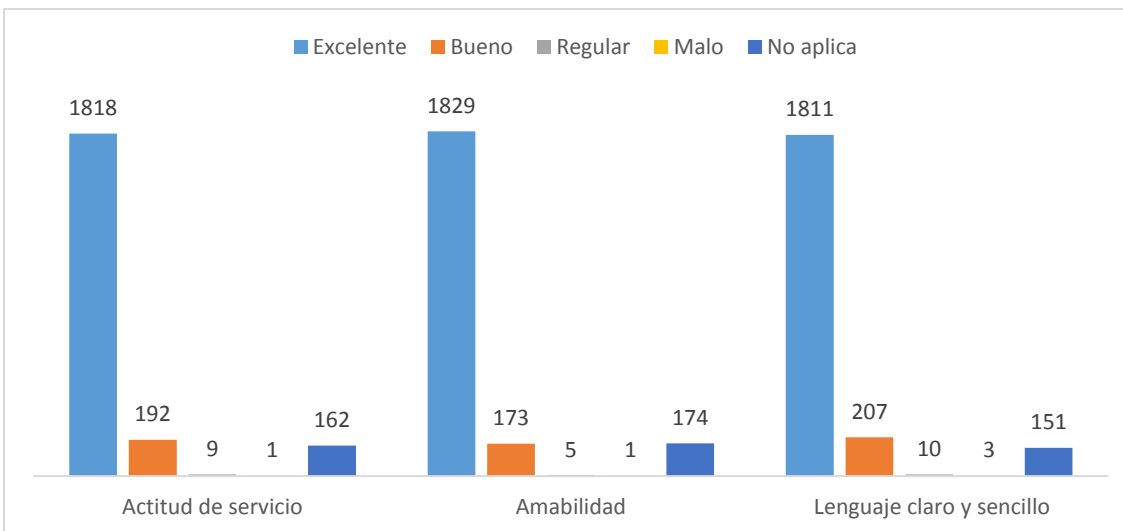


Gráfica 8. Distribución porcentual calificación de las características del punto de atención

- Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

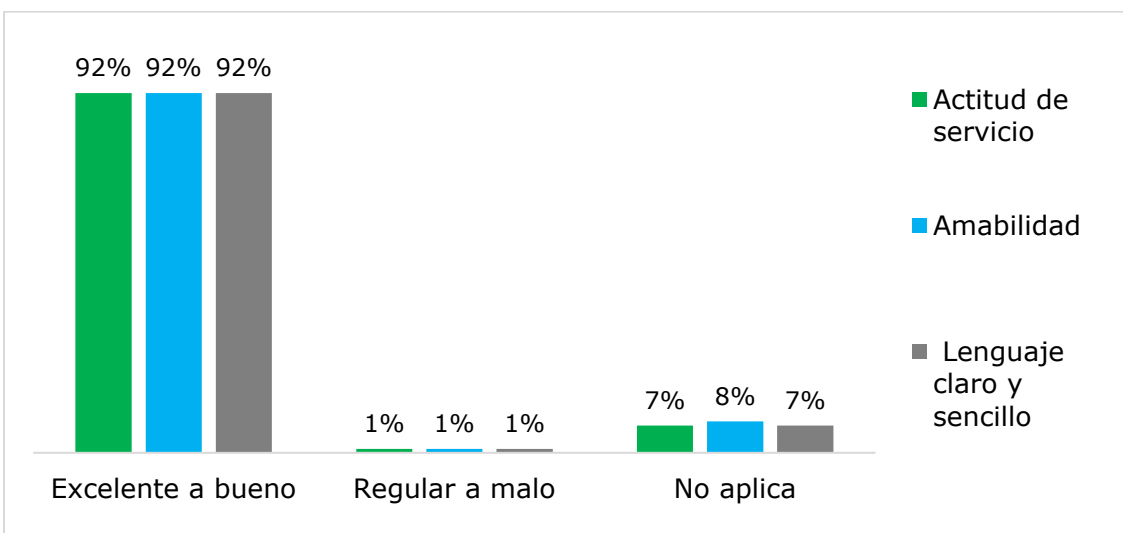


En este componente el usuario califica aspectos como la actitud de servicio, la amabilidad y el uso del lenguaje:



Gráfica 9. Distribución estadística de los aspectos evaluados frente a 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.

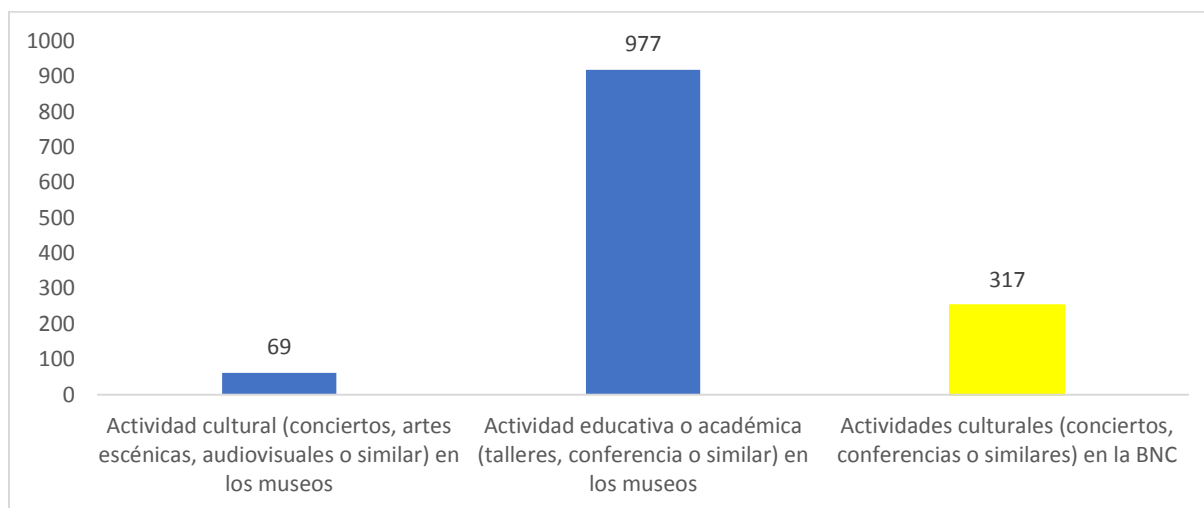


Gráfica 10. Distribución porcentual calificación aspectos del servidor público



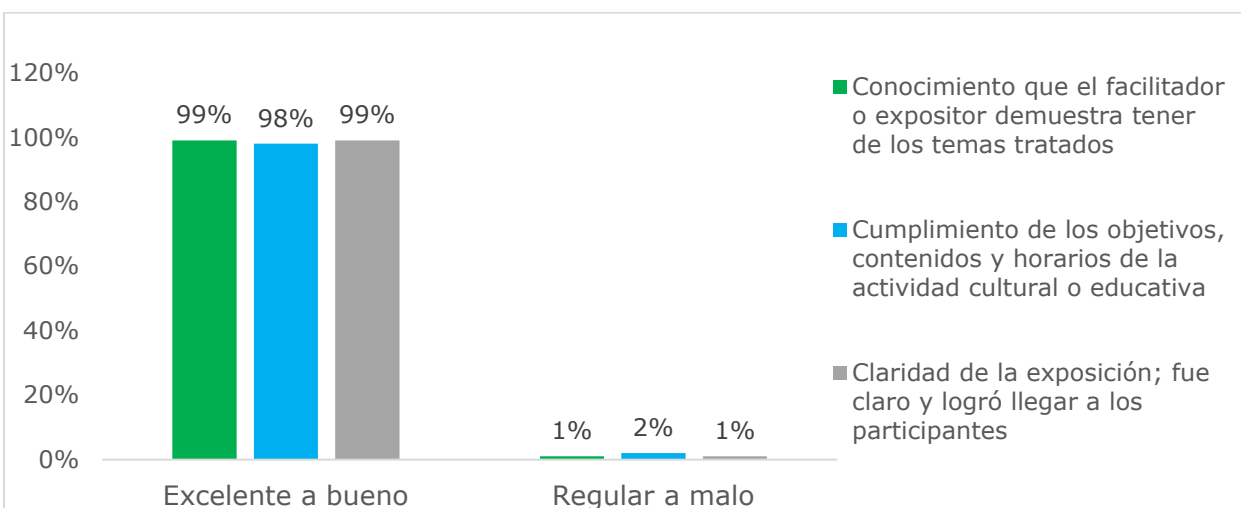
- Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica

Cabe mencionar que 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 recurrencias.



Gráfica 11. distribución estadística de los ciudadanos que calificaron actividades culturales

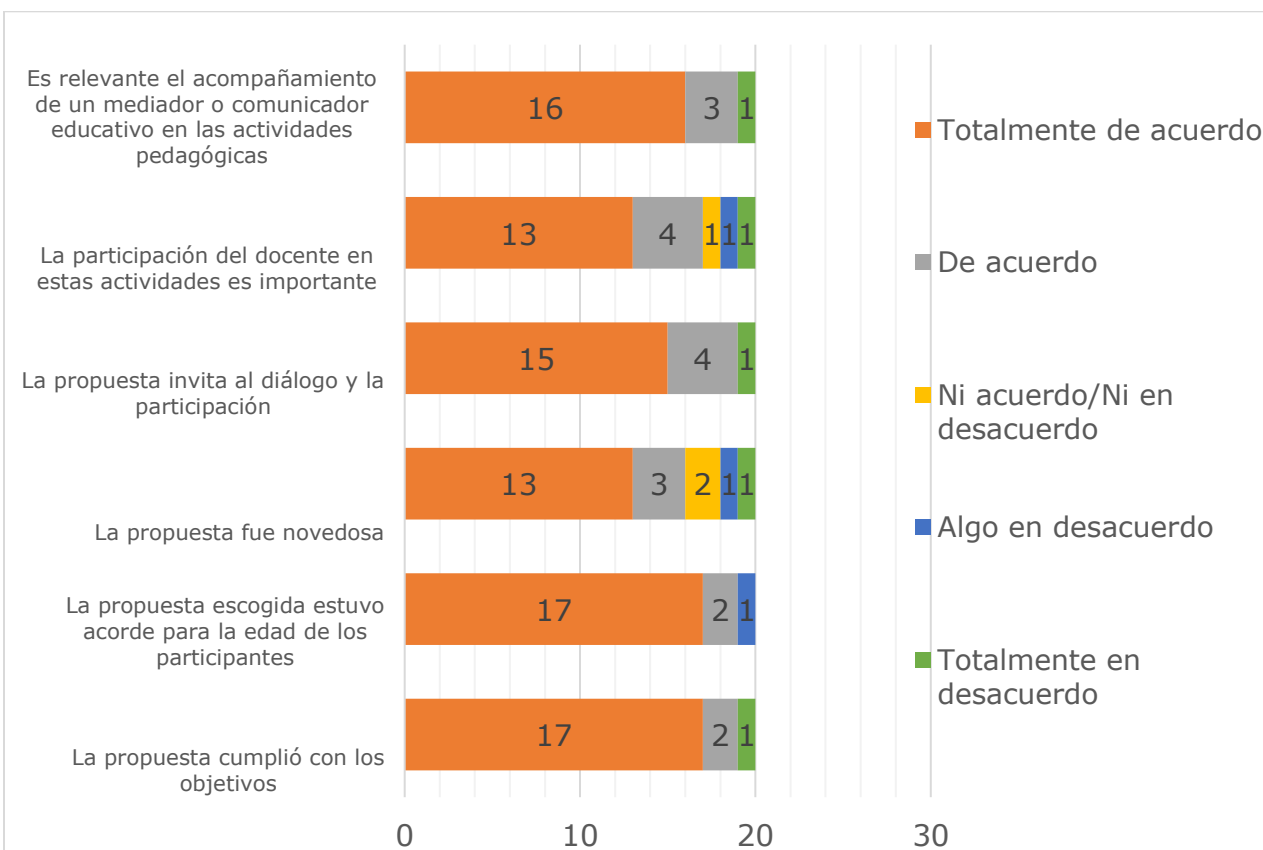
Mil cuatrocientos cuarenta y ocho (1.488) ciudadanos calificaron al facilitador, en promedio el 99% de estos usuarios evaluó en el rango de excelente a bueno, los aspectos de conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural y lenguaje claro. El 2% restante calificó como regular al facilitador y solo una persona lo considero malo.



Gráfica 12. Distribución porcentual de la calificación frente a los aspectos del facilitador o expositor

- *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.

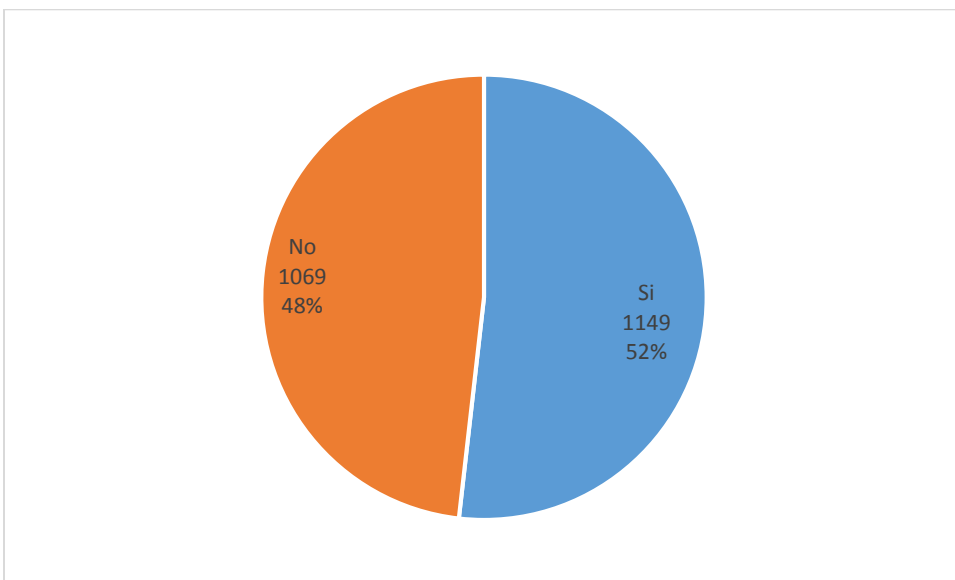


Gráfica 13. Distribución estadística de las características de la propuesta pedagógica

Frente a 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 estos facilitadores. 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.



Gráfica 14. El ciudadano realizo un comentario

Para efecto del análisis se propuso la agrupación por temas comunes a los comentarios, ochocientos ochenta (880) ciudadanos, equivalente al 83% del total de comentarios recibidos, fueron felicitaciones, los ciudadanos manifiestan su agradecimiento por el esfuerzo de ofrecer actividades culturales, académicas o educativas en los tiempos de pandemia o se resalta la calidad y las temáticas. Un 5% que agrupa los comentarios de cincuenta y cuatro (54) ciudadanos que expresaron comentarios frente a las características del canal de atención, en lo referente a la usabilidad y utilidad para realizar el trámite o servicio, muchos de ellos giraron en torno a la conectividad. Los comentarios en torno a ampliar el tiempo de las actividades o sugerir algún tema de interés que desea que el Ministerio o el área visitada profundice o tenga en consideración obtuvo igual porcentaje y agrupo cuarenta y nueve (49) ciudadanos.

Tabla 16. Distribución y porcentual de la agrupación de los comentarios adicionales
Fuente: Reporte Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

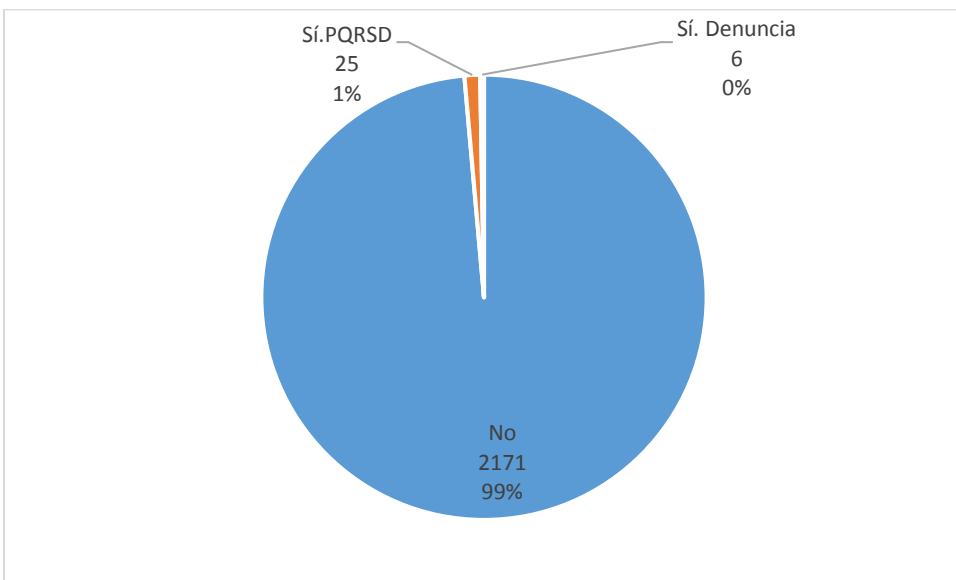
Agrupación de los comentarios	Totales	%
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, tramites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada.	880	83
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en 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	33	3



la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, o la satisfacción frente al servicio.		
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

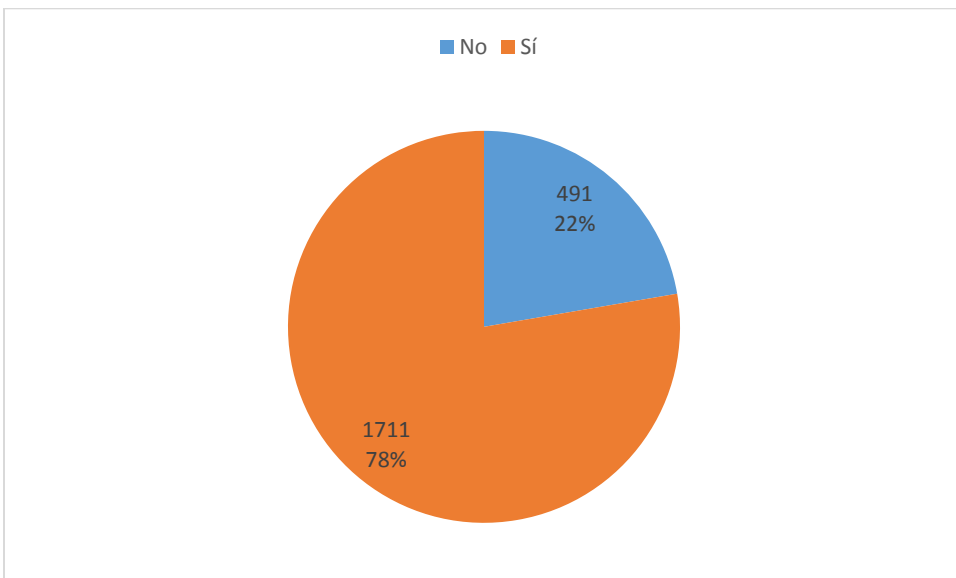
Frente a la pregunta que permite hacer seguimiento del servidor público que lo atendió o dirección de correo electrónico del cual recibió información y en caso de las actividades culturales, educativas o académicas, el nombre del facilitador o expositor, los ciudadanos proporcionaron los nombres de por los menos treinta y cuatro colaboradores, facilitadores y direcciones de correo, algunos ellos fueron citados hasta en dieciséis ocasiones.

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.



Gráfica 15. Distribución estadística frente a la pregunta ¿Desea formular una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia PQRSD sobre los temas de competencia del Ministerio de Cultura y sus unidades administrativas especiales o presentar 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.



Gráfica 16. Distribución estadística porcentual frente a la aceptación del ciudadano de la política de tratamiento de datos



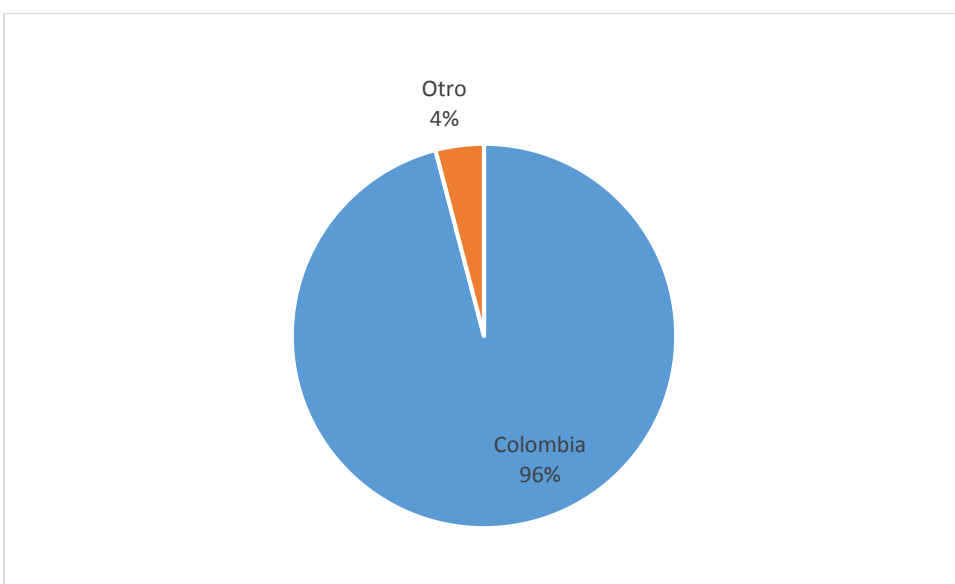
Perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta

Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa el Ministerio de Cultura, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y a partir de allí, gestionar acciones.

A partir del once 11 de julio se incluyó en la encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014 (físico y Web) preguntas de carácter obligatorio con variables que permiten agrupar por rasgos comunes y caracterizar (identificar y reconocer) a los ciudadanos que deciden responder la misma. Por consiguiente, 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.

Variables geográficas: se refiere a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría.

Frente a la primera variable que permite identificar si el ciudadano vive en Colombia o en otro país. Como resultado el 96% de los ciudadanos, es decir dos mil cincuenta y cuatro (2.054) respondieron que están radicados en Colombia y el 4% restante indicó vivir en el exterior, equivalente a ochenta y siete (87) personas que manifestaron vivir en otros países.



Gráfica 17. País de residencia de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta



Se logró identificar dieciocho países (18) países con cobertura, se pudo establecer que la mayor participación estuvo en México, Perú y Estado Unidos.

Tabla 17. Distribución estadística entre sesenta y cuatro (64) países de residencia
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

País de residencia	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alemania		2					2
Argentina	2		1		2	1	6
Brasil		2		1	1		4
Chile		2					2
Costa Rica	2	1		2			5
Ecuador		1		1		2	4
El Salvador					1		1
España		3	1	1			5
Estado Unidos	1	2		3		3	9
Francia			1			1	2
México	4	8	3		4	2	21
Panamá				1			1
Paraguay					1		1
Perú	2	4	2	1	2		11
Reino Unido			1	1			2
Turquía					1		1
Uruguay	1		1				2
Venezuela (República Bolivariana de)		1			2	1	4
Total	12	26	10	11	14	10	83

Los ciudadanos que seleccionaron como país de residencia Colombia, se les pidió seleccionar el departamento de residencia, entre las opciones se incluyó la ciudad de Bogotá D.C. 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.

Tabla 18. Distribución estadística por el departamento de residencia de los ciudadanos que respondieron la encuesta.

Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Departamento	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Antioquia	15	43	19	10	11	12	110
Arauca	1						1



Atlántico	1	6	1	1	5	4	18
Bogotá D.C	145	293	355	200	140	116	1.249
Bolívar	1	4	1	1	1	1	9
Boyacá	20	9	10	4	20	14	77
Caldas	10	5		3	21	1	40
Caquetá	1	2	3			1	7
Casanare		2	2	2		1	7
Cauca	1	1	2			1	5
César			1		2		3
Córdoba	1	1	3			2	7
Cundinamarca	39	79	64	26	33	12	253
Guaviare			1				1
Huila	4	6	9	2	6	1	28
La Guajira		2	1		1	1	5
Magdalena	1	5	2	2	3	3	16
Meta		3	15	2	4	1	25
Nariño	1	12	3	1			17
Norte de Santander	4	2	1	3	2	8	20
Putumayo				1			1
Quindío		2	1	1	2	2	8
Risaralda		4	2	4	4	1	15
Santander	4	7	6	4	4	42	67
Sucre		1	2	1			4
Tolima	3	13	3	14	7	2	42
Valle del Cauca	9	19	9	4	5	5	51
Totales	261	521	516	286	271	231	2.086

Cuando se le pidió al ciudadano especificar el municipio donde vive, 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 desplegable⁹. 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). A continuación, se lista la totalidad de municipios, donde se obtuvo como mínimo una encuesta diligenciada en este periodo de tiempo:

Tabla 19. Distribución estadística por municipios de Colombia
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Municipio	Total	Municipio	Total	Municipio	Total
-----------	-------	-----------	-------	-----------	-------

⁹ Se evidencia una pérdida de información frente a esta variable, pues al incluirla listas de municipios ligada a cada departamento, se eliminó la pregunta inicial del formato f-GAC-014, donde se le pedía al ciudadano, escribir la ciudad o municipio de Colombia donde usted vive, sin prevenir que al eliminarla se generaría esta pérdida.



Medellín	58	Chinchiná	2	Honda	1
Soacha	45	Buenaventura	2	Jamundí	1
Bucaramanga	44	Ciénaga De Oro	2	Jerezano	1
Tunja	36	El Rosal	2	La Paz	1
Ibagué	35	San Andrés	2	La Victoria	1
Cali	33	Garzón	2	Los Patios	1
Chía	30	Guarne	2	Tamara	1
Villavicencio	22	Guasca	2	Manzanares	1
Manizales	17	La Plata	2	Marmato	1
Funza	17	Marinilla	2	Marsella	1
Sopo	14	Guadalajara de Buga	2	Marulanda	1
Cajicá	14	Pacho	2	Miraflores	1
Barranquilla	11	Palestina	2	Mompós	1
Neiva	11	Maicao	2	Moñitos	1
Mosquera	11	Popayán	2	Morelia Caquetá	1
Envigado	11	Pueblorrico	2	Necoclí	1
Duitama	9	Riohacha	2	Norcasia	1
Pasto	8	Riosucio	2	Olaya Herrera	1
Pereira	9	Samacá	2	Pacora	1
Pital	8	Sibaté	2	Paicol-Huila	1
Zipaquirá	9	Silos	2	Palermo	1
Cartagena de Indias	8	Sincelejo	2	Palo cabildo	1
Ocaña	8	Tuluá	2	Pensilvania	1
Armenia	8	Villa De Leyva	2	Poblado	1
Fundación	7	Villa María	2	Puerto Asís	1
Bello	6	Acacias	1	Puerto Colombia	1
Fusagasugá	6	Aguazul	1	Puerto Rondón	1
Paz De Río	6	Aipe	1	Puerto Salgar	1
Sabaneta	6	Albania	1	Puracé	1
Anolaima	6	Pitalito	1	Ramiriquí	1
Pamplona	6	Ambalema	1	Risaralda (Caldas)	1
Floridablanca	6	Anapoima	1	Rivera	1
Dosquebradas	5	Anserma	1	Salamina	1
Facatativá	5	Aránzazu	1	San Antonio del Tequendama	1
La Calera	5	Arbeláez	1	San José del Guaviare	1
Paipa	5	Barbosa	1	San Lorenzo Nariño	1
Yopal	5	Buga	1	San Martín	1
Florencia	5	Calima El Darién	1	San Miguel	1
Cota	5	Campo de la Cruz	1	Santa Fe De Antioquia	1
Ipiales	4	Caucasia	1	Santa Rosa	1



Socha	4	Chipatá	1	Santiago Apóstol	1
Tocancipá	4	Chocontá	1	Sesquilé	1
Cúcuta	4	Cisneros	1	Silvania	1
Itagüí	4	Cogua	1	Sincé	1
Madrid	4	Contratación	1	Soledad	1
Palmira	4	Copacabana	1	Suatá	1
Chiquinquirá	4	Corregimiento de Santa Cecilia Municipio De San Lorenzo - Nariño	1	Suesca	1
Barrancabermeja	3	Cucunuba	1	Supia	1
Cartago	3	Don Matías	1	Tabio	1
Chibolo	3	El piñón	1	Tibasosa	1
Cuaspué	3	El Retiro	1	Titiribí	1
Girardot	3	Entrerriós	1	Tota	1
Junín	3	Girardota	1	Ubaté	1
La Ceja	3	Granada	1	Valledupar	1
Río Negro	3	Restrepo	1	Victoria	1
Santa Marta	3	Guatavita	1	Vijes	1
Sogamoso	3	Herveo	1	Villa de San Diego de Ubaté	1
Algarrobo	3	Viterbo	1	Villamaría	1
Piedecuesta	3	Gómez Plata	1	Zarzal	1
Montería	3	La Peña	1	Lebrija	1
Cachipay	2	Sutatausa	1	Líbano	1
Girón	2	Sahagún	1		

A partir del mes de noviembre se incluyó al formato F- GAC-014 una lista desplegable con el nombre de las localidades de Bogotá D.C., lo cual permitirá conocer las zonas de mayor influencia geográfica dentro de la capital. Los primeros resultados indican que hemos contado con la participación de ciudadanos de diecinueve (19) de las veinte (20) localidades, siendo las localidades de Suba, Usaquén y Kennedy las de mayor recurrencia.

Tabla 20. Distribución estadística de los ciudadanos nos informaron la localidad donde habitan
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Localidad de la ciudad de Bogotá donde habita	Nov.	Dic.	Total
Localidad de Suba	18	23	41
Localidad de Usaquén	12	14	26
Localidad de Kennedy	9	15	24
Localidad de Engativá	13	10	23
Localidad de Barrios Unidos	8	7	15
Localidad de Chapinero	13	2	15
Localidad de Teusaquillo	6	9	15
Localidad de Ciudad Bolívar	2	8	10

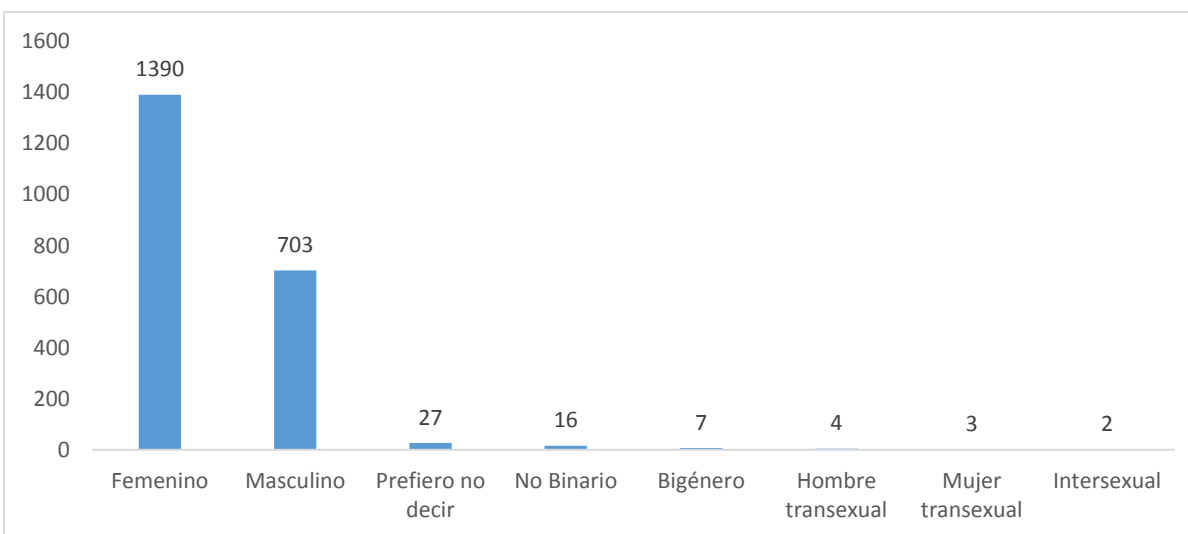


Localidad de Fontibón	5	4	9
Localidad de Puente Aranda	6	3	9
Localidad de Los Mártires	2	6	8
Localidad de Rafael Uribe Uribe	7	1	8
Localidad de Bosa	5	1	6
Localidad de Santa Fe	2	4	6
Localidad de Tunjuelito	3	1	4
Localidad de Antonio Nariño	2	1	3
Localidad de San Cristóbal		3	3
Localidad de La Candelaria		2	2
Localidad de Usme		2	2

Variables demográficas: se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo: edad, género, perfil profesional, estrato socioeconómico y grupo étnico, al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

Género

Frente al género de los ciudadanos que respondieron la encuesta podemos decir que mil trecientos 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.



Gráfica 18. Consolidado estadístico por género



Como dato complementario, frente a la pregunta, que le permite al ciudadano, de ser el caso, expresar otro género que no se encuentre en la lista desplegable, se analiza que no aporta otra denominación de género y se sumaron a los establecidos en el análisis anterior.

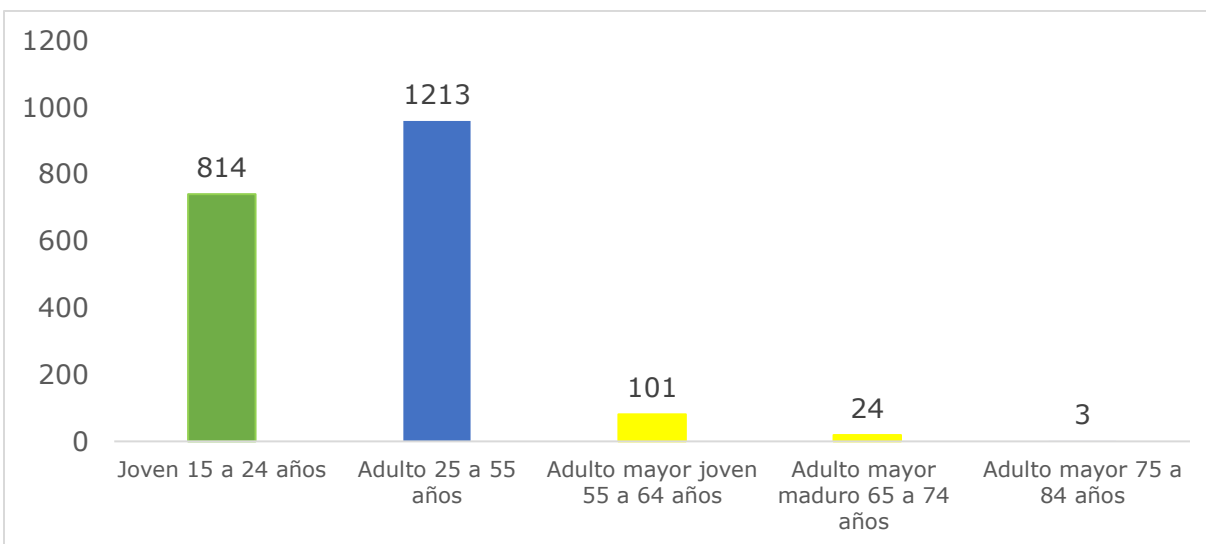
Rango de edad

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%.

Tabla 21. Distribución estadística por meses del rango de edad de los ciudadanos
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Rango de edad	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Menor de 18	29	36	61	10	21	2	159	7,39
18 a 19 años	28	49	115	32	23	22	269	12,5
20 a 24 años	27	103	116	61	29	50	386	17,9
25 a 29 años	36	65	45	43	38	33	260	12,1
30 a 34 años	41	84	41	50	45	29	290	13,5
35 a 39 años	22	66	26	26	37	32	209	9,71
40 a 44 años	27	56	31	24	38	20	196	9,1
45 a 49 años	22	36	26	20	14	20	138	6,41
50 a 54 años	21	25	25	17	23	9	120	5,57
55 a 59 años	9	9	9	7	12	11	57	2,65
60 a 64 años	9	3	10	9	4	9	44	2,04
65 a 69 años	3	4	5		4	2	18	0,84
70 a 74 años		1	1		1	1	4	0,19
75 a 79 años			1			1	2	0,09
Mayor de 80						1	1	0,05
Totales	274	537	512	299	289	242	2.153	100

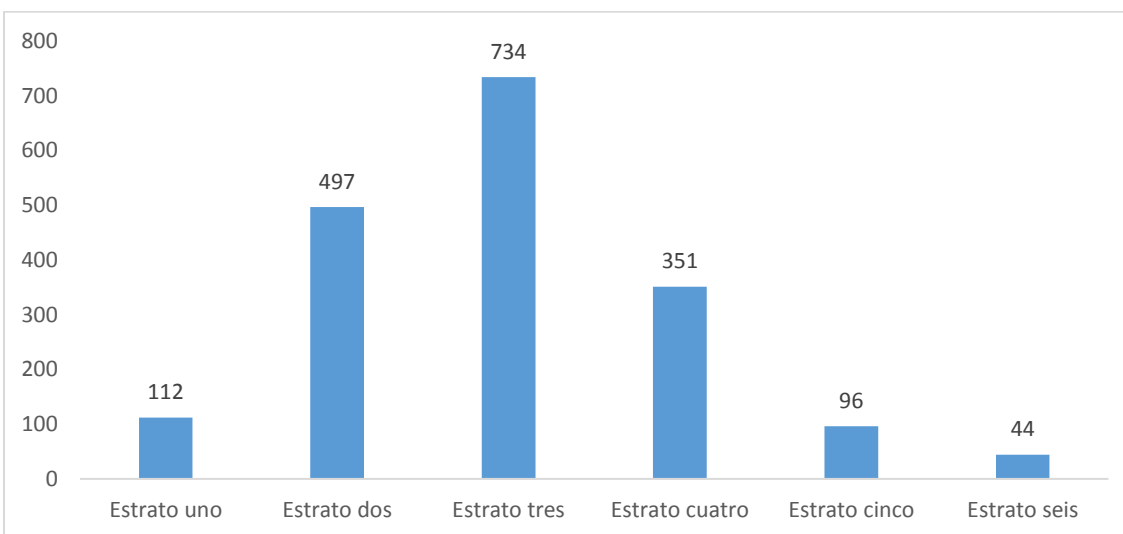
El 6% restante, es decir, ciento veintiséis (126) ciudadanos que diligenciaron la encuesta son adultos mayores, y lo distribuimos de la siguiente forma: adulto mayor joven entre los 55 a 64 años se reporta ciento uno (101), adulto mayor maduro entre los 65 a 74 años, se contaron veinticuatro (24) y finalmente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



Gráfica 19. Agrupación estadística de los ciudadanos de acuerdo a su rango de edad

Estrato socioeconómico

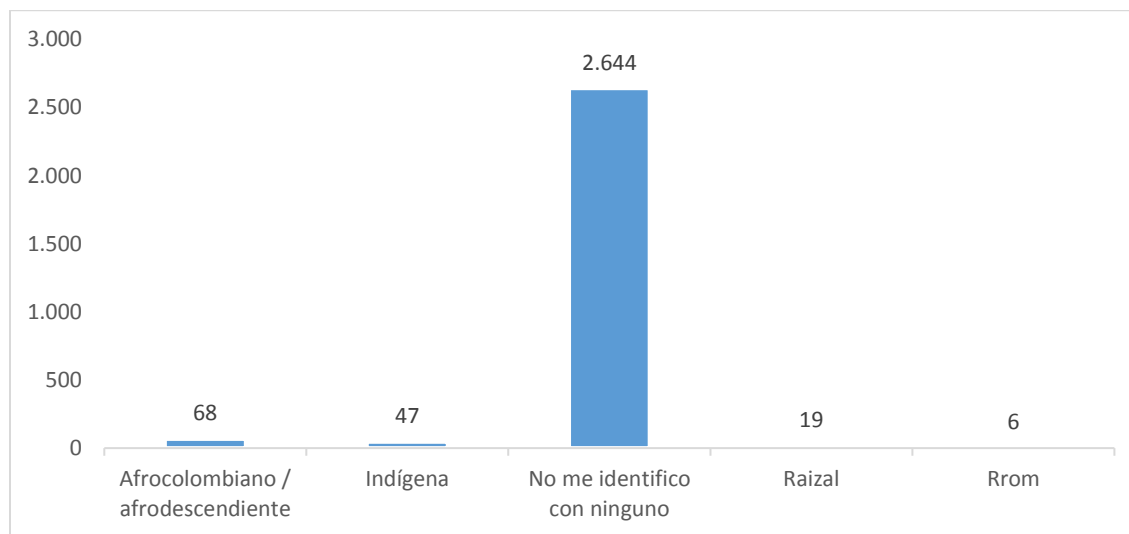
Los servicios y tramites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos, se destaca que el 40% vive en el estrato tres, el 27% en el estrato dos y el 19% de los ciudadanos habitan en el estrato social cuatro. Seguidamente se encuentran lo ciudadano que viven en estrato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



Gráfica 20. . Distribución estadística y porcentual de los ciudadanos por el estrato social habita

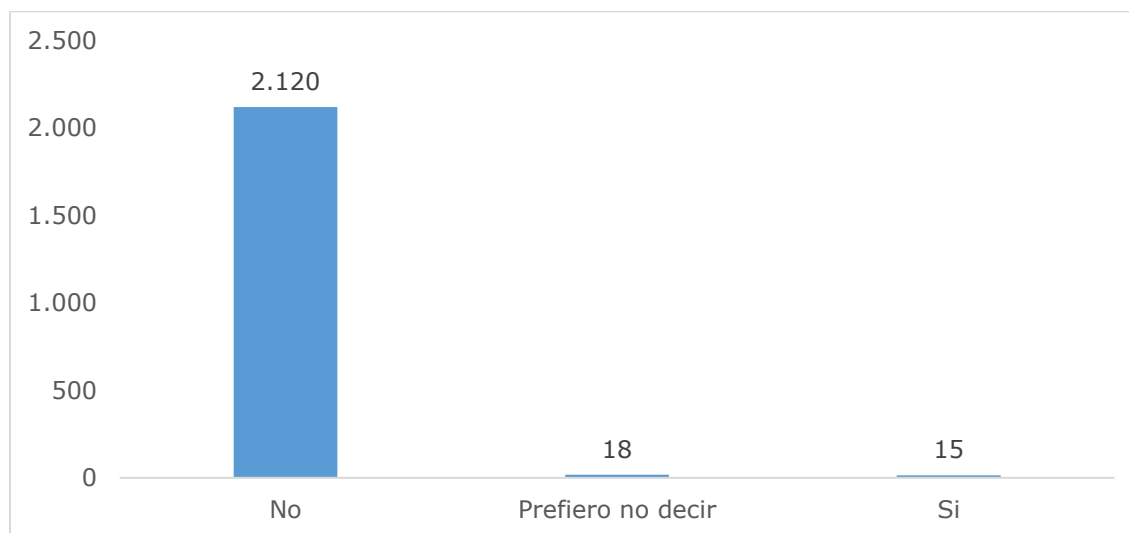


Frente al grupo étnico con el que se identifica, el 95% no se identifica con ningún grupo étnico. El 5% restante se distribuye entre afrocolombianos con sesenta y ocho (68), cuarenta y siete (47) ciudadanos se identificaron como indígenas, diecinueve (19) ciudadanos como raizales y seis como Rrom.



Gráfica 21. Distribución estadística y porcentual de los ciudadanos por el grupo étnico

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.

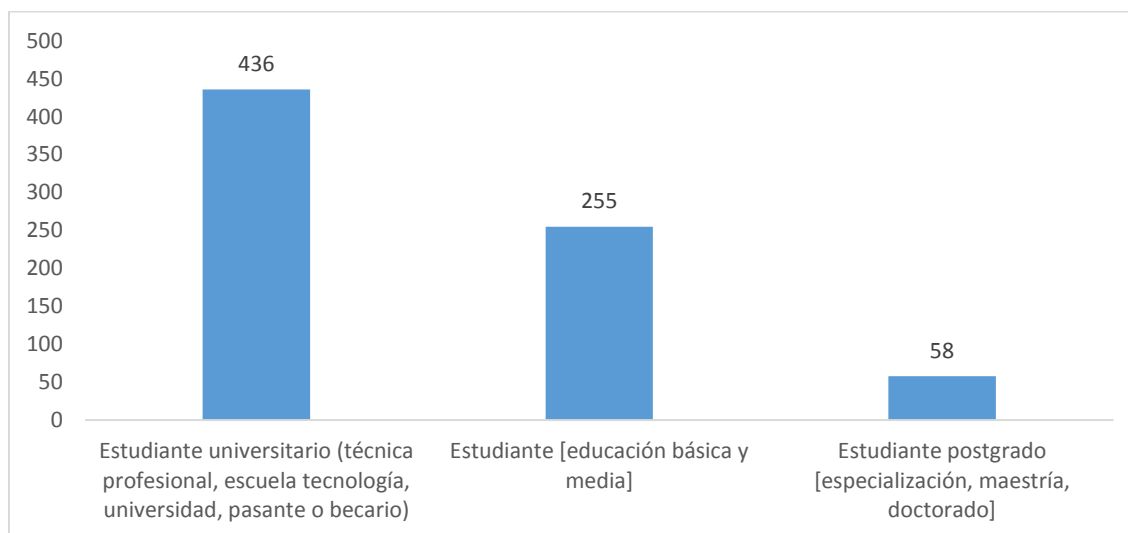


Gráfica 22. ¿es usted una persona en condición de discapacidad? y tipo de discapacidad



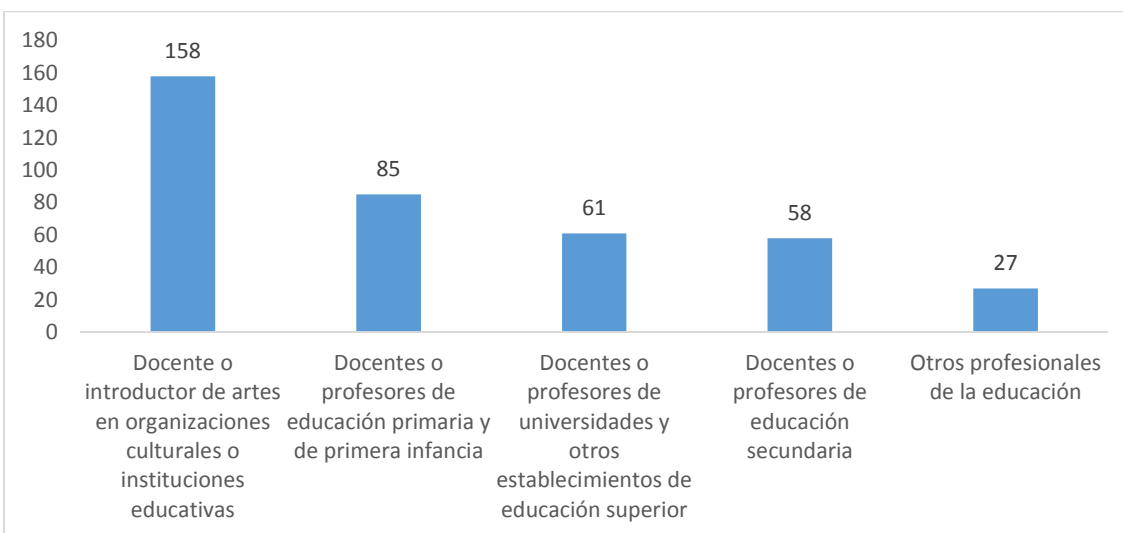
Profesión, oficio, ocupación o actividad económica

En lo referente al perfil profesional, donde se solicita al ciudadano seleccionar el grupo donde su profesión, oficio, ocupación o actividad económica, el 35% manifestó ser estudiante: cuatrocientos treinta y seis (436) se identificaron como estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario), doscientos cincuenta y cinco (255) como estudiantes de educación básica y media, y cincuenta y ocho (58) como estudiantes de postgrado [especialización, maestría, doctorado]



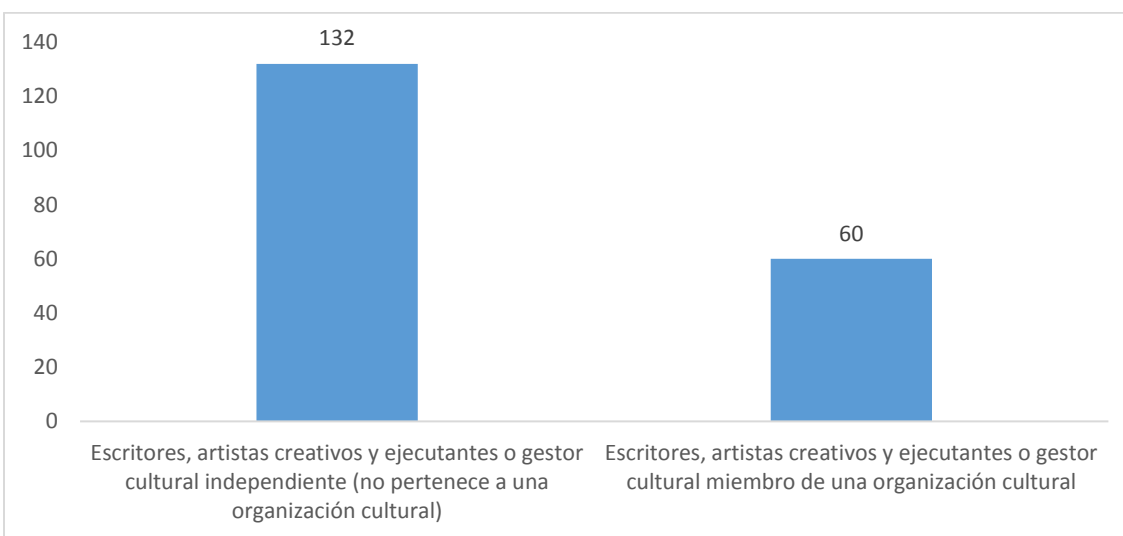
Gráfica 23. Distribución estadística del perfil estudiantil

El 18% del perfil ocupacional corresponde a profesores o docentes: ciento cincuenta y ocho (158) son docentes o instructores de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas, ochenta y cinco (85) ciudadanos se identificaron como profesores de educación primaria y de primera infancia, sesenta y uno (61) como profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior, cincuenta y ocho (58) como profesores de educación secundaria con dieciocho (18), se ubicaron otros profesionales de la educación.



Gráfica 24. Distribución estadística perfil profesores o docentes

El 9% se identificó como escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente, de los cuales ciento treinta y do (132) no pertenece a una organización cultural y sesenta (60) se identifican como miembros de una organización cultural.



Gráfica 25. distribución estadística del perfil escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural

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). La distribución estadística del perfil ocupacional la observamos en detalles en la siguiente tabla.

Tabla 22. Distribución estadística del perfil ocupacional de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta
Fuente: Encuesta F-GAC-014. Análisis: España Rodríguez, LP (2021)

Perfil ocupacional	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Ama (o) de casa			2	8	10	4	24
Arquitectos, ingenieros y afines	20	23	56	12	6	3	120
Artesano	2	4	2	1	2	2	13
Artista plástico o visual					10	16	26
Autores, periodistas y lingüistas	1	12	3	8	5	11	40
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)	4	22	7	11	35	12	91
Diseñador gráfico				4	1	5	10
Docente o introductor de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas	25	40	38	38	12	5	158
Docentes o profesores de educación primaria y de primera infancia	13	13	15	2	29	13	85
Docentes o profesores de educación secundaria	7	12	7	10	14	11	61
Docentes o profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior	4	12	8	5	16	13	58
Editor				4	6	3	13
Empleados de bibliotecas y archivos	4	7	3	2	4		20
Empleados de oficina (oficinistas y empleados de trato directo con el público)					2	1	3
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)			1	3	1		5
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural	7	19	13	10	8	3	60



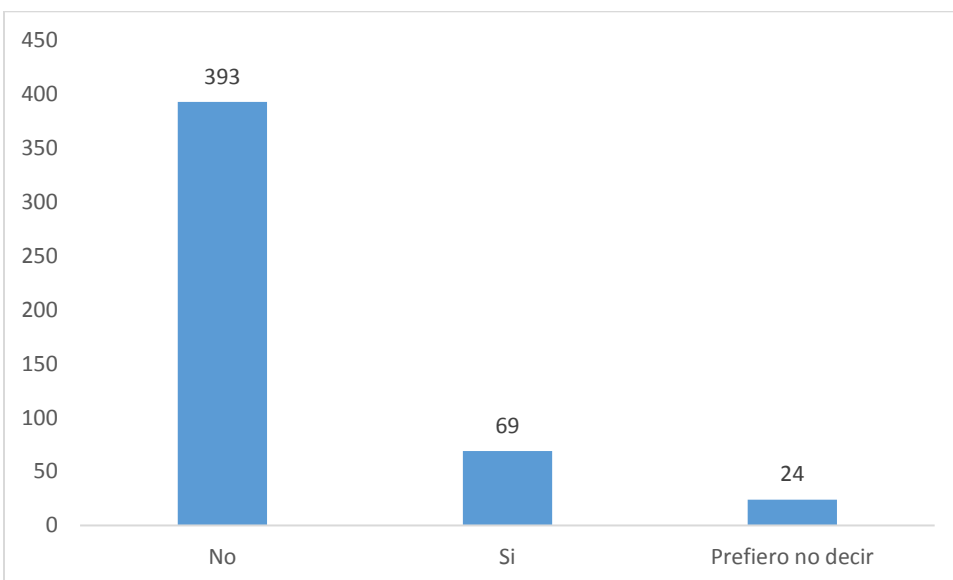
miembro de una organización cultural							
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente (no pertenece a una organización cultural)	19	60	25	10	6	12	132
Estudiante [educación básica y media]	30	62	106	39	17	1	255
Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]	5	16	12	17	4	4	58
Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario)	32	94	137	64	48	61	436
Filólogos, traductores e intérpretes (incluye: etimologista, filólogo, grafólogo, intérprete, Intérprete de lenguaje signos, lexicógrafo, lingüista, traductor)				1	1		2
Físicos, químicos y afines	3	2		1			6
Grabación, mezcla y masterización fonográfica		1					1
Guía (incluye los guías de: museos, turismo, viajes, montañismo)			1	3	3		7
Investigador	5	13	4	10	5	6	43
Líder social	1			1	1		3
Matemáticos, estadísticos y afines	1	1	1	2			5
Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines	6	10	4	2	2	9	33
Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines)	7	9	5	4		2	27
Otro ¹⁰	0	0	4	29	12	9	54
Otros profesionales de la educación			4	6	11	6	27
Pensionado(a)			3	1	2	3	9
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	3	8	5	1	2		19
Producción escénica en danza, música, teatro y circo	1	2				2	5
Producción gráfica y bibliográfica	1	5	1	2			9

¹⁰ Los ciudadanos que optaron por escoger la opción ¿otro, ¿cuál? equivale al 3%, tras el análisis se observa que algunas de las ocupaciones o profesiones se encontraban en la lista desplegable, pero el ciudadano no la ubicó al momento de diligenciar el formato o se incluyeron en meses posteriores, para efectos de este consolidado 2020, se agregaron a la tabla en el oficio correspondiente, las que no se encontraba se relacionadas se incluirán en el formulario previo análisis del primer trimestre del 2021.



Producción y montaje de exposiciones de arte y patrimonio en galerías, museos, bibliotecas, espacios culturales y espacio público	1		1				2
Profesionales de la informática	1		3	1	2		7
Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones	3	1	2			1	7
Profesionales en ciencias biológicas y otras disciplinas relativas a los seres orgánicos	5	7		3			15
Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas	9	18	11	11	11	9	69
Profesionales en derecho (incluye abogados, juristas o similares)	3	2	3	2	3	4	17
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines	3	6	3	2	3	1	18
Sacerdotes y religiosos de distintas doctrinas	2						2
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura	7	1	5	2	7	4	26
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un sector diferente a la cultura	5	2	6	3	5	7	28
Estudiante sin especificar			5	8	11		24
Diseñadora y decoradora de interiores					1	1	2
Desempleado				2	2		4
Independiente				1	2	2	5
Ninguno			1	3			4
Totales	240	484	506	349	322	243	2.148

Durante el mes de noviembre, se inició el análisis de una nueva pregunta “¿usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?” frente a las respuestas en los dos meses de estar al aire, cuatrocientos ochenta y seis (486) ciudadanos, el 81% manifestó no haber sido víctima del conflicto armado, un 14% es decir treinta personas dijeron que si, y el 5% restante opto por la opción “prefiero no decir”.



Gráfica 26. Distribución estadística de las respuestas a la pregunta ¿usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?

Conclusiones del perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta Caracterización

En términos generales y de acuerdo al análisis de las variables podemos concluir que las características más comunes frente al perfil de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta en el año 2020 fueron:

El 96% son ciudadanos colombianos que se ubican en la ciudad de Bogotá D.C., al reportar un 60% de recurrencias, entre los departamentos con mayor influencia tenemos 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 veintiséis (26) de los treinta y dos (32) departamentos del país. Se identificaron ciento ochenta y cinco (185) municipios. Los primeros lugares lo ocupan las ciudades de Medellín con cincuenta y ocho (58), Soacha con cuarenta y cinco (45), Bucaramanga con cuarenta y cuatro (44), Tunja con treinta y seis (36) e Ibagué con treinta y cinco (34).

En referencia género 65% pertenece al femenino y 33% al masculino. Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan los 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. El 95% de los ciudadanos, no se identifica con ningún grupo étnico. El 98% de los ciudadanos nos informa que no tiene ninguna condición de discapacidad. El portafolio de servicios está llegando a



todos los estratos socioeconómico, no obstante, el mayor número de ciudadanos vive en el estrato tres, el equivalente al 40%.

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.

Observaciones y recomendaciones

Los resultados aquí presentados, demuestran que se tuvo un **decrecimiento** en el número de encuestas recibidas en los meses de octubre y noviembre, por lo que es importante enfatizar que la *Encuesta satisfacción del ciudadano / Registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014* es una encuesta post-servicio. Este tipo de encuesta se enfoca en la satisfacción del ciudadano en cuanto a un servicio específico que acaba de recibir. Se pide acto seguido de la entrega del servicio, cuando la experiencia aún está vivida. Esto se garantiza mediante el envío por correo electrónico del enlace o código QR, o vía chat en vivo con una vista al rating una vez finalizado el chat.

En consecuencia 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 el uso por parte de los ciudadanos, la meta es lograr la implementación de la encuesta en la totalidad de los procesos que conforman el Ministerio de Cultura (tres estratégicos, tres misionales, ocho de apoyo y dos de evolución y control), enfatizando a los funcionarios y contratista que la encuesta cumple con dos objetivos primordiales: caracterizar a los ciudadanos que la diligencian y permitir al ciudadano calificar y expresar su nivel de satisfacción y percepción frente el portafolio de la oferta institucional, que a la fecha está conformado más de 63 servicios y tramites (una Asistencia técnica, 44 opas, un programa y 17 tramites – 7 inscritos en SUIT-), cada uno igual de importante para la misionalidad del Ministerio.

En ese sentido, agradecemos se promueva la aplicación de la encuesta de satisfacción enviando a los ciudadanos el enlace <https://bit.ly/EncuestaCiudadano> o a través del código QR de la misma una vez finalizado el servicio, trámite o actividad académica, cultural o educativa. Otra estrategia es la ubicación en sitios visibles (la entrada a los auditorios, salas de consulta, salas de exposición u oficinas) del código QR.

Los Procesos y otras áreas del Ministerio podrán crear estrategias de divulgación que incluya cualquiera de los dos accesos. 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. Aquellos procesos y otras áreas del Ministerio que requieran diseñar y aplicar otros instrumentos de medición se les recuerda seguir la *Guía de Herramientas para la caracterización, medición de la percepción y nivel de satisfacción del ciudadano*, G-GAC-001 ubicadas en el aplicativo Isolución <http://calidad.mincultura.gov.co/PaginaLo>

Al analizar la eficacia y eficiencia de la integración de las preguntas de los formatos F-MNC-041 (Evaluación calidad de servicios educativos y culturales), el F-MNA-058 (Evaluación calidad del servicio - libro de visitantes, diligenciados.) y el F-MNC-047 (Evaluación de servicios educativos para docentes), permitió ajustar el diseño. En consecuencia, se espera que después de tener al aire los ajustes, se realizará un testeo con ciudadanos, enfatizando en las preguntas nuevas. Posterior a esto se podrá recomendar a los líderes del subproceso Gestión de Museos, eliminar y remplazar en el procedimiento elaboración y ejecución de planes educativos y culturales P-MNC-080 por la encuesta satisfacción del ciudadano / Registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014.

A modo de conclusión recordamos a la comunidad institucional que la *Encuesta satisfacción del ciudadano / Registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014* es el instrumento mediante el cual el Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Cultura podrá reportar periódicamente el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos frente al portafolio de oferta institucional, asimismo es el insumo para identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos que diligencien la encuesta. Las áreas podrán solicitar el reporte en Excel o resumen automático de Microsoft Forms para hacer seguimiento, generar informes o análisis específicos. Finalmente se recuerda que, durante los meses de diciembre y enero, se realizará un testeo con ciudadanos y seguimiento a las preguntas recién incorporadas lo cual, permitirá realizar ajustes y mejoras, estudiar y hacer pruebas frente a la integración de otros formatos, asimismo revisar la eficacia en la presentación de resultados como en la aplicación del instrumento, esperamos contar con sus aportes.

Para más información

LYDA PATRICIA ESPAÑA RODRÍGUEZ
Biblioteca Nacional de Colombia
Profesional especializado del Grupo de Colecciones y Servicios
Email: lespana@bibliotecanacional.gov.co
Teléfono fijo: (57-1) 3 816464 Ext. 3204
Página Web: www.bibliotecanacional.gov.co
Calle 24 No. 5-60
Bogotá D.C. Colombia