



Culturas

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

Informe acumulado del
Año 2024





Encuesta F-GAC-014

La Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014 permite a las personas calificar y medir su percepción frente a la oferta institucional del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

Aspectos que evalúa:

Transversales:

- Atención prestada.
- Punto de atención.
- Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento.

El formato en línea <https://bit.ly/EncuestaCiudadano> o QR) permite además calificar y abordar:

- Canal de atención.
- Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad
- Servicios y trámites específicos



Áreas Evaluadas

Durante el 2024 se evaluaron las Unidades Administrativas Especiales Biblioteca Nacional y Museo Nacional (que incluye cinco museos ubicados en Bogotá D.C. y cinco del territorio); cinco direcciones, tres grupos, la Oficina de planeación y el teatro Colón.

La muestra estadística varía según el tipo de formato diligenciado por el ciudadano (en línea / código QR o en papel), y en algunos casos por el servicio o trámite evaluado,

Área visitada y evaluada	1er.Trim. 2024	2do. Trim. 2024	3er. Trim. 2024	4to. Trim. 2024	Total	%	
U.A.E. Biblioteca Nacional de Colombia	171	266	203	170	810	56,6	
U.A.E. Museo Nacional de Colombia	Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	1	2	2	5	0,3	
	Casa Museo Quinta de Bolívar	5		3	16	1,7	
	Casa Museo Rafael Núñez		1	2	3	0,2	
	Museo Alfonso López Pumarejo	2			2	0,3	
	Museo Colonial	26	21	2	26	75	5,2
	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	5	5		13	23	1,6
	Museo Juan del Corral	3	6		1	10	0,7
	Museo Nacional Guillermo Valencia	3	9			12	0,8
	Museo Nacional				86	86	6,0
Museo Santa Clara	9	14	4	3	30	2,1	
Dirección de Artes	1			2	3	0,2	
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos		1		2	3	0,2	
Dirección de Fomento Regional		2	2	2	6	0,4	
Dirección de Patrimonio y Memoria	93	53	74	70	290	20,3	
Dirección de Poblaciones	2				2	0,1	
Grupo de Gestión Documental		2	1		3	0,2	
Grupo de Infraestructura Cultural	16	11	2	7	36	2,5	
Grupo de Servicio al Ciudadano		1		1	2	0,1	
Oficina de Planeación	1	1			2	0,1	
Teatro Cristóbal Colón		1			1	0,1	
Total año 2024	338	396	293	403	1.430	100,0	

19,0

¿Cuántos y cuáles servicios se calificaron?

46 servicios y trámites fueron evaluados por 1.430 personas durante el año 2024

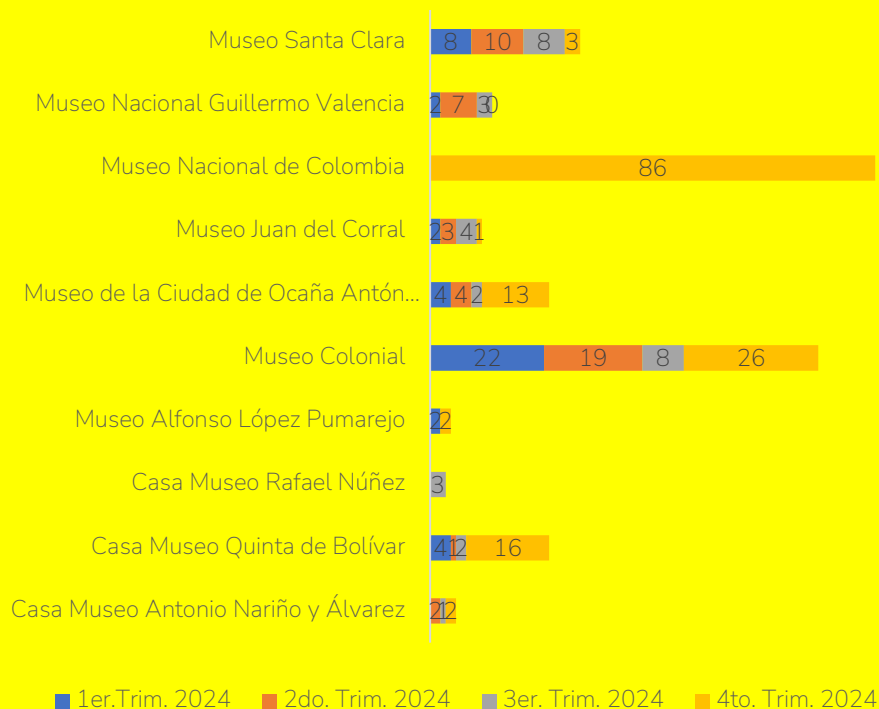
- La Unidad Administrativa Especiales Biblioteca Nacional fue calificada por 783 personas y se evaluaron 27 servicios, equivalente al 64% del total de la muestra.
- En la Dirección de Patrimonio y Memoria, 305 personas calificaron cinco servicios, alcanzando una equivalencia del 20%

Biblioteca Nacional de Colombia	1er. Trim. 2024	2do. Trim. 2024	3er. Trim. 2024	4to. Trim. 2024	Total
Actividades culturales (conciertos, conferencias, charlas, conversatorios, ciclos de cine, lanzamientos de publicaciones, etc.)	0	6	4	5	15
Afiliación y carnetización (solicitud por primera vez o renovación)	13	23	7	6	49
Asignación de ISSN	11	10	10	9	40
Asistencia técnica a bibliotecas públicas (KOHA-Catalogación)	28	67	106	58	259
Asistencia técnica en gestión y servicios bibliotecarios	3	7	7	2	19
Asistencia técnica para la conservación de colecciones en bibliotecas	0	0	0	2	2
Catalogación en la publicación	6	1	5	6	18
Certificación de carácter científico o cultural	0	1	0	0	1
Consulta de las colecciones en sala	48	67	26	12	153
Copia digital y conversión digital de documentos	0	2	0	2	4
Depósito legal de obras digitales	4	1	2	1	8
Depósito legal de obras en soporte físico	3	2	2	2	9
Directorio de editores y proveedores en Colombia				1	1
Elaboración de bibliografía	1	1	1	2	5
Exposiciones o exhibiciones	1	4			5
Exposiciones			3	12	15
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas		4	3	1	8
Formación de usuarios	4	0	0	3	7
Préstamo o alquiler de espacios				2	2
Referencia y asesoría personalizada para investigadores	22	20	2	1	45
Reserva de material	1	4	0	1	6
Talleres BNC		4	13	23	40
Ventanilla única de radicación		2			2
Visita guiada o recorrido temático	14	30	10	16	70
Total	159	256	201	167	783

Dirección de Patrimonio y Memoria	1er. Trim. 2024	2do. Trim. 2024	3er. Trim. 2024	4to. Trim. 2024	Total
Aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional		1		1	2
Autorización de intervención en bienes de interés cultural muebles e inmuebles de carácter nacional	2	3		5	10
Autorización para la aprobación de proyectos de intervención en bienes muebles de interés cultural de carácter nacional		1	1	2	4
Consulta en el Centro de Documentación Especializado	93	54	74	66	287
Evaluación de intervenciones en el Paisaje Cultural Cafetero de Colombia	1			1	2
Total	96	59	75	75	305

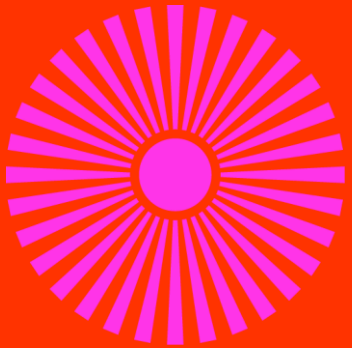
¿Cuántos y cuáles?

La Unidad Administrativa Especial Museo Nacional de Colombia fue evaluada a través de 272 encuestas que calificaron nueve servicios, alcanzando una representación del 19%.



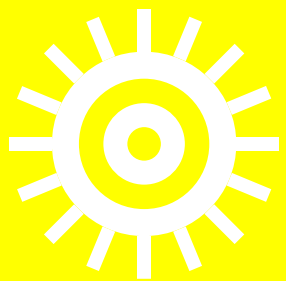
Nombre del museo evaluado en el año 2024	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.	Total
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez			2	1	2
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)				1	1
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)					2
Diálogos por el museo o recorridos guiados			2		2
Casa Museo Quinta de Bolívar		4	1	3	16
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)					1
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)					8
Diálogos por el museo o recorridos guiados		4	1	2	2
Ninguno, recorrí el Museo libremente					3
Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad			1		2
Casa Museo Rafael Núñez				3	3
Diálogos por el museo o recorridos guiados				3	3
Museo Alfonso López Pumarejo		2			2
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)		1			1
Diálogos por el museo o recorridos guiados		1			2
Museo Colonial	22	19	8	26	74
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	3	3	6		12
Diálogos por el museo o recorridos guiados	8	6		1	14
Préstamo de obras a museos	1				1
Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad	10	10	2		25
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	4	4	2	13	23
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	1	1	1		4
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	1	1		6	8
Diálogos por el museo o recorridos guiados	2	2	1		7
Ninguno, recorrí el Museo libremente					2
Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad					2
Museo Juan del Corral	2	3	4	1	10
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)		1			1
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	1				1
Diálogos por el museo o recorridos guiados	1	2	4		7
Ninguno, recorrí el Museo libremente					1
Museo Nacional de Colombia				86	86
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)				1	1
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)				24	24
Diálogos por el museo o recorridos guiados				23	23
Ninguno, recorrí el Museo libremente				18	18
Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad				20	20
Museo Nacional Guillermo Valencia	2	7	3	0	12
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)			1		1
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)			1	1	2
Consulta de materiales del Centro de Documentación				1	1
Diálogos por el museo o recorridos guiados	2	5	1		8
Museo Santa Clara	8	10	9	3	30
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	1				1
Consulta de materiales del Centro de Documentación	1				1
Consulta de objetos no exhibidos				1	1
Diálogos por el museo o recorridos guiados	2	2	3	1	8
Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad	4	8	5	2	19
Total Museos Ministerio	44	46	33	149	272

¿Cuántos y cuáles?



El 4% restante se distribuye en nueve direcciones, grupos u oficinas del Ministerio donde se calificaron 15 servicios por 58 personas.

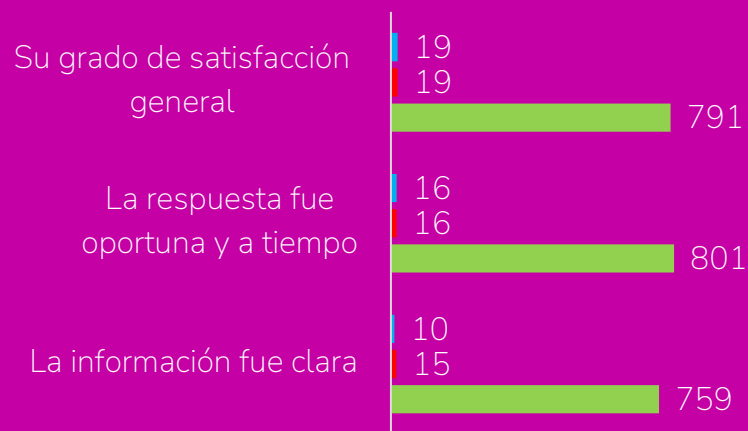
Área visitada y evaluada	Servicio evaluado	1er.Trim. 2024	2do. Trim. 2024	3er. Trim. 2024	4to. Trim. 2024	Total
Grupo de Infraestructura	Construcción o adecuación de infraestructura física para el desarrollo cultural	3	4	2	2	11
	Seguimiento al estado de la infraestructura construida, adecuada o dotada.		1		1	2
	Viabilización de proyectos de construcción o adecuación de infraestructura cultural	6	9	4	4	23
Dirección de Fomento Regional	Asesoría en gestión cultural a entidades territoriales		2	2	2	
Grupo de Gestión Documental	Consulta estado trámite			1		1
	Consulta radicación de correspondencia		1	1		2
Dirección de Poblaciones	Asesoría técnica para la inclusión social desde lo cultural	1				1
	Promoción del conocimiento social de la diversidad cultural	1				1
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	Asistencia técnica, asesoría y acompañamiento para la creación y producción de contenidos culturales		1		1	2
	Circulación de contenidos mediáticos culturales, banco de contenidos		1			1
Dirección de Artes	Apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas"		1		1	2
	Apoyar procesos de circulación en el campo de las artes escénicas				1	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	Atención personalizada	1			1	2
Oficina de Planeación	Consulta planes, programas y proyectos	1	1			2
Teatro Colón	Alquiler o préstamo de espacios del Teatro Colón		1			1
Total 2024		13	22	10	13	58



Características de la atención prestada

Frente a los tres aspectos que miden las características de la atención prestada, el 96% de los encuestados, considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio. El 2% la calificó en el rango de regular a malo, igual porcentaje no evaluó.

- El ciudadano no diligenció
- Regular a Malo
- Excelente a Bueno

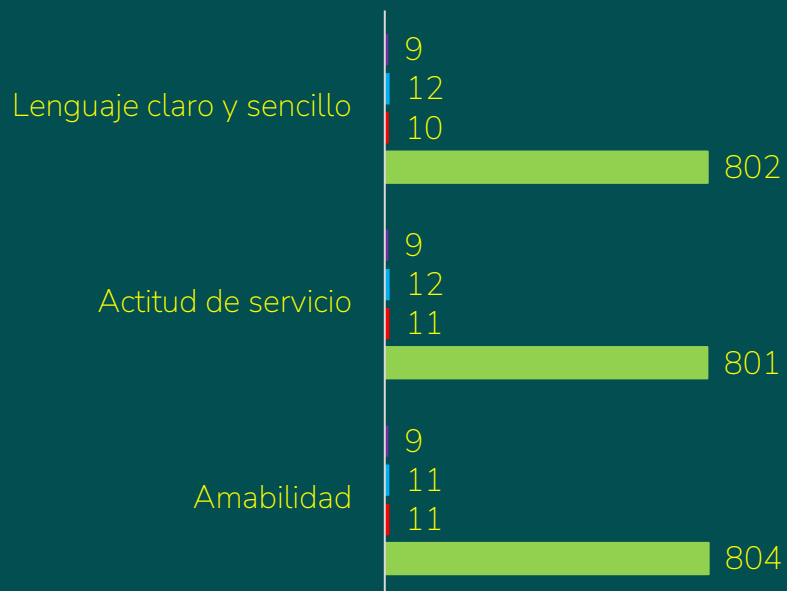


Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento



En promedio el 97% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, el 1% lo calificó de regular a malo y el 2% optó por el No Aplica o no contestó.

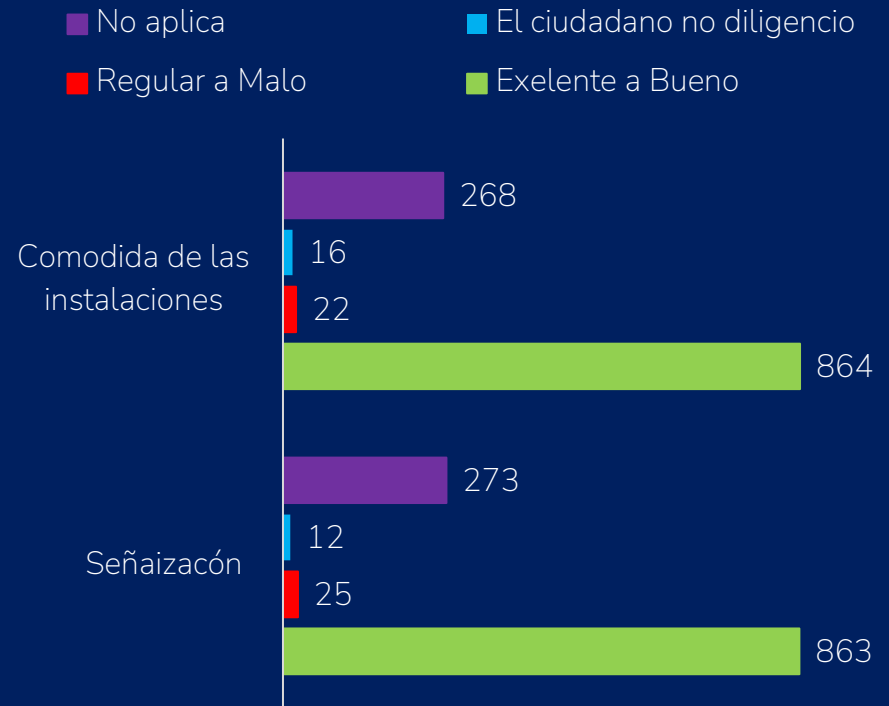
- No aplica
- El ciudadano no diligencio
- Regular a Malo
- Exelente a Bueno



Características del punto de atención



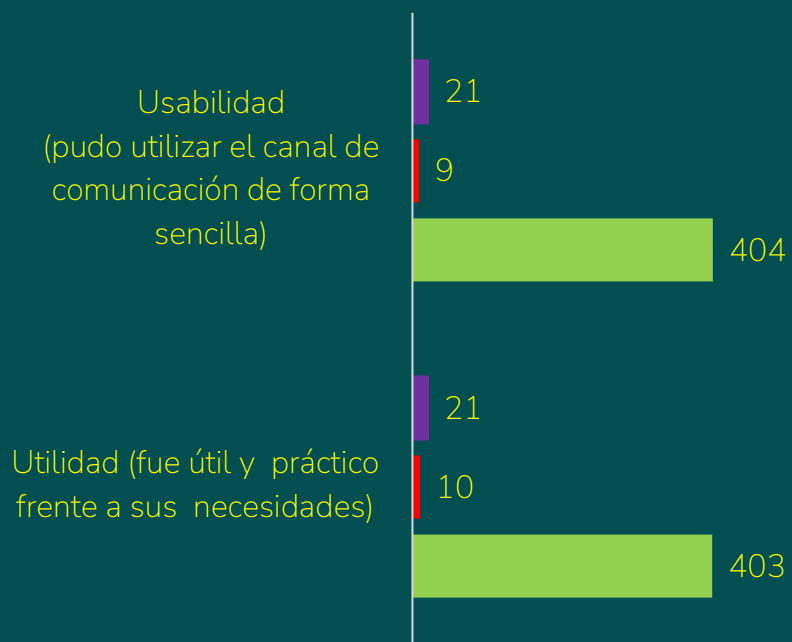
En promedio el 74% evaluó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, por el contrario, el 2% lo calificó en el rango de regular a malo. El 13% restante escogió la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual. El 1% no contestó la pregunta.



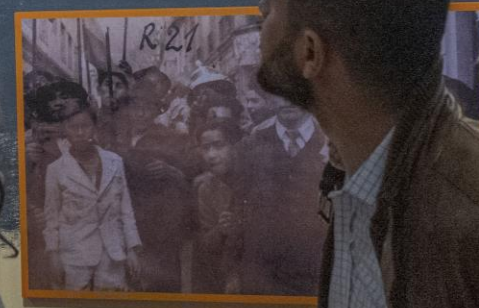
Características del canal de atención



■ No aplica ■ Regular a Malo ■ Excelente a Bueno




En promedio el 93% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación, lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. El 2% lo calificó de regular a malo considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad. El 5% restante escogió la opción no aplica.



Memo colecti

La vida y obra de Alaj
 marcadas por la expl
 la multitud que recla
 el asesinato de Jorge
 en 1948. Luego, en 19
 ocupó su interés: el p
 que reaccionó ante la
 sociales promovidas
 del Gobierno de Alf
 Michelsen. Ambas s
 sujeto de estudio pa
 potencia movilizad
 por voces anónimas
 ofrecen una explica
 circunstancias que
 eventos políticos y
 los discursos mold
 dirigentes que los p

Museos del Ministerio de Cultura



A partir del 1 de octubre y previa concertación con los museos del Ministerio se eliminaron las preguntas asociadas a la Características de la propuesta pedagógica y la caracterización de los grupos que solicitaban el servicio:

Se eliminaron las preguntas:

- Que motivo su visita al Museo
- Todas las preguntas asociadas a la Características de la propuesta pedagógica
- Todas las preguntas asociadas a la caracterización de los grupos que solicitaban el servicio y que era diligenciada por el docente responsable del grupo atendido.

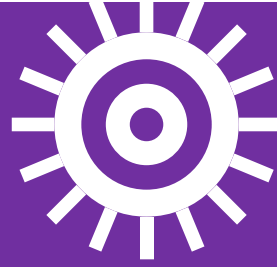
Se incluyó:

La batería de preguntas, previa concertada entre los museos, que evalúan:

- Aspectos relacionados al facilitador(a), expositor(a) o artista que realizó la actividad cultural, educativa o académica en el museo.
- Aspectos generales de la actividad cultural, educativa o académica en el museo
- Características generales de los espacios en el museo

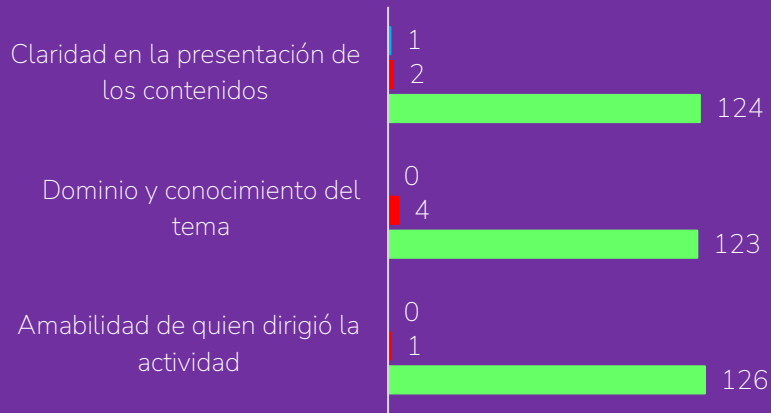
Se complementa con la pregunta abierta ¿Qué fue lo que más le gustó del museo?; asociadas a los servicios:

- Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad
- Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)
- Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)
- Diálogos por el museo o recorridos guiados
- Ninguno, recorrí el Museo libremente



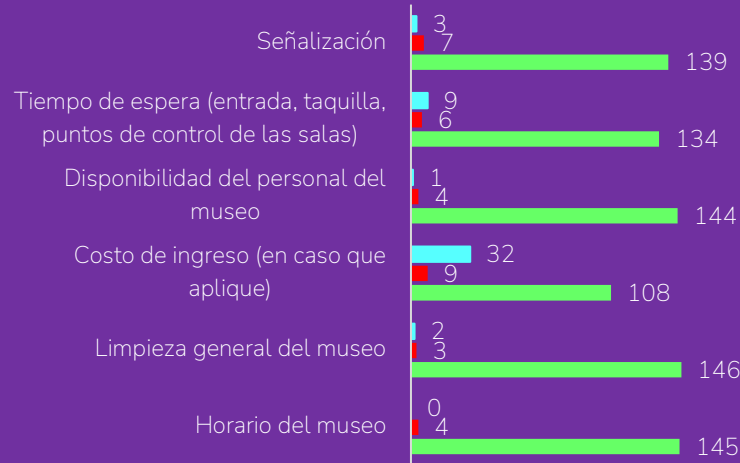
Aspectos relacionados al facilitador(a), expositor(a) o artista que realizó la actividad cultural, educativa o académica en el museo

No aplica Regular a Malo Excelente a Bueno



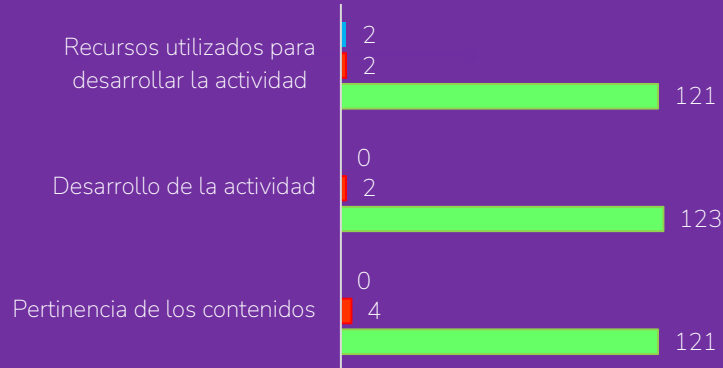
Características generales de los espacios en el museo

No aplica Regular a Malo Excelente a Bueno



Aspectos generales de la actividad cultural, educativa o académica en el museo

No aplica Regular a Malo Excelente a Bueno



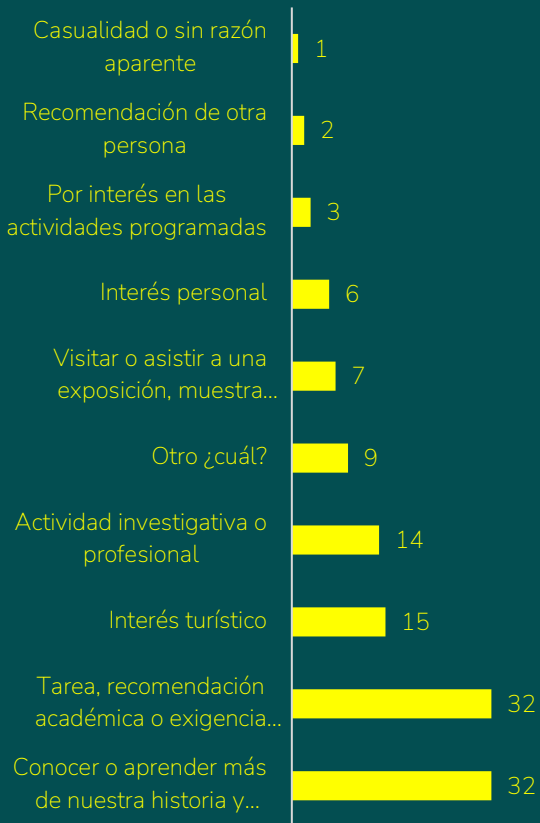
El análisis de las preguntas aplicadas en el 4to. Trimestre del 2024 refleja una percepción positiva

El 97% calificó en el rango de excelente a bueno, la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de las actividades y los recursos utilizados en la actividad. Un dos por ciento lo valoró en el rango de regular a malo, el 1% restante optó por la opción no aplica.

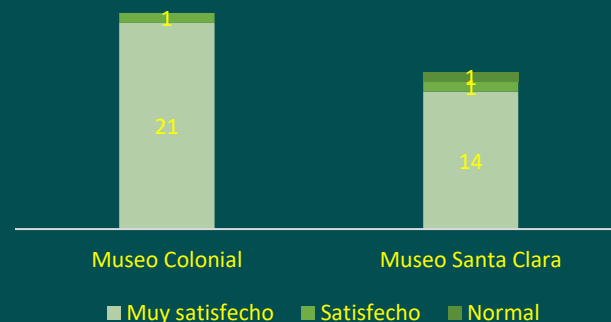
El 98% valoró en el rango de excelente a bueno la amabilidad, el dominio del tema y la claridad del facilitador que realizó la actividad, el 2% lo califica en el rango de regular a malo. Frente a las características generales de los espacios en los museos el 91% las califican en el rango de excelente a bueno, el 4% calificó en el rango de regular a malo y 5% escoge la opción no aplica. El análisis permite identificar los aspectos con percepción negativa se centran en el costo de ingreso, tiempo de espera (entrada, taquilla, puntos de control de las salas) y la señalización

Museos Ministerio de Cultura

Motivo de la visita



Servicios educativos para grupos



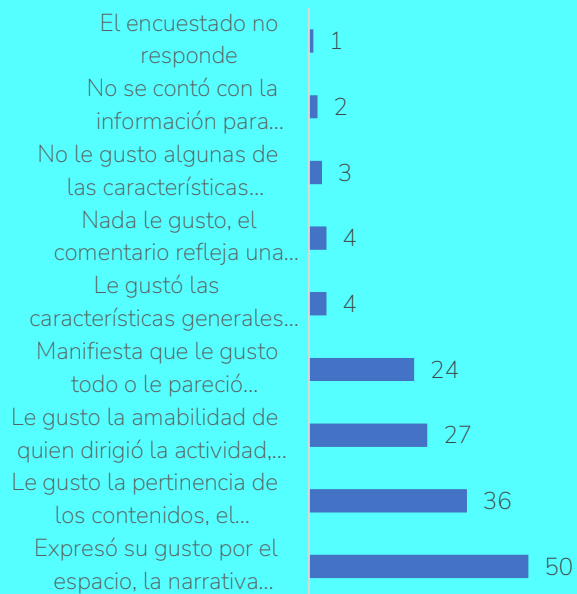
Treinta y ocho (38) servicios educativos para grupos fueron evaluados entre enero a septiembre en dos museos, el Colonial con 22 y en el Santa Clara con 16

Aspectos entorno a la propuesta	Totalmente a de acuerdo	Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	Algo a totalmente en desacuerdo
La propuesta cumplió con los objetivos	37		1
La propuesta escogida estuvo acorde para la edad de los participantes	34		1
La propuesta fue novedosa	36	1	
La propuesta invita al diálogo y la participación	37		1
La participación del docente en estas actividades es importante	35	2	1
Es relevante el acompañamiento de un mediador	37		1

Frente a los aspectos entorno así la propuesta cumple con los objetivos, fue acorde a la edad del grupo, fue novedosa, invita al diálogo, así la relevancia del acompañamiento del mediador, el 99% estuvo totalmente de acuerdo. Solo un docente que fue atendido en el museo Colonial manifestó estar en desacuerdo con los aspectos evaluados

¿Qué fue lo que más le gustó del museo?

La percepción de los visitantes a los museos se complementa con una pregunta abierta, la cual se normalizo para el efecto del análisis



Museo visitado / Normalización ¿Qué fue lo que más le gustó del museo?	Total	Museo visitado / Normalización ¿Qué fue lo que más le gustó del museo?	Total
Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	50	Manifiesta que le gusto todo o le pareció excelente	24
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	1	Casa Museo Quinta de Bolívar	3
Casa Museo Quinta de Bolívar	3	Museo Alfonso López Pumarejo	1
Museo Alfonso López Pumarejo	1	Museo Colonial	2
Museo Colonial	10	Museo Juan del Corral	1
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	4	Museo Nacional de Colombia	16
Museo Nacional de Colombia	30	Museo Santa Clara	1
Museo Santa Clara	1		
Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	36	Le gustó las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera	4
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	1	Museo Colonial	1
Casa Museo Quinta de Bolívar	7	Museo Nacional de Colombia	2
Museo Colonial	5	Museo Santa Clara	1
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	7	No se contó con la información para analizar la variable	2
Museo Nacional de Colombia	16	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	1
Le gusto la amabilidad de quien dirigió la actividad, su dominio, conocimiento del tema y la claridad en la presentación de los contenidos	27	Museo Nacional de Colombia	1
Casa Museo Quinta de Bolívar	3	El encuestado no responde	1
Museo Colonial	6	Museo Nacional de Colombia	1
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	1		
Museo Nacional de Colombia	16		
Museo Santa Clara	1		

La percepción negativa

Casa Museo Quinta de Bolívar
Nada le gusto, el comentario refleja una percepción negativa frente al servicio, vista o tramite, realizado en el museo.
No hay derecho que en La Casa Museo Quinta de Bolívar no hayan organizado ningún acto conmemorativo, ni académico, para el día del Bicentenario de Ayacucho y, por el contrario, hayan llevado el pasado doce de diciembre, para un conversatorio, un charlatán con muchos pergaminos, a decir sin fundamento alguno, que Bolivar se enteró del triunfo de Sucre, diez días despues que finalizo la batalla y salio victorioso su ejercito, y que tal era su despiste o depronto su cobardía y otra cantidad de barbaridades.
Ni en la Casa Museo de Santander, al norte de Bogotá, através de su guión museográfico, se desprestigia y se enloda tanto la figura del Libertador (me consta que allí asi se hace), como en el lugar destinado a honrrar su nombre, su memoria y su legado, o sea, su Casa Museo y el Museo de la Independencia. Esa conspiracion septembrina del 828 sigue agazapada pero activa en la dirección de estos lugares de Historia y de memoria actuales, haciendole mucho daño a Colombia, porque ese sesgo y esa tendenciosidad, es la que no deja cerrar las heridas.
Esta encuesta segrega: No soy ninguno, me identifíco como MESTIZO
Museo Colonial
No le gusto algunas de las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera
Algunas salas no estaban habilitadas para el conocimiento de los estudiantes
Todo estuvo muy bien salvo el ingreso, todo debido al filtro de Seguridad del Palacio de Nariño. Debido a esto casi no podemos ingresar a realizar la actividad. Esto es algo en lo que el Ministerio debe trabajar de común acuerdo con la oficina de Presidencia encargada de la seguridad. Es increíble que en un estado social de derecho que se ufana de ser democrático, existan calles restringidas solo porque el presidente (un funcionario público elegido y pagado por el pueblo para administrar y ejecutar los recursos del Estado), tiene allí su palacio.
Museo Nacional de Colombia
Nada le gusto, el comentario refleja una percepción negativa frente al servicio, vista o tramite, realizado en el museo.
Lamentable la forma como destruyeron el museo, lo convirtieron en una ludoteca sembradora de odio contra el Estado y de propaganda a favor del M19, los funcionarios no presentan una visión objetiva de lo que presentan, ahora abunda propaganda antiparamilitar como si eso fuera lo único que ha destruido el país, hay recursos dañados o en absoluto desorden debido a que equivocadamente quieren volver el museo interactivo, destruyeron completamente una de las pocas cosas realmente preciosas que tenía Bogotá.
Nada
Nada, el museo es caótico, y simplemente terrible. No hay inglés en casi ni una parte y cobran 8 veces más a un extranjero que a un colombiano!! Y eso lo llaman el gobierno del cambio y de igualdad!!!!
No le gusto algunas de las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera
Estoy escribiendo porque quiero poner una queja sobre el personal que recibe a los visitantes, los porteros no saludan y te increpan agresivamente para que abras la maleta. Quise preguntar cómo poner una queja y terminé agredida verbalmente por un chico que no me quiso dar su nombre en el módulo de información. Tiene gafas y un uniforme del museo, se rió de mi queja y al preguntarle por qué se reía me siguió agrediendo. Es increíble que un lugar con la importancia del Museo Nacional no cuide los detalles de la mínima cortesía a los visitantes. Increíble!!



Actividades culturales, educativas o académicas

Noventa y cuatro (94) asistentes a las actividades culturales y educativas, realizadas al interior de los museos del Ministerio (79) y en la Biblioteca Nacional (15) evaluaron los siguientes aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad.

Tipo de actividad	Cultural	Educativa o académica	Diálogos por el museo	acumulado
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	1		2	3
Casa Museo Quinta de Bolívar			7	7
Casa Museo Rafael Núñez			3	3
Museo Alfonso López Pumarejo		1	1	2
Museo Colonial		12	14	26
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	3	2	5	10
Museo Juan del Corral	1	1	7	9
Museo Nacional Guillermo Valencia	1	2	8	11
Museo Santa Clara	1		7	8
Biblioteca Nacional de Colombia	15			15
Total	22	18	54	94

El 96% de los asistentes evaluaron el conocimiento de los temas tratados, cumplimiento de los objetivos y contenidos, la claridad en la exposición y uso adecuado de lenguaje; así como su grado de satisfacción, el cumplimiento del horario y la metodología empleada por el facilitador o expositor en el rango de excelente a bueno, el 4% restante en el rango de regular a malo.y muestra artística



Talleres

Cuarenta (40) personas calificaron doce (12) talleres

Modalidad

Modalidad	Cantidad
Presencial	29
El futuro de la catalogación con IA: herramientas para optimizar la organización del conocimiento	12
La IA como motor de cambio: transformando bibliotecas con un enfoque humano	8
Fanzines: Recortar para no callar	4
El oficio de vestirse	2
"Kómics con "K" de KAFKA	1
Taller de Batucada	1
Color y moda en los fondos de la Biblioteca Nacional de Colombia	1
Virtual	11
Hablemos sobre caracterización de público patrimonial en bibliotecas departamentales	4
Taller de Depósito Legal	4
Asistencia técnica a bibliotecas públicas (KOHA-Catalogación)	1
El futuro de la catalogación con IA: herramientas para optimizar la organización del conocimiento	1
Las bibliotecas como centros de memoria musical y artística	1

Temas de interés

Capacitación sobre depósito digital, diferentes formatos para depósito digital
Derechos de Autor, especialmente sobre la proyección de películas comerciales en las bibliotecas públicas
El tema de SIISE
Implicaciones del depósito legal en infraestructura
Marketing

Probabilidades de volver a participar

Muy probable



Organización del taller

El instrumento permite valorar de forma independiente las modalidades de los talleres de la BNC

De los veintinueve (29) asistentes a talleres presenciales, 100% calificó en el rango de excelente a bueno la claridad, el uso del lenguaje, el nivel de conocimiento y el trato respetuoso del tallerista; como su metodología y organización.

Ayúdenos a evaluar la organización de los talleres presenciales	SI	NO
¿Se proporcionaron materiales o recursos de apoyo para los participantes?	28	1
¿El taller contó con alguna adaptación para personas con necesidades especiales?	14	15
¿El espacio utilizado fue el adecuado para el desarrollo del taller?	26	3
¿Se contó con las personas necesarias para llevar a cabo las dinámicas propuestas?	29	
¿Hubo algún contratiempo o imprevisto que afectara la organización del taller?	24	5
¿El tiempo del taller fue suficiente?	24	5
¿El horario del taller fue el más adecuado?	28	2
¿El taller lo motivó a visitar las exposiciones?	28	1
¿El taller lo motivó a explorar los contenidos y las colecciones de la BNC?	24	5

Las once personas que evaluaron cinco de talleres virtuales calificaron en el rango de excelente a buenos los contenidos y la metodología de los talleristas o facilitadores

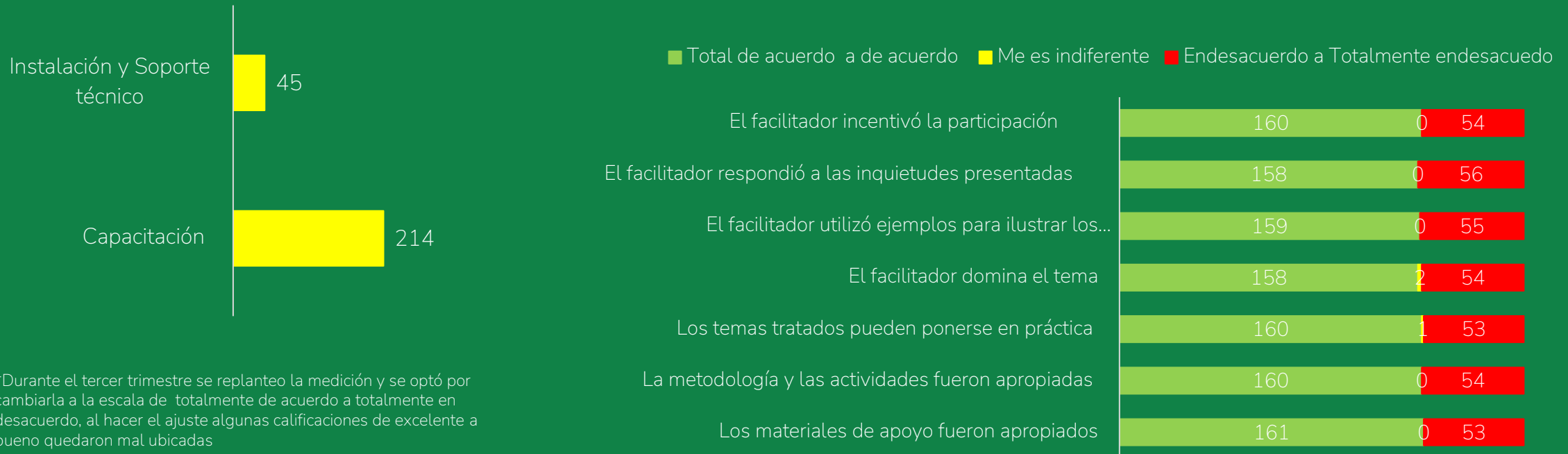
Ayúdenos a evaluar la organización de los talleres virtuales	SI	NO
¿Se incentivó la reflexión individual sobre los conceptos aprendidos?	11	
¿Se ofrecieron casos de estudio o situaciones reales para analizar y resolver?	11	
¿La plataforma tecnológica utilizada funcionó adecuadamente?	11	
¿La conectividad durante el desarrollo del taller fue buena?	11	
¿Hubo algún contratiempo o imprevisto que afectara la organización del taller?	6	5
¿La duración del taller fue adecuada?	11	
¿El horario del taller fue el más adecuado?	1	1

Al preguntar sobre la organización del taller presenciales observamos que se cumplieron las expectativas de los participantes, no obstante, debemos mejorar en la adaptación de estos espacios para garantizar la participación de las personas con necesidades especiales. Frente a los talleres virtuales, recibimos recomendación frente a los horarios y la intensidad.



Asistencia técnica a bibliotecas públicas

Este servicio se subdivide en instalación y soporte técnico de Koha y capacitación en Koha, durante el 2024 doscientas cincuenta y nueve (259) personas calificaron el servicio. La batería varía según servicio calificado. Los beneficiarios las capacitaciones en Koha, nos permiten conocer, qué tan de acuerdo o en desacuerdo, estaban frente al contenido, la metodología, la formación recibida y facilitador, el 74% calificó en el rango de total de acuerdo a de acuerdo * denotando aprobación y un nivel de satisfacción positiva



*Durante el tercer trimestre se replanteo la medición y se optó por cambiarla a la escala de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo, al hacer el ajuste algunas calificaciones de excelente a bueno quedaron mal ubicadas

Comentarios

La medición se complementa con un espacio para comentarios adicionales, estos se normalizan y agrupan mensualmente.

Durante el año 2024, el 52% de los encuestados no dejó ningún comentario (50% calificó en el rango de EXCELENTE A BUENO y el 2% en el rango de REGULAR A MALO).

El 31% felicitó o resaltó positivamente la labor realizada por el área vitada o el recurso humano que lo atendió.

Deja un comentario negativo y califica en el rango más bajo los aspectos evaluados

14

Deja un comentario y califica en el rango de regular a malo

45

El ciudadano amplió su percepción dejando algún comentario frente a su experiencia en el servicio o trámite y califica en los rangos más altos los aspectos evaluados

177

Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, trámites, el recurso humano, la misión del MC o del área o grupo visitado. La calificación dada estuvo en el rango de EXCELENTE A BUENO o TOTALMENTE DE ACUERDO A DE ACUERDO

450

El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron, no tener ninguna observación o la abreviatura N/A) y calificó los aspectos evaluados en el rango de EXCELENTE A BUENO.

744

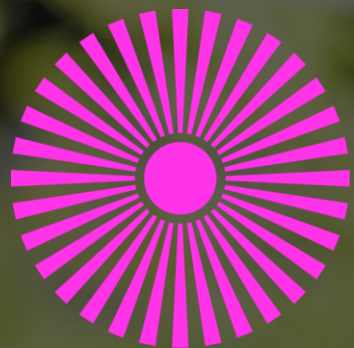
El 17% restante dejó algún tipo de comentario (12% comentó, pero calificó bien los aspectos evaluados. El 4% restante comenta y su calificación estuvo en el rango de REGULAR A MALO o su equivalente.

En algunos casos proponen ampliar el tiempo de las actividades (presenciales o virtuales), sugiere un tema de interés que desean que el área visitada incluya, profundice o tenga o nos informa de una situación particular del área visitada como en el caso de la BNC frente a la organización (catalogación – análisis- recuperación) o en los Museos sobre el costo de la entrada.



Culturas

Conclusiones y recomendaciones



En términos generales los ciudadanos que accedieron a diferentes servicios, productos o trámites que conforma le portafolio de la oferta institucional del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, calificaron de forma positiva, los diferentes aspectos evaluados, denotando una experiencia positiva.

Consulte mensualmente los envíos de los reportes en Excel con la metodología de semáforo y el resumen automatizado, esto le permitirá conocer de forma periódica la evaluación y percepción, una buena práctica es hacer seguimiento a los comentarios y calificaciones negativas.

Se invita los servidores públicos (funcionarios o contratistas) a motivar a los usuarios y visitantes a calificar nuestros servicios y trámites de forma virtual.

Durante el último trimestre del año 2024, se testearon las modificaciones e inclusiones en la batería de preguntas, esperamos su retroalimentación.

Revise su servicio, valide si está siendo evaluado, si tiene sugerencias frente al instrumento o si requiere una medición, seguimiento específico, contáctenos, estamos apara apoyarlo. Durante el 2024 se incluyeron preguntas asociadas a servicios específicos de la U.A.E. Biblioteca Nacional

A partir del 1 de octubre y previa concertación con los museos del Ministerio se eliminaron las preguntas asociadas a la Características de la propuesta pedagógica y la caracterización de los grupos que solicitaban el servicio.



Culturas

GRACIAS

Para obtener más información sobre la medición, contáctenos

Alfonso Arez
Grupo Servicio al Ciudadano
cultura.gov.co

María España Rodríguez
Biblioteca Nacional de Colombia/ Grupo Colecciones y Servicios
bibliotecanacional.gov.co