Culturas

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

Informe primer semestre
Año 2025

Programa “Caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios o grupos de interés del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes – Liderado por la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Servicio al Ciudadano y UAE Biblioteca Nacional de Colombia-

Culturas

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 évalua:

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:

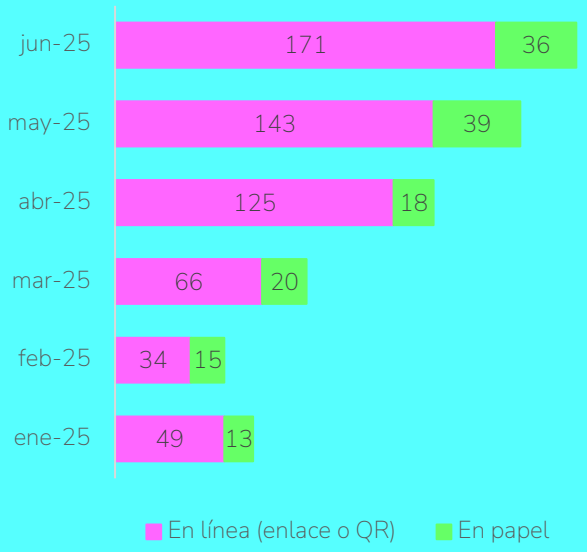
- Canal de atención.
- Aspectos del facilitador o expositor que realizo la actividad
- Servicios y trámites específicos

Áreas Evaluadas

Durante el primer semestre del 2025 , setecientos veintinueve (729) personas han evaluado las Unidades Administrativas Especiales Biblioteca Nacional y Museo Nacional (que incluye cinco museos ubicados en Bogotá D.C. y cinco del territorio); dos direcciones, tres grupos y un programa.

Área visitada y evaluada		ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	Total	%	
Unidad Administrativa Especia Biblioteca Nacional de Colombia		14	23	41	51	79	131	339		46,5
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional de Colombia	Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez					1		1	0,1	36,6
	Casa Museo Quinta de Bolívar	7			1	1		9	1,2	
	Casa Museo Alfonso López Pumarejo	5	0	0	0	11	9	25	3,4	
	Museo Colonial	1		10		9	3	23	3,2	
	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	5			3		2	10	1,4	
	Museo de la Gran Convención			1				1	0,1	
	Museo de la Independencia Casa del Florero	1						1	0,1	
	Museo Juan del Corral	1						1	0,1	
	Museo Nacional de Colombia	15	16	23	66	43	24	187	25,7	
	Museo Santa Clara	1			1	1	6	9	1,2	
Dirección de Patrimonio y Memoria		12	9	10	19	33	30	113		15,5
Grupo de Infraestructura Cultural			1	1		1	1	4		0,5
Dirección de Artes					1	1	1	3		0,4
Grupo de Gestión Humana					1			1		0,1
Grupo de Servicio al Ciudadano						1		1		0,1
Programa Fortalecimiento de Museos						1		1		0,1
Acumulado 1er. semestre 2025		62	49	86	143	182	207	729		100

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,



¿Cuántos y cuáles servicios se calificaron?

En el primer semestre del año 2025, fueron evaluados 37 servicios y trámites del ministerio de las culturas por 729 personas

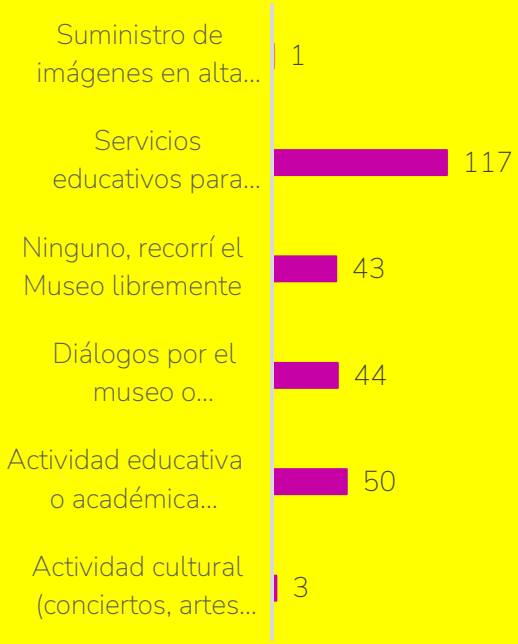
La Unidad Administrativa Especiales Biblioteca Nacional fue calificada por 340 personas y se evaluaron 20 servicios, equivalente al 46,5% del total de la muestra.

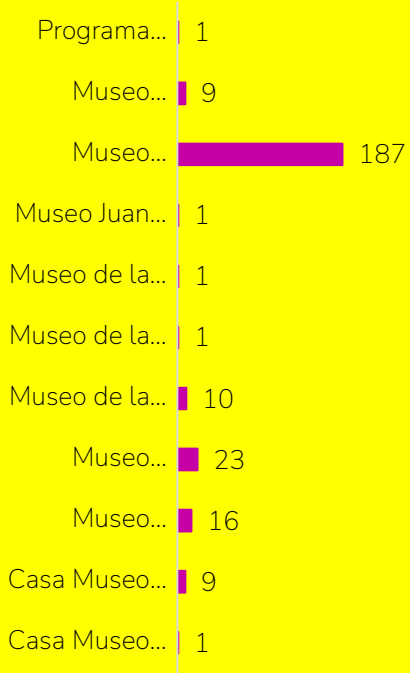
Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia	1er. Trim. 2025	2do. Trim. 2025	Total general
Actividades culturales (conciertos, conferencias, charlas, conversatorios, ciclos de cine, lanzamientos de publicaciones, etc.)	1	2	3
Afiliación y carnetización (solicitud por primera vez o renovación)	3		3
Asignación de ISSN	5	12	17
Asistencia técnica a bibliotecas públicas (KOHA-Catalogación)	9	69	78
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales		1	1
Asistencia técnica en gestión y servicios bibliotecarios		1	1
Catalogación en la publicación	3	6	9
Certificación de carácter científico o cultural	1		1
Consulta de las colecciones en sala	25	8	33
Copia digital y conversión digital de documentos	1		1
Depósito legal de obras digitales	4	1	5
Depósito legal de obras en soporte físico	1	3	4
Directorio de editores y proveedores en Colombia	1	6	7
Elaboración de bibliografía	2	1	3
Exposición «Todo se sabe: el cuento de la creación de Gabo»		123	123
Exposiciones	4	2	6
Referencia y asesoría personalizada para investigadores	8	6	14
Reserva de material		1	1
Talleres BNC	1	1	2
Visita guiada o recorrido temático	9	19	28
Acumulado 1er. semestre del 2025	78	262	340

Culturas

¿Cuántos y cuáles servicios se calificaron?

La Unidad Administrativa Especial Museo Nacional de Colombia fue evaluada a través de 258 encuestas qué calificaron seis servicios y una persona que calificó un servicio del Programa Fortalecimiento de Museos, alcanzando una representación del 36,8%.





Servicios y trámites de los Museos del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes	1er. Trim. 2025	2do. Trim. 2025	Total
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez		1	1
Diálogos por el museo o recorridos guiados		1	1
Casa Museo Quinta de Bolívar	7	2	9
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	3		3
Diálogos por el museo o recorridos guiados	4	1	5
Ninguno, recorrí el Museo libremente		1	1
Casa Museo Alfonso López Pumarejo	**5**	**11**	**16**
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)		10	10
Diálogos por el museo o recorridos guiados	5	1	6
Museo Colonial	11	12	23
Diálogos por el museo o recorridos guiados	2	3	5
Ninguno, recorrí el Museo libremente	1		1
Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad	8	9	17
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	5	5	10
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)		1	1
Diálogos por el museo o recorridos guiados	1	1	2
Ninguno, recorrí el Museo libremente	4	3	7
Museo de la Gran Convención	1		1
Ninguno, recorrí el Museo libremente	1		1
Museo de la Independencia Casa del Florero	1		1
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	1		1
Museo Juan del Corral	1		1
Ninguno, recorrí el Museo libremente	1		1
Museo Nacional de Colombia	54	133	187
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	1	1	2
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	14	21	35
Diálogos por el museo o recorridos guiados	8	16	24
Ninguno, recorrí el Museo libremente	10	22	32
Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad	21	72	93
Suministro de imágenes en alta resolución		1	1
Museo Santa Clara	1	8	9
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)		1	1
Diálogos por el museo o recorridos guiados		1	1
Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad	1	6	7
Acumulado 1er. semestre 2025	86	178	258
Servicios y trámites del Programa Fortalecimiento de Museos	1er. Trim.	2do. Trim.	Total
Asistencia técnica, asesoría y acompañamientos		1	1

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Culturas

¿Cuántos y cuáles servicios se calificaron?

La Dirección de Patrimonio y Memoria, 113 personas calificaron cinco servicios, alcanzando una equivalencia del 15,5%

Dirección de Patrimonio y Memoria	1er. Trim. 2025	2do. Trim. 2025	Total general
Autorización de intervención en bienes inmuebles de interés cultural del ámbito nacional	2	1	3
Autorización para la aprobación de proyectos de intervención en bienes muebles de interés cultural de carácter nacional		3	3
Consulta en el Centro de Documentación Especializado	29	76	105
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
Acumulado 1er. semestre del 2025	31	82	113

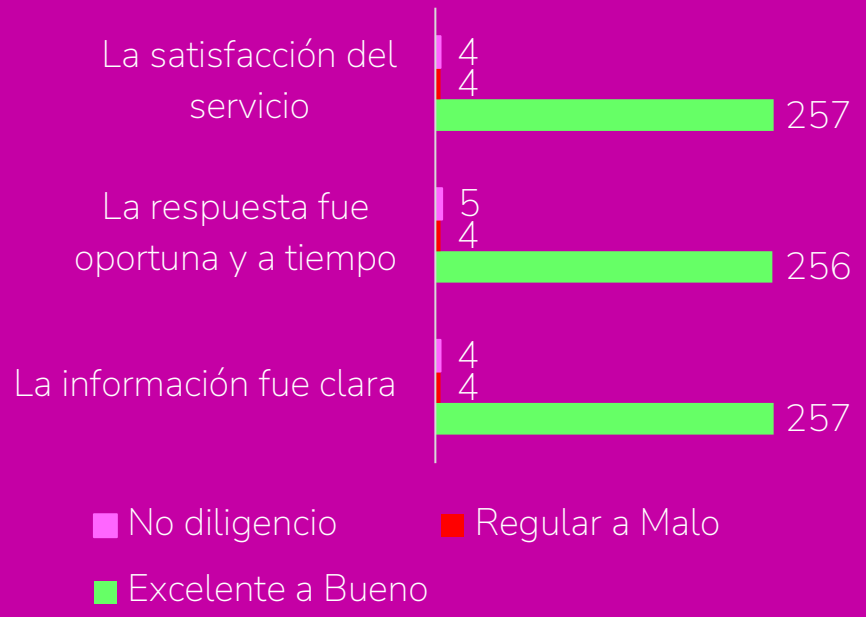
El 16.9 % restante se distribuye en dos direcciones y tres grupos del Ministerio, donde se calificaron 11 servicios por 123 personas.

Área Evaluada	Servicio o trámite	1er. Trim. 2025	2do. Trim. 2025	Total general
Grupo de Infraestructura	Construcción o adecuación de infraestructura física para el desarrollo cultural		1	1
	Viabilización de proyectos de construcción o adecuación de infraestructura cultural	2	1	3
Dirección de Artes	Apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas"		3	3
Grupo de Gestión Humana	Expedición certificaciones		1	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	Visitas Guiadas		1	1

Culturas

Características de la atención prestada

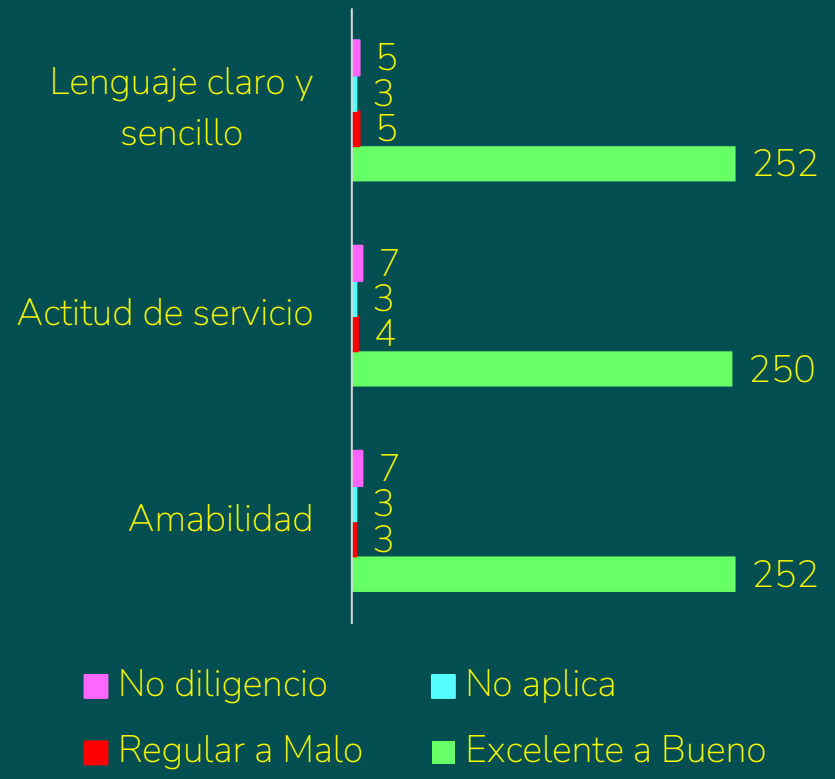
Frente a los tres aspectos que miden las características de la atención prestada, el 97% de los encuestados, considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio. El 1,5% la calificó en el rango de regular a malo y el 1,6% no evaluó.

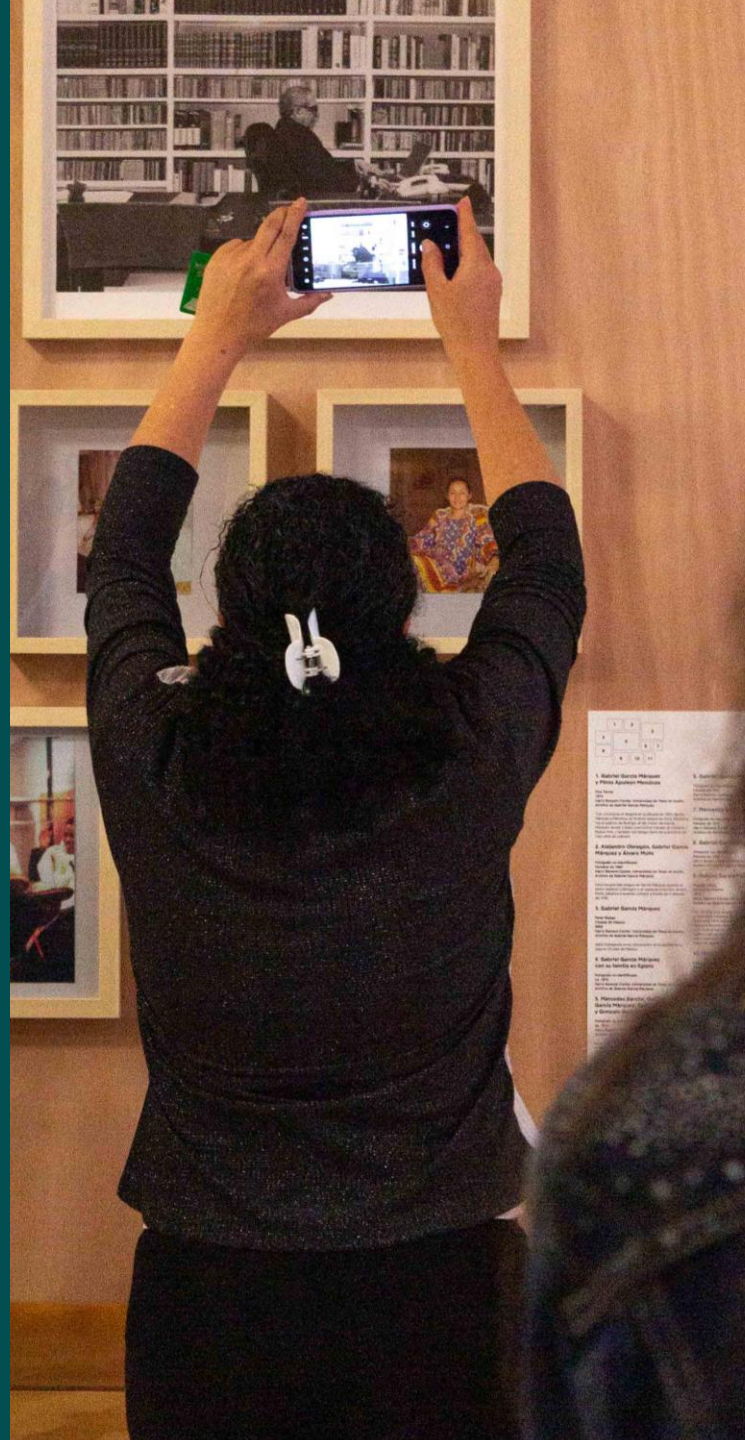


Culturas

Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

En promedio el 95% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, el 2% lo calificó de regular a malo, el 2% optó por el No Aplica y el 1% no contestó.

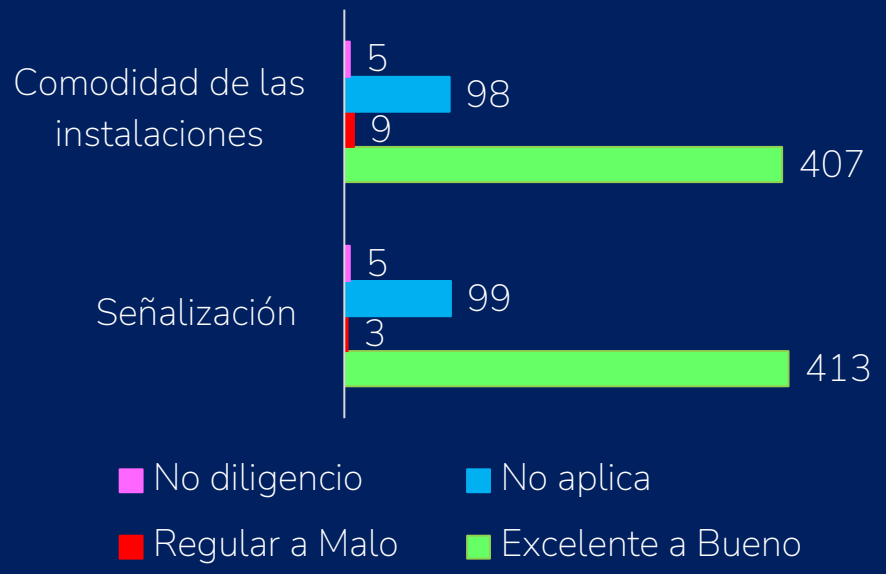


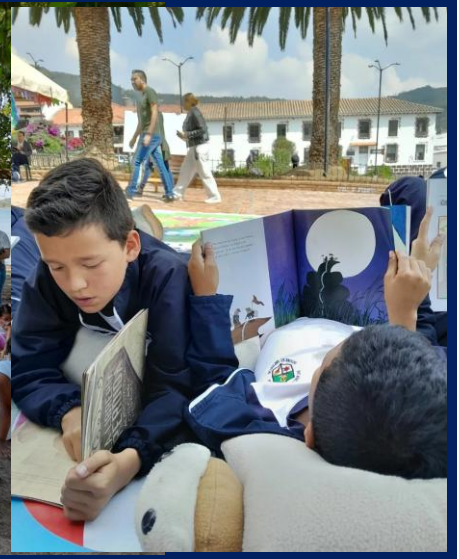


Culturas

Características del punto de atención

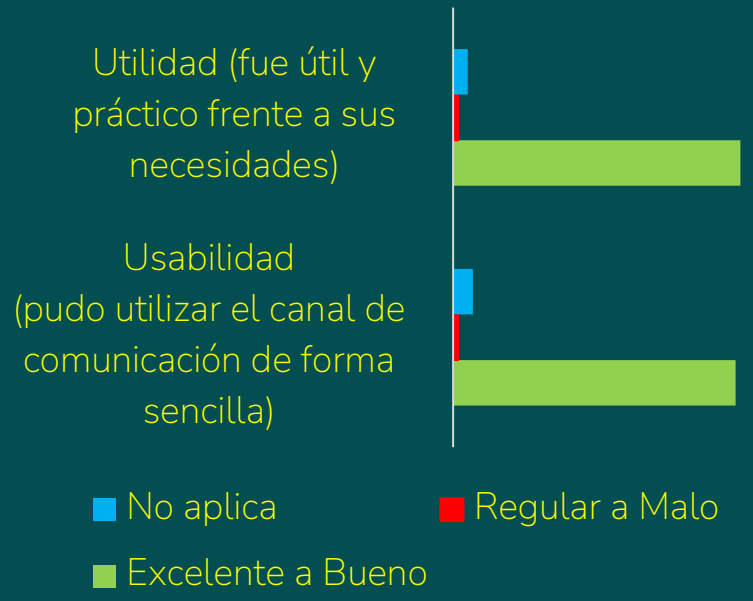
En promedio el 79% evaluó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, por el contrario, el 1% lo calificó en el rango de regular a malo. El 19% escogió la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual. El 1% restante no contestó la pregunta.





Culturas

Características del canal de atención



Solo en el formato digital

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 6% restante escogió la opción no aplica.

Culturas

Museos del Ministerio de Cultura

Servicios y trámites de los Museos del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

- Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad
- Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)
- Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)
- Diálogos por el museo o recorridos guiados
- Alquiler o préstamo de espacios culturales
- Consulta de materiales del Centro de Documentación
- Consulta de objetos no exhibidos
- Préstamo de obras a museos
- Materiales didácticos itinerantes
- Suministro de imágenes en alta resolución
- Ninguno, recorrí el Museo libremente

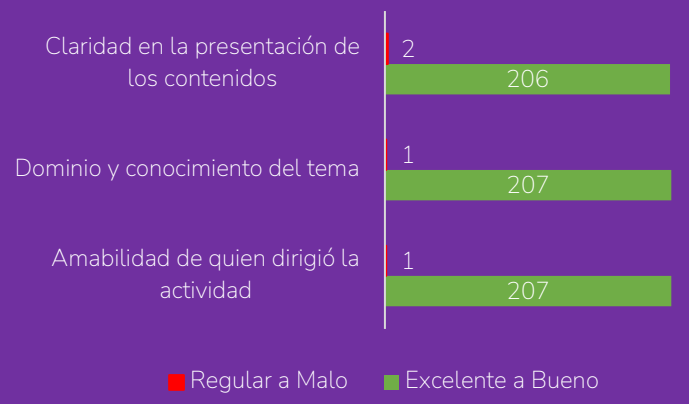
Aspectos que évalua:

- 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:

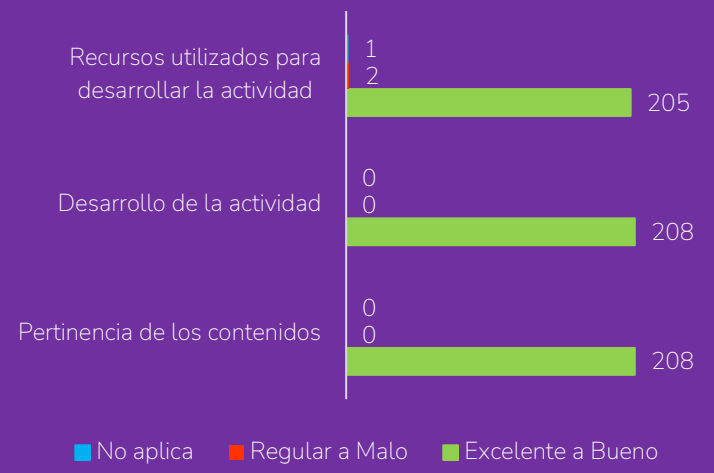
- Servicios educativos para grupos reservados con anterioridad
- Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)
- Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)
- Diálogos por el museo o recorridos guiados
- Ninguno, recorrí el Museo libremente

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



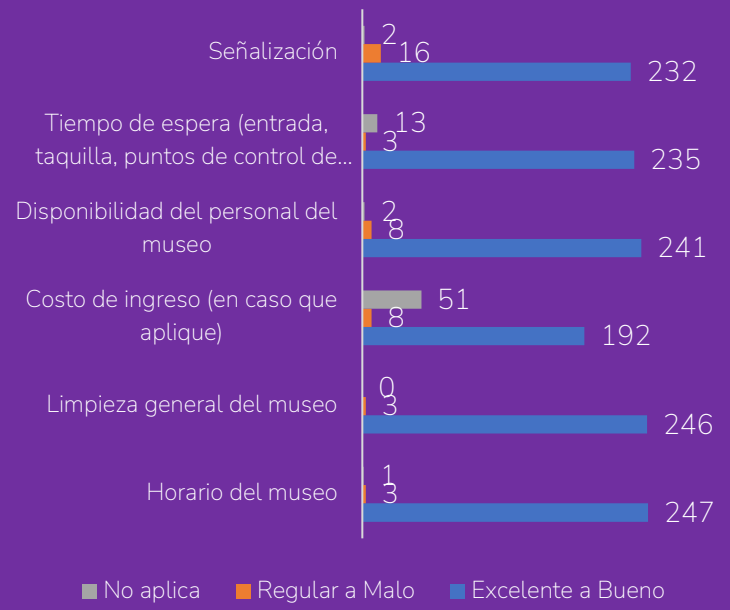
El 99% valoró en el rango de excelente a bueno la amabilidad, el dominio del tema y la claridad del facilitador que realizó la actividad, el 1% lo califica en el rango de regular a malo.

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



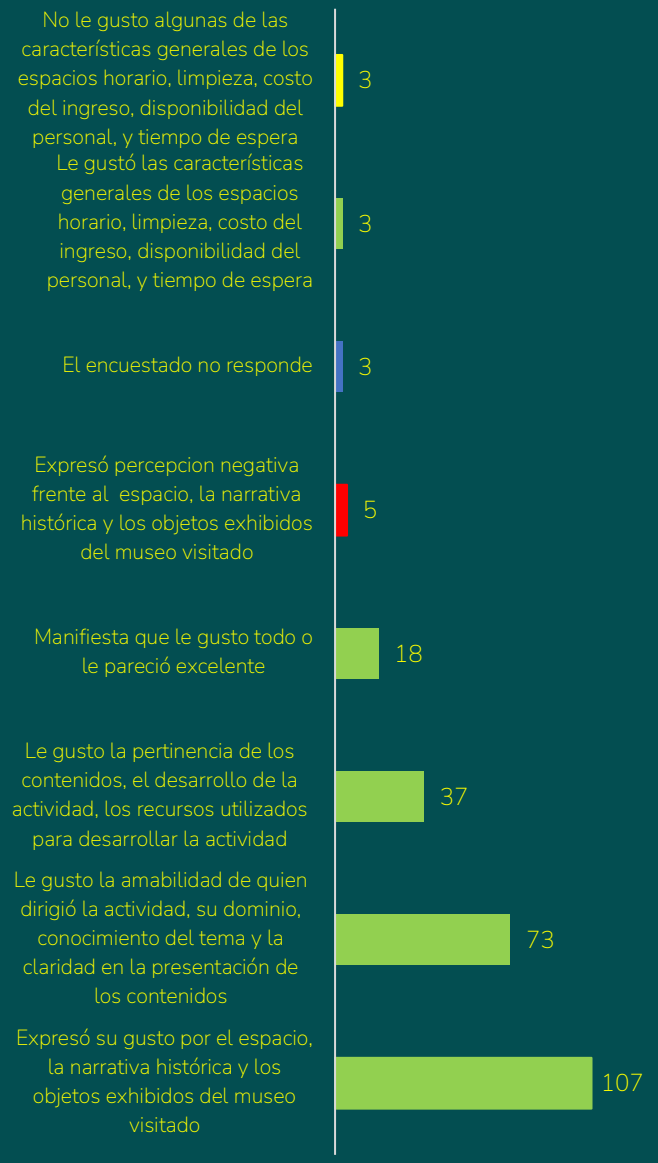
El 99% calificó en el rango de excelente a bueno, la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de las actividades y los recursos utilizados en la actividad menos del 0,32% la valoró en el rango de regular a malo, el 0,16% restante opto por la opción no aplica.

Características generales de los espacios en el museo



Frente a las características generales de los espacios en los museos en promedio el 91% las califican en el rango de exente a bueno, el 3% 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 la señalización, el costo de ingreso y disponibilidad del personal del museo.

¿Qué fue lo que más le gustó del museo?



Museo visitado / Normalización ¿Qué fue lo que más le gustó del museo?	Recurrencia
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	**1**
Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	1
Casa Museo Quinta de Bolívar	**8**
Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	2
Le gusto la amabilidad de quien dirigió la actividad, su dominio, conocimiento del tema y la claridad en la presentación de los contenidos	5
Le gustó las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera	1
Museo Alfonso López Pumarejo	**10**
Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	8
Le gusto la amabilidad de quien dirigió la actividad, su dominio, conocimiento del tema y la claridad en la presentación de los contenidos	1
Manifiesta que le gusto todo o le pareció excelente	1
Museo Colonial	**23**
Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	2
Le gusto la amabilidad de quien dirigió la actividad, su dominio, conocimiento del tema y la claridad en la presentación de los contenidos	13
Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	6
Manifiesta que le gusto todo o le pareció excelente	2
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	**10**
El encuestado no responde	2
Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	5
Le gusto la amabilidad de quien dirigió la actividad, su dominio, conocimiento del tema y la claridad en la presentación de los contenidos	2
Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	1
Museo de la Gran Convención	**1**
Le gustó las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera	1

Museo visitado / Normalización ¿Qué fue lo que más le gustó del museo?	Recurrencia
Museo de la Independencia Casa del Florero	**1**
Le gusto la amabilidad de quien dirigió la actividad, su dominio, conocimiento del tema y la claridad en la presentación de los contenidos	1
Museo Juan del Corral	**1**
Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	1
Museo Nacional de Colombia	**185**
El encuestado no responde	1
Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	85
Expresó percepción negativa frente al espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	4
Le gusto la amabilidad de quien dirigió la actividad, su dominio, conocimiento del tema y la claridad en la presentación de los contenidos	46
Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	29
Le gustó las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera	1
Manifiesta que le gusto todo o le pareció excelente	15
Nada le gusto, el comentario refleja una percepción negativa frente al servicio, vista o tramite, realizado en el museo.	1
No le gusto algunas de las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera	3
Museo Santa Clara	**9**
Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	3
Le gusto la amabilidad de quien dirigió la actividad, su dominio, conocimiento del tema y la claridad en la presentación de los contenidos	5
Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	1

Culturas

Algunos comentarios

Percepción negativa
Está todo revuelto sin orden cronológico como debería estar para entender los procesos históricos. Pésima organización de los objetos, ojalá vuelva a ser un museo como era antes.
La infraestructura es buena, NO un orden logico en cronología de acuerdo a la historia, hay desornen en la histtoria en los pabellones, deberia haber señalizacion si se empieza por la izquerda o derecha, al menos un guia o historiador por pabellón
Observación : la exposición no tiene un orden lógico , en cada sala se encuentran piezas de diferentes etapas d esa historia , prehispánico , colonia , conquista y moderno ... debería tener una secuencia lógica acorde a la historia ... se pierden muchos espacios
Quedé decepcionado por el enfoque de izquierda que se le da. Hay una sala entera dedicada al paramilitarismo y en ningún lado se menciona el daño de la guerrilla en el país. Estos espacios los visitan extranjeros y no deben convertirse en escenarios políticos sino abordar la historia desde todas las perspectivas y con un enfoque neutral
Nada le gusto, el comentario refleja una percepción negativa frente al servicio, vista o tramite, realizado en el museo.
Nada.. no sé que le hicieron al museo pero no está organizado .. limitaron las colecciones.. es un completo y total desastre
No le gusto algunas de las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera
I was quit disapointed because I paid 10 times the price of a Colombian and everything was in spnish..
Me pareció muy caro la entras para lo que ofrecen, habían salas cerradas por falta de luz y mantenimiento , la verdad me voy decepcionado de, esperaba más de este museo
Perdón pero en la página dice que el costo del tiquete a extranjeros es 5 usd y en la taquilla, cobran 11 usd.

Culturas

Biblioteca Nacional de Colombia

Servicios y trámites evaluados de forma especifica

- Actividades culturales (conciertos, conferencias, charlas, conversatorios, ciclos de cine, etc.)
- Exposiciones o exhibiciones
- Préstamos o alquiler de espacios
- Formación de usuarios
- Asistencia técnica a bibliotecas públicas (KOHA-Catalogación)
- Deposito legal

Aspectos que évalua de forma específica:

Dependiendo del servicio o trámite podemos conocer la calificación y analizar la percepción frente aspectos como:

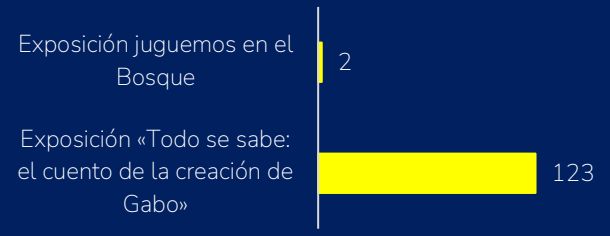
- Valoración del contenido y la metodología de la actividad de formación recibida, así como del facilitador o expositor.
- Percepción durante su visita
- Calificación frente a las herramientas
- Temas de interés

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

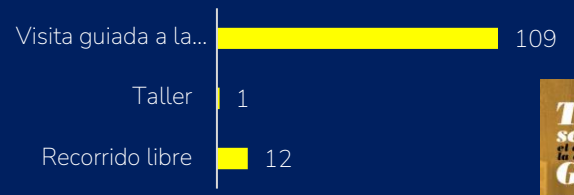
Culturas

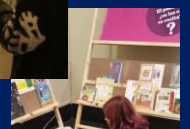
Exposiciones

125 personas han calificado las exposiciones de la BNC.



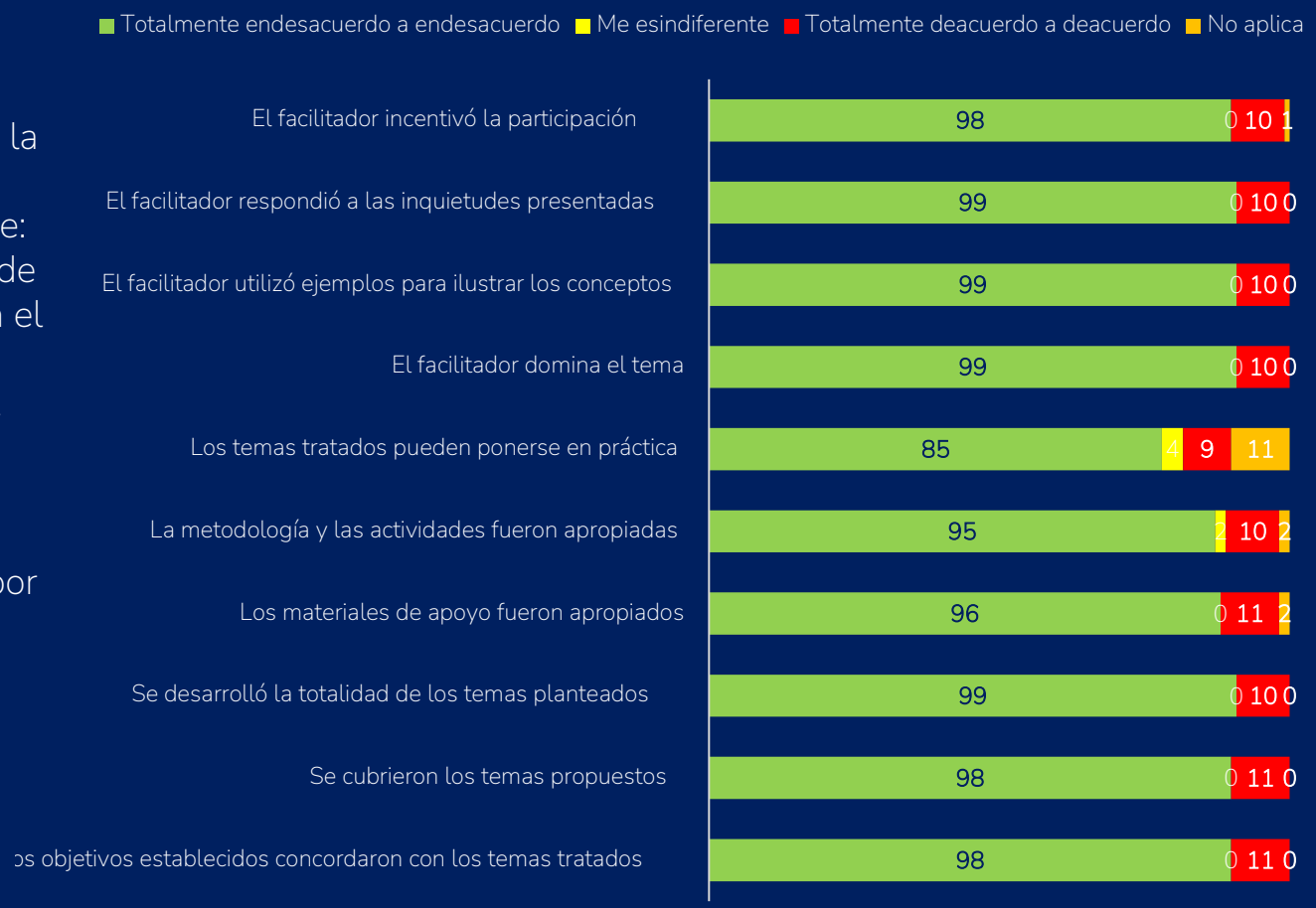
Tipo de actividad que realizó durante su visita a la exposición





12 personas que recorrieron libremente las exposiciones, el 88% se sintió satisfecho frente a la comodidad, señalización, accesibilidad, temática y objetos exhibidos y el 13% algo satisfecho. Se destaca que ninguna selecciono la opción de insatisfecho.

109 personas evaluaron la visita guiada a la Exposición «Todo se sabe: el cuento de la creación de Gabo» el 89% calificó en el rango de Totalmente de acuerdo a de acuerdo, el 9% manifestó su desacuerdo, el 1% le resultó indiferente y el mismo porcentaje opto por no aplica.



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Culturas

Exposiciones

La percepción de los visitantes a las exposiciones es positiva:

50% no escribió ningún comentario adicional pero su calificación estuvo en los rangos de en el rango de EXCELENTE a BUENO / TOTALMENTE DE ACUERDO a DE ACUERDO. El 38% calificó en los mimos rango, y complemento su calificación con una felicitación.

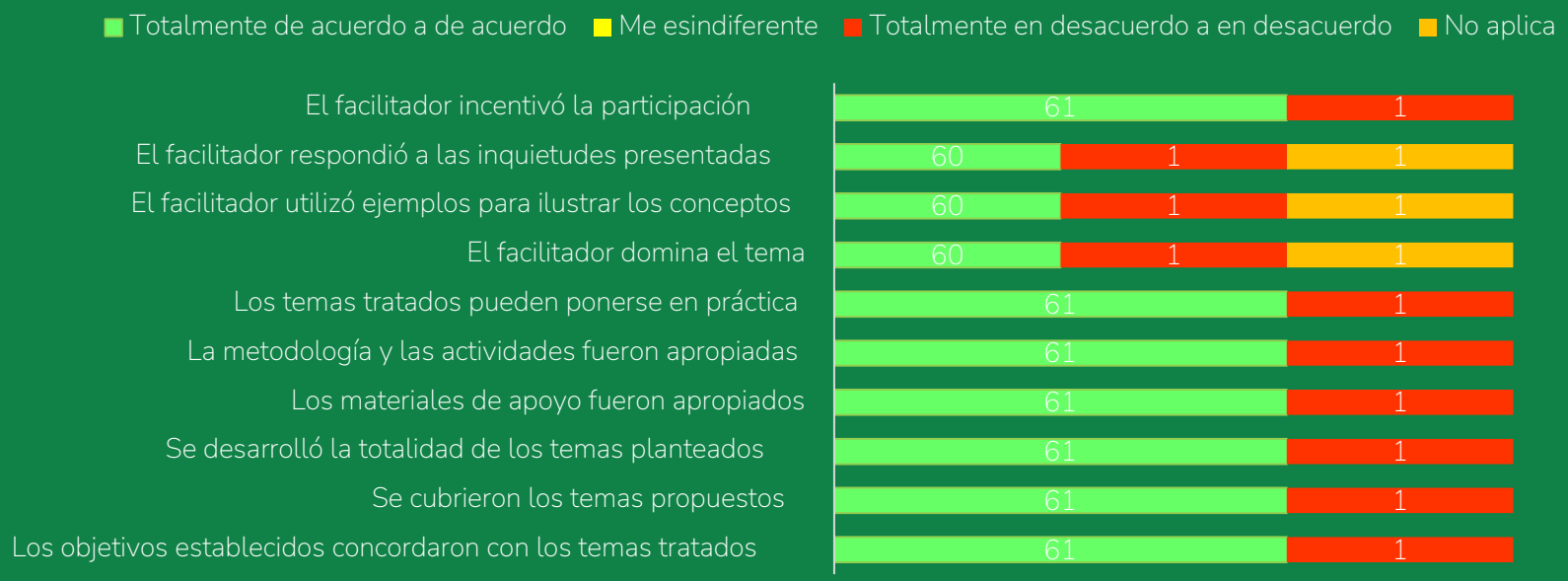
Un 9% califico algunos aspectos en el de forma negativa, sin dejar comentario adicional y 3% calificó positivamente y dejo un comentario adicional:

Mantenerla más tiempo y divulgarla más
Para una mejor convivencia entre los visitantes que preferimos hacer el recorrido de manera libre y leer con atención el contenido de la exposición y quiénes prefieren la visita guiada, les sugiero dotar a sus mediadores con dispositivos de transmisión de sonido portátiles con los que el mediador o mediadora no deba alzar tanto la voz y su relato solo sea escuchado por las personas que hacen parte del grupo de la visita guiada. Esto favorecería la salud ocupacional de los y las mediadoras que no tendrían que esforzar su voz y mejoraría el ambiente general para quienes nos abrumamos con los sonidos altos y no podemos leer porque somos neurodiversos. Gracias
El recibimiento en recepción no fue muy amigable. No me dejaron entrar una botella de agua, pero vi a varias personas con botellas de agua. Debería ser para todos la norma
Falta información verbal sobre las salidas de emergencia y que hacer en caso de emergencia
Muy larga esta encuesta

Asistencia técnica a bibliotecas públicas

Este servicio se subdivide en instalación y soporte técnico de Koha y capacitación en Koha, durante el primer semestre de 2025 ochenta (80) personas han calificado el servicio. La batería varia según servicio; 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 98% calificó en el rango de total de acuerdo a de acuerdo denotando aprobación y un nivel de satisfacción positiva, una sola persona, manifestó su desacuerdo con los aspectos evaluados

.



Culturas

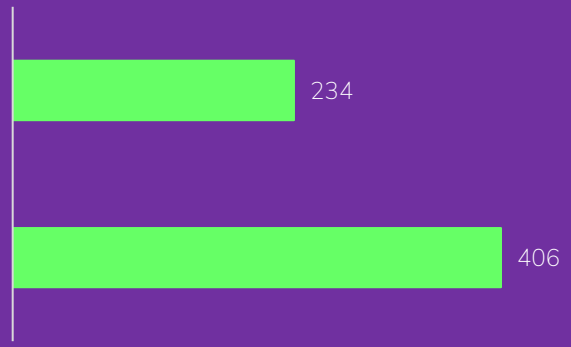
Comentarios

La medición se complementa con un espacio para comentarios adicionales, estos se normalizan y agrupan mensualmente. Durante el primer semestre del 2025, el 58% de los encuestados no dejo ningún comentario (55% calificó en el rango de EXCELENTE A BUENO y el 3% en el rango de REGULAR A MALO).

El 33% felicitó o resaltó positivamente la labor realizada por el área vitada o el recurso humano que lo atendió.

Felicitaciones. El ciudadano da las gracias y resalta positivamente los servicios, trámites, recurso humano o la misión del MC o del área/grupo visitado. Calificó en el rango de EXCELENTE a BUENO / TOTALMENTE DE ACUERDO a DE ACUERDO.

El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye “no tengo observaciones” o “N/A”) y calificó los aspectos evaluados en el rango de EXCELENTE a BUENO / TOTALMENTE DE ACUERDO a DE ACUERDO.



Culturas

Comentarios

El 8% restante dejo algún tipo de comentario (5% comento, pero calificó bien los aspectos evaluados. El 3% 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 vistada como en el caso de la BNC frente a necesidad de actualizar los lectores de microfilme) o en los Museos sobre el costo de la entrada.

Funcionarios evaluados

Culturas

Conclusiones

Considerando que las características de la atención prestada alcanzaron el **97% de satisfacción positiva, indicando que, la información fue clara y la respuesta oportuna por parte del equipo ministerio y las áreas evaluadas,** se sugiere analizar los componentes de aspectos positivos para su réplica.

De igual manera se evidencia una percepción positiva del **95% frente a la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo de los colaboradores**.

El 93% de los encuestados calificaron positivamente la señalización y comodidad de las instalaciones, igual porcentaje alcanzaron los canales de comunicación.

Otros aspectos evaluados como características generales de los espacios en el museo, los contenidos y la metodología de la actividad de formación, alcanzaron 92%.

Recomendaciones

Revise sus servicios, valide si están siendo evaluados, si tiene sugerencias frente al instrumento o si requiere una medición, seguimiento especifico, contáctenos, estamos apara apoyarlo. No olvide que los informes semestrales están disponibles en el portal web del ministerio Atención y servicio a la ciudadanía / Informes

Recuerde que la *encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014*, se alinea con el procedimiento de caracterización de usuarios y/o grupos de interés P-GAC-012, las guías, herramientas para la medición de la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano G-GAC-001 y la guía caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DNP 2022; así como a las políticas de desarrollo administrativo, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) en el marco del Estado abierto y las políticas de relación Estado-ciudadanía o del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

Satisfacción sobre visitas, se
y trámites

Se invita los servidores públicos (funcionarios o contratistas) a motivar a los usuarios y visitantes a calificar nuestros servicios y trámites de forma virtual enlace https://bit.ly/EncuestaCiudadano o QR)

Culturas

GRACIAS

o de requerir más información sobre la medición, contáctenos

Neira Suarez
inadora Grupo Servicio al Ciudadano
@mincultura.gov.co

Patricia España Rodriguez
Biblioteca Nacional de Colombia/ Grupo Colecciones y Servicios
na@bibliotecanacional.gov.co