



# Culturas

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

Informe anual 2025

Programa "Caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en el Ministerio de Cultura" – liderado por la Oficina Asesora de Planeación, Grupo Atención al Ciudadano y UAE Biblioteca Nacional de Colombia-





# 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

Transversales:

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

**Aspectos que evalúa:**

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

En 2025, 1.353 ciudadanos evaluaron su experiencia al visitar espacios culturales, realizar trámites o solicitar servicios del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes. La respuesta **ciudadana** estuvo impulsada por la Biblioteca Nacional de Colombia, el Museo Nacional de Colombia y la Dirección de Patrimonio y Memoria, que concentran la mayor parte de las interacciones, mientras que el resto de los museos, direcciones y grupos complementan una mirada territorial y operativa clave para mejorar la atención y fortalecer la oferta cultural.

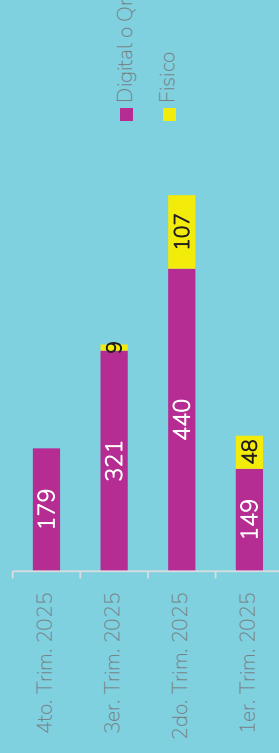
Área visitada y evaluada	1er. Trim. 2025	2do. Trim. 2025	3er. Trim. 2025	4to. Trim. 2025	Total general
Biblioteca Nacional de Colombia	78	265	199	93	635
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez		1			1
Casa Museo Quinta de Bolívar	7	2	1	1	11
Museo Alfonso López Pumarejo	5	5			10
Museo Casa Natal del General Santander			11		11
Museo Colonial	11	12	15	12	50
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	5	5			10
Museo de la Gran Convención	1				1
Museo de la Independencia Casa del Florero	1				1
Museo Juan del Corral	1				1
Museo Nacional de Colombia	54	133	88	60	335
Museo Nacional Guillermo Valencia			1		1
Museo Santa Clara	1	8	3	5	17
Programa Fortalecimiento de Museos		1	1		2
Dirección de Artes					
Dirección de Patrimonio y Memoria	31	93	119	3	246
Grupo de Gestión Humana		1			1
Grupo de Infraestructura Cultural	2	2	2	5	11
Grupo de Servicio al Ciudadano		1			1
Programa Nacional de Estímulos Culturales			1		1
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>532</b>	<b>445</b>	<b>179</b>	<b>1353</b>

Concentración por áreas – 2025

- Biblioteca Nacional de Colombia: 635 evaluaciones (46,9%)
- Museo Nacional de Colombia: 335 evaluaciones (24,8%)
- Dirección de Patrimonio y Memoria: 246 evaluaciones (18,2%)
- Museos del Ministerio + Programa de Fortalecimiento: 118 evaluaciones (8,7%)

Otras dependencias: 21 evaluaciones en total (Dirección de Artes: 7 Grupos: 13 · Estímulos: 1)

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?

Durante el año 2025 fueron evaluados 42 servicios y trámites del ministerio de las culturas por 1.353 personas

La Unidad Administrativa Especiales Biblioteca Nacional fue calificada por 635 personas y se evaluaron 27 servicios.,.

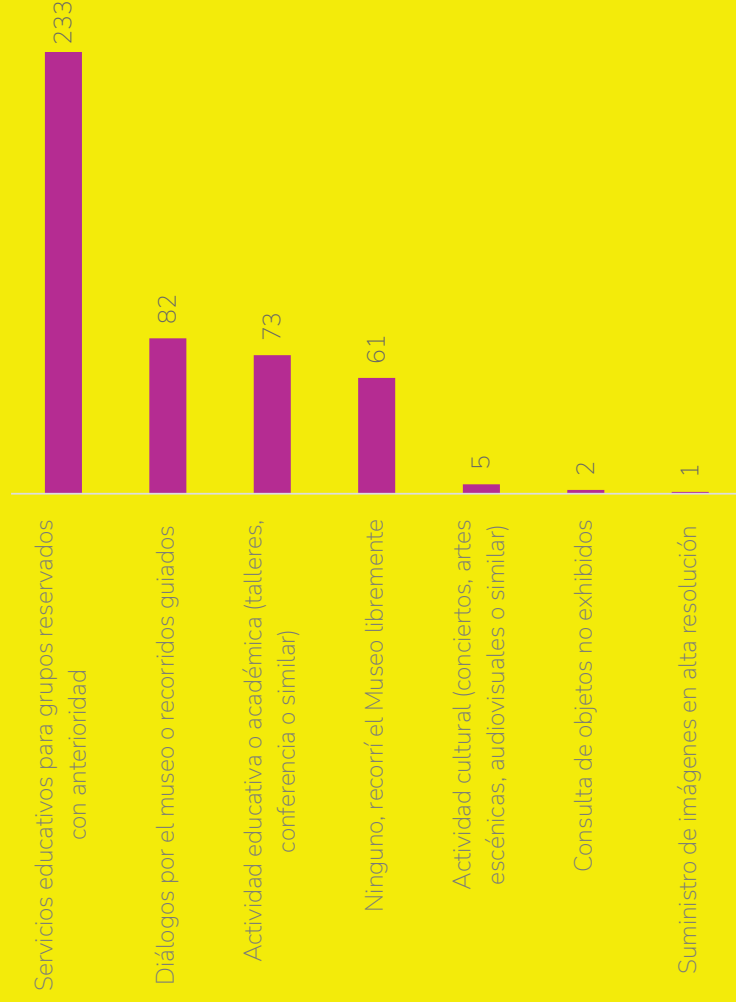
Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia	1er. Trim. 2025	2do. Trim. 2025	3er. Trim. 2025	4to. Trim. 2025	Total general
Actividades culturales (conciertos, conferencias, charlas, conversatorios, ciclos de cine, lanzamientos de publicaciones, etc.)	1	2	2	12	17
Afiliación y carnetización (solicitud por primera vez o renovación)	3		1	3	7
Asignación de ISSN	5	12	4	4	25
Asistencia técnica a bibliotecas públicas (KOHA - Catalogación)	9	69	22	38	138
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales		1	1		2
Asistencia técnica en gestión y servicios bibliotecarios		1	4	2	7
Asistencia técnica para la conservación de colecciones en bibliotecas				1	1
Catalogación en la publicación	3	6	3	4	16
Certificación de carácter científico o cultural	1			2	3
Consulta de las colecciones en sala	25	9	13		47
Copia digital y conversión digital de documentos	1		2		3
Depósito legal de obras digitales	4	1	2	2	9
Depósito legal de obras en soporte físico	1	3	4	2	10
Directorio de editores y proveedores en Colombia	1	6	6		13
Dotaciones para las bibliotecas públicas a través del PNLE "Leer es mi cuento"			1		1
El ciudadano no especifica el nombre del servicio o trámite		1			1
Elaboración de bibliografía	2	1			3
Exposición «Todo se sabe: el cuento de la creación de Gabo»		124	83		207
Exposición: ¡Extra, extra! Los orígenes del cómic en Colombia (1890-1967)				3	3
Exposiciones			3		3
Exposiciones	4	2			6
Formación de usuarios			3	1	4
Referencia y asesoría personalizada para investigadores	8	6	12	5	31
Reserva de material		1	2		3
Talleres BNC	1	1		4	6
Ventanilla única de radicación			1		1
Visita guiada o recorrido temático	9	19	30	10	68
Total	78	265	199	93	635



Culturas

## ¿Cuántos y cuáles servicios se calificaron?

En 2025 se aplicaron 458 encuestas postservicio en los museos del Ministerio, evidenciando un comportamiento marcado por un pico en el segundo trimestre (175 evaluaciones), más del doble del primer trimestre (86). La mayoría de las respuestas correspondieron a servicios educativos para grupos (233 encuestas, 51%), seguidos de recorridos guiados (82) y actividades educativas (73). El Museo Nacional de Colombia concentró 335 encuestas, equivalente al 73% del total, confirmando su papel central en la red. En conjunto, los resultados reflejan un año altamente orientado a la mediación cultural, con oportunidades para fortalecer los servicios en museos de menor actividad.



### ¿Qué servicio lidera en cada museo?

- ✓ Museo Nacional de Colombia → Servicios educativos para grupos (177)
- ✓ Museo Colonial → Servicios educativos para grupos (38)
- ✓ Museo Alfonso López Pumarejo → Actividades educativas/ académicas (10)
- ✓ Museo Santa Clara → Servicios educativos para grupos (11)
- ✓ Casa Museo Quinta de Bolívar → Diálogos/recorridos (6)
- ✓ Museo Casa Natal del General Santander → Servicios educativos para grupos (6)
- ✓ Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla → Recorridos libres (7)
- ✓ Museo de la Gran Convención → Recorridos libres (1)
- ✓ Museo de la Independencia Casa del Florero → Actividad educativa/ académica (1)

# ¿Cuántos y cuáles servicios se calificaron?

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

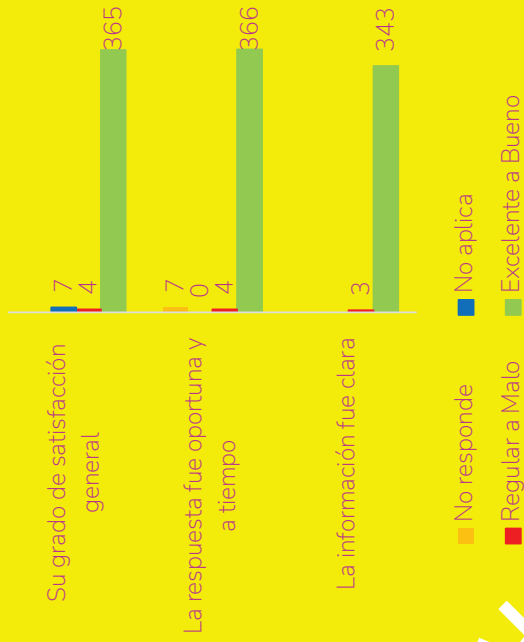
- En la Dirección de Patrimonio y Memoria, 113 personas calificaron cinco servicios, alcanzando una equivalencia del 15,5%

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

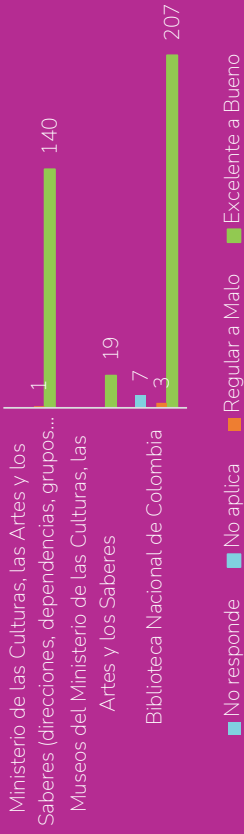
Área Evaluada	Servicio o trámite	1er. Trim. 2025	2do. Trim. 2025	Total general
Grupo de Infraestructura	Construcción o adecuación de infraestructura física para el desarrollo cultural		1	1
	Viabilización de proyectos de construcción o adecuación de infraestructura cultural	2	1	3
	Apoyar e incentivar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

# Características de la atención prestada

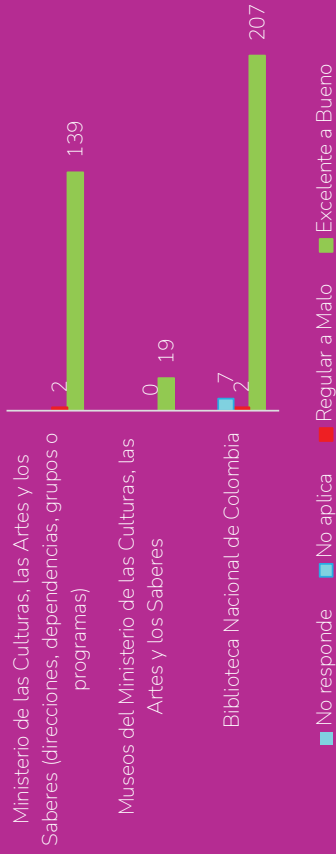
Frente a los tres aspectos que miden las características de la atención prestada, el 97% de los encuestados, considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio. El 1,5% la calificó en el rango de regular a malo y el 1,6% no evaluó.



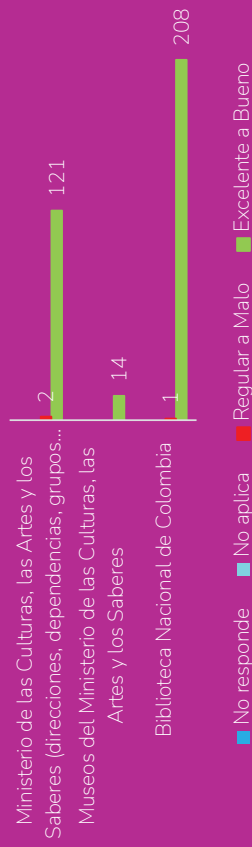
## La respuesta fue oportuna y a tiempo



## Su grado de satisfacción general



## La información fue clara



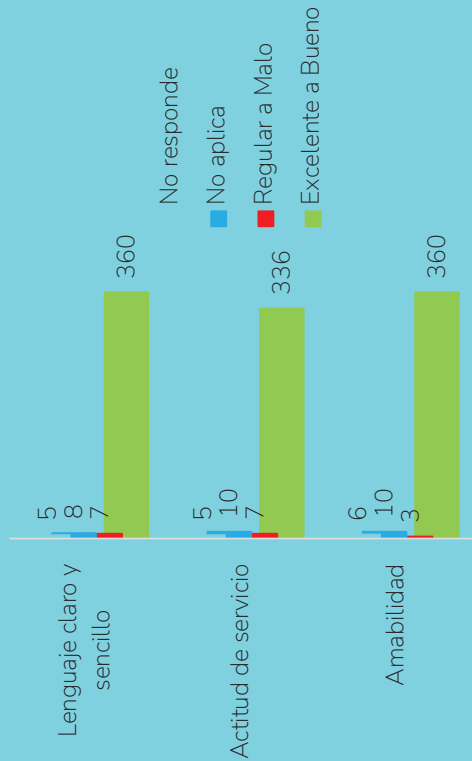
SALA I  
SAMPER

Culturas



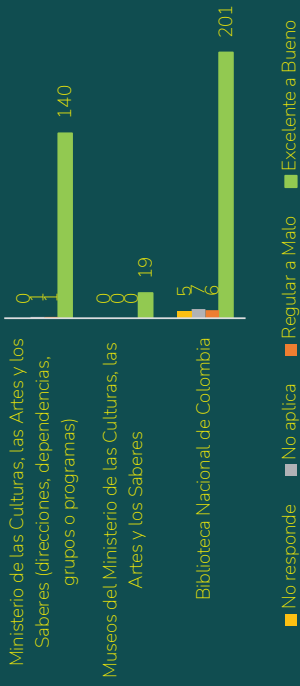
Culturas

## Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

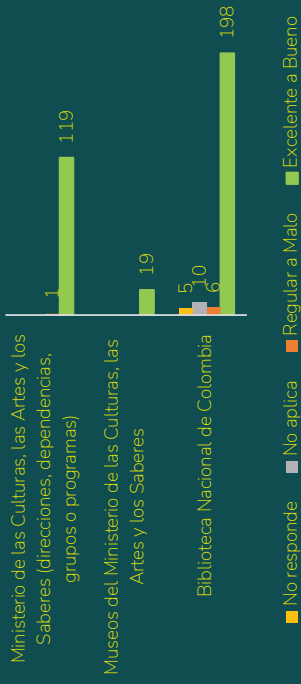


En promedio el 95% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, el 2% lo calificó de regular a malo, el 3% optó por el No Aplica y el 1% no contestó.

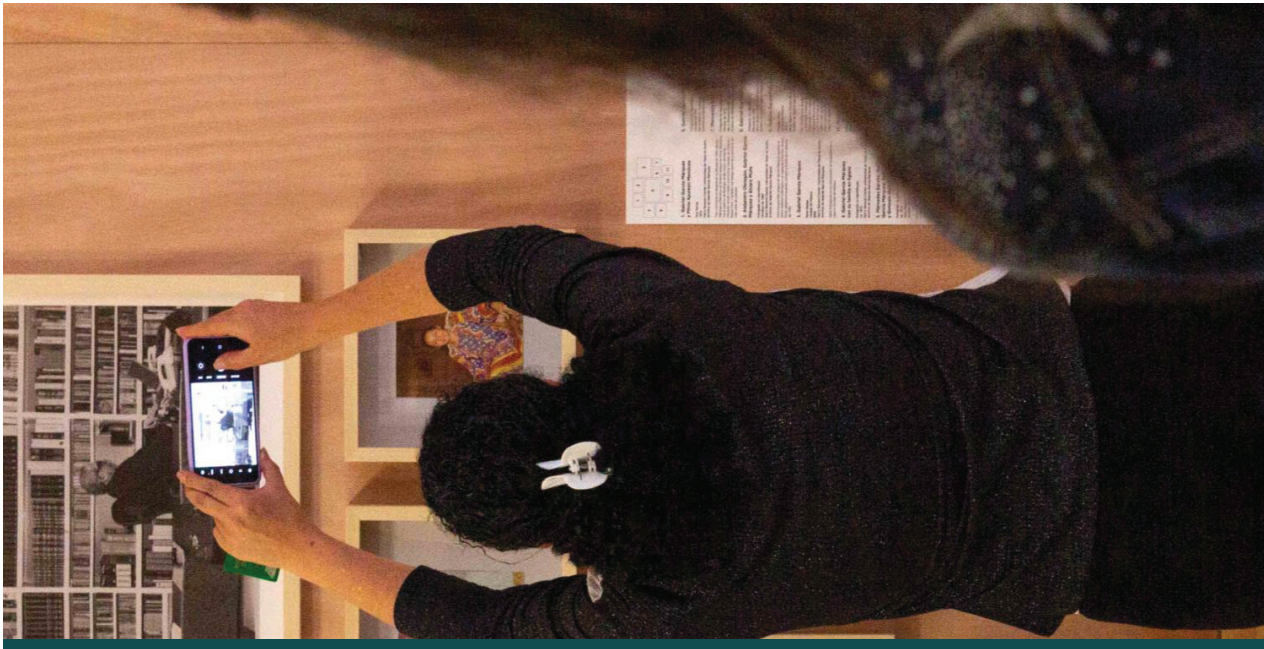
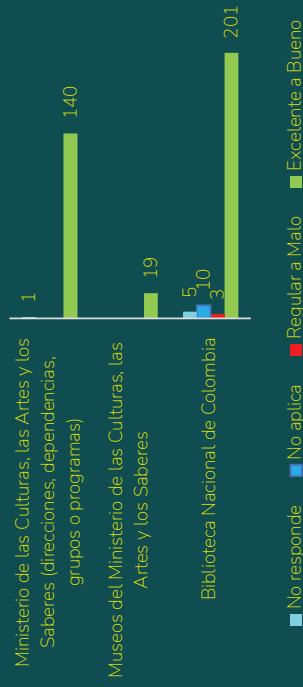
### Lenguaje claro y sencillo



### Actitud de servicio



### Amabilidad



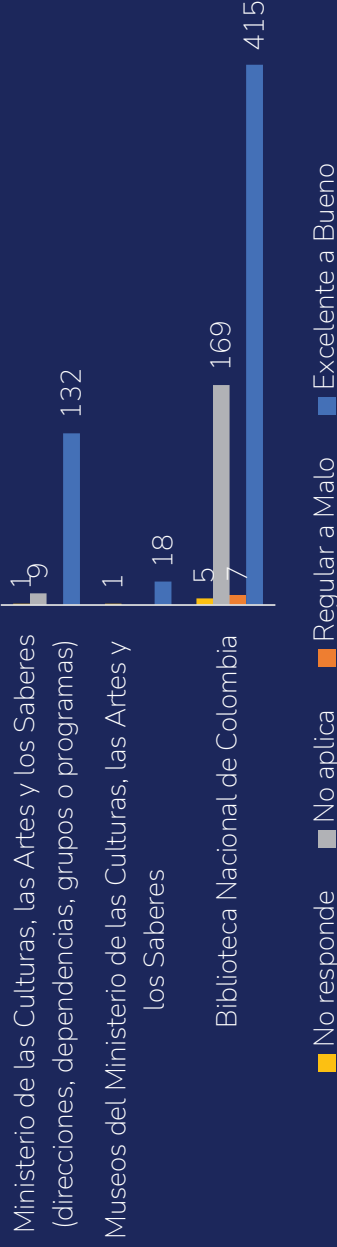


# Características del punto de atención

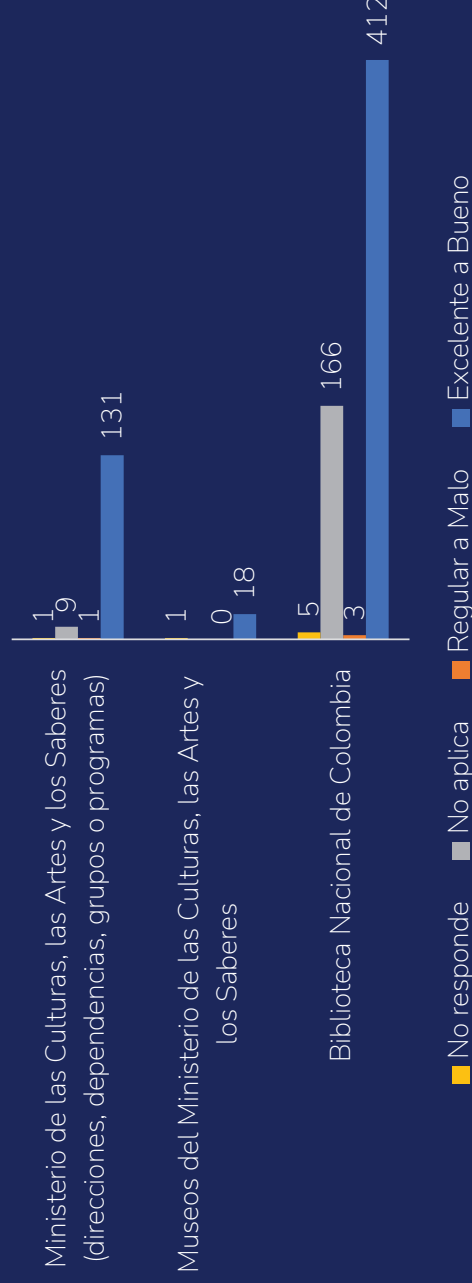


En promedio el 75% evaluó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, por el contrario, el 1% lo calificó en el rango de regular a malo. El 23% escogió la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual. El 1% restante no contestó la pregunta.

## Señalización



## Comodidad de las instalaciones

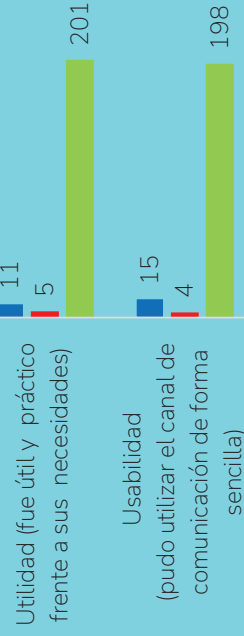


# Características del canal de atención

## Solo en el formato digital

En promedio, el 93 % de los encuestados calificó la usabilidad y utilidad de los canales de comunicación entre excelente y bueno, lo que indica que los ciudadanos los consideraron sencillos y útiles para sus necesidades. El 2 % los calificó entre regular y malo, evidenciando oportunidades de mejora, y el 6 % indicó que no aplica.

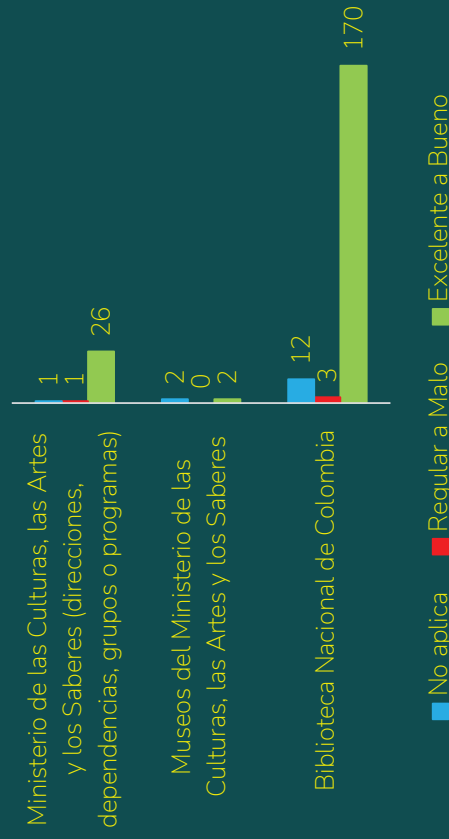
■ No aplica ■ Regular a Malo ■ Excelente a Bueno



## Utilidad



## Usabilidad



# Museos del Ministerio de Cultura



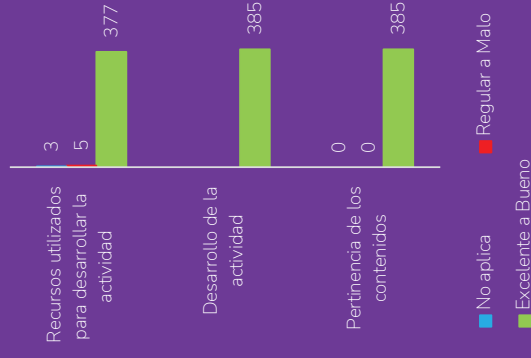
En esta sección se evalúan los servicios educativos y culturales de los museos, distintos de los servicios de gestión cultural analizados anteriormente. Incluyen servicios educativos para grupos con reserva previa, actividades culturales y educativas o académicas, recorridos guiados y la opción de recorrido libre.

Estos servicios se califican a partir de aspectos relacionados con el facilitador(a), expositor(a) o artista, las características generales de la actividad y las condiciones de los espacios del museo, y se complementan con la pregunta abierta “¿Qué fue lo que más le gustó del museo?”, asociada a los servicios recibidos.

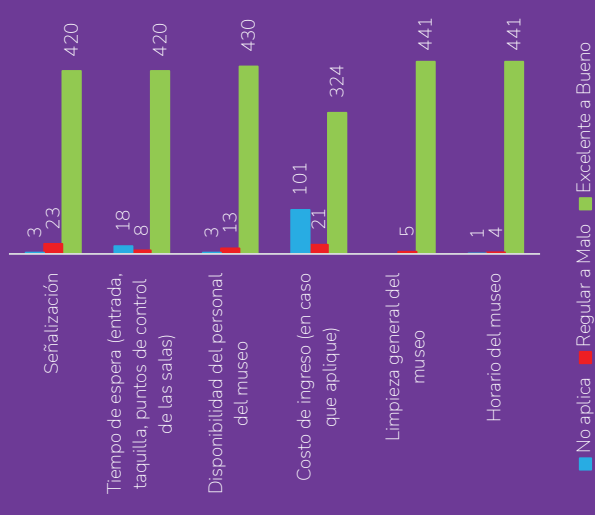
Aspectos relacionados al facilitador(a), expositor(a) o artista que realizó la actividad cultural, educativa o académica en el museo



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



Características generales de los espacios en el museo



La evaluación del facilitador es altamente positiva: más del 99 % de las respuestas califican como Excelente a Bueno la amabilidad, el dominio del tema y la claridad en la presentación. Las valoraciones Regular a Malo y No aplica son mínimas, lo que evidencia un desempeño sólido y bien valorado.

Aspectos relacionados al facilitador	Amabilidad			Dominio y conocimiento del tema			Claridad en la presentación de los contenidos		
	E a B	R a M	N/A	E a B	R a M	N/A	E a B	R a M	N/A
museo visitado	1			1			1		
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	9			8		1	7		2
Casa Museo Quinta de Bolívar	10			10			10		
Museo Alfonso López Pumarejo	10			10			10		
Museo Casa Natal del General Santander	48			48			48		
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	3			3			3		
Museo de la Independencia Casa del Florero	1			1			1		
Museo Nacional de Colombia	284	1	1	285	1	1	284	1	1
Museo Nacional Guillermo Valencia	1			1			1		
Museo Santa Clara	16			16			16		
Total	383	1	1	383	1	1	381	3	1

La evaluación es mayoritariamente positiva: el 100 % calificó como Excelente a Bueno la pertinencia de los contenidos y el desarrollo de la actividad, y el 97,9 % valoró así los recursos. Solo un 1,3 % los calificó como Regular a malo, lo que señala inconformidades puntuales sin afectar la valoración general.

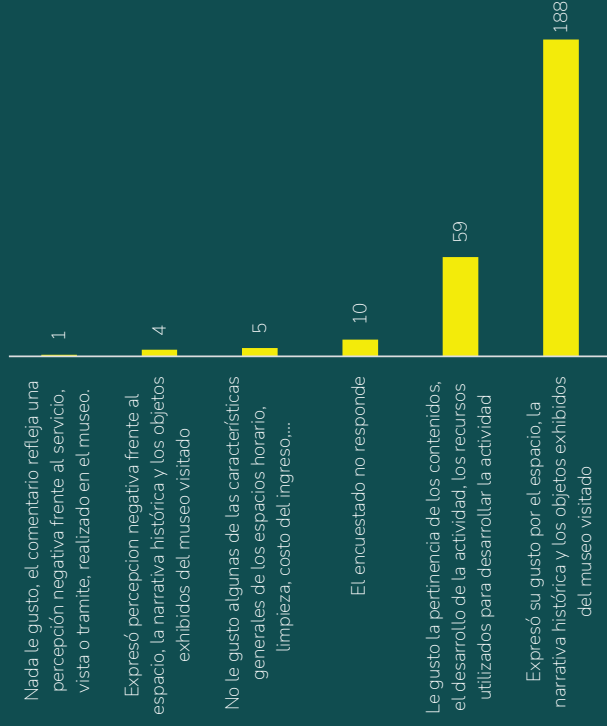
Aspectos generales de la actividad cultural, educativa o académica	Pertinencia de los contenidos	Desarrollo de la actividad	Recursos utilizados para desarrollar la actividad		
			Excelente a Bueno	Excelente a malo	No aplica
Museos visitado	Excelente a Bueno	Excelente a Bueno	Excelente a Bueno	Regular a malo	No aplica
Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	1	1	1	1	
Casa Museo Quinta de Bolívar	9	9	8	8	1
Museo Alfonso López Pumarejo	10	10	10	10	
Museo Casa Natal del General Santander	10	10	10	10	
Museo Colonial	48	48	48	48	
Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	3	3	3	3	
Museo de la Independencia Casa del Florero	1	1	1	1	
Museo Nacional de Colombia	286	286	286	281	4
Museo Nacional Guillermo Valencia	1	1	1	0	1
Museo Santa Clara	16	16	16	15	1
Total general	385	385	385	377	3



# ¿Qué fue lo que más le gustó del museo?

El 92,5 % de las respuestas son positivas: 70,4 % valoró el espacio, la narrativa y los objetos del museo y 22,1 % destacó los contenidos y actividades. Las opiniones negativas son mínimas (3,7 %) y se relacionan con aspectos operativos, lo que confirma una percepción favorable de los museos.

Cuenta de Normalización Qué fue lo que más le gustó del museo?



<b>1</b>	<b>Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez</b>	Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>1</b>
<b>5</b>	<b>Casa Museo Quinta de Bolívar</b>	El encuestado no responde	<b>1</b>
<b>3</b>		Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>3</b>
<b>1</b>		No le gusto algunas de las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera	<b>1</b>
<b>8</b>	<b>Museo Alfonso López Pumarejo</b>	Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Museo Casa Natal del General Santander</b>	Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>8</b>
<b>10</b>		Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	<b>10</b>
<b>19</b>	<b>Museo Colonial</b>	Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>9</b>
<b>9</b>		Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla</b>	El encuestado no responde	<b>2</b>
<b>2</b>		Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>5</b>
<b>5</b>		Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Museo Juan del Corral</b>	Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Museo Nacional de Colombia</b>	El encuestado no responde	<b>203</b>
<b>6</b>		Expresó percepción negativa frente al espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>4</b>
<b>4</b>		Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>144</b>
<b>144</b>		Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	<b>44</b>
<b>44</b>		Nada le gusto, el comentario refleja una percepción negativa frente al servicio, vista o tramite, realizado en el museo.	<b>1</b>
<b>1</b>		No le gusto algunas de las características generales de los espacios horario, limpieza, costo del ingreso, disponibilidad del personal, y tiempo de espera	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Museo Nacional Guillermo Valencia</b>	Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	<b>1</b>
<b>1</b>		Expresó su gusto por el espacio, la narrativa histórica y los objetos exhibidos del museo visitado	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Museo Santa Clara</b>	Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	<b>9</b>
<b>9</b>		Le gusto la pertinencia de los contenidos, el desarrollo de la actividad, los recursos utilizados para desarrollar la actividad	<b>1</b>
<b>1</b>		Total	<b>266</b>

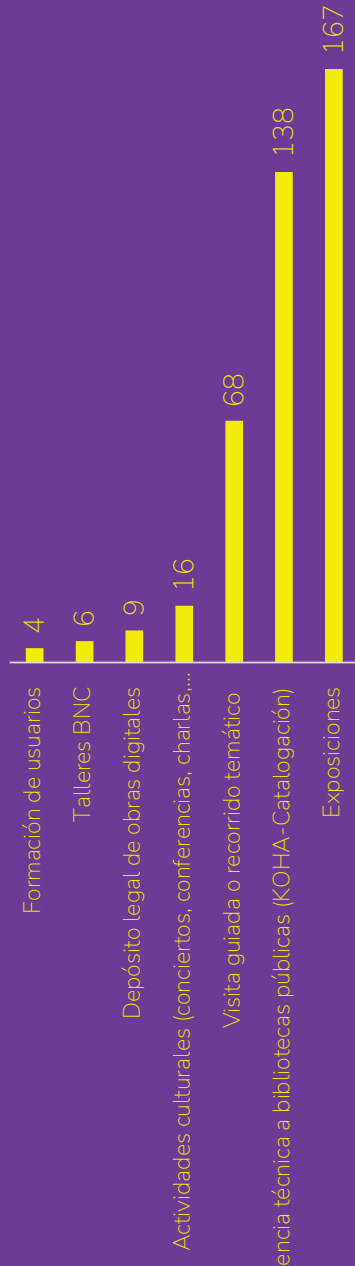
# Algunos comentarios

Tipo de servicio	Ejemplos positivos (valoraciones destacadas)	Ejemplos negativos / oportunidades de mejora
Actividades culturales	"La atención hacia el público en general, muy amables"; "La exposición de las tejedoras de Mampuján"; "Gran actividad cultural gracias a la Noche de los Museos"	"No aplica" (ausencia de experiencia reportada)
Actividades educativas o académicas	"El amplio conocimiento de la conferencista"; "La amabilidad de los guías y la cercanía con las personas"; "Muy buena experiencia, todo organizado"	"Podría ser más guiado para conocer mejor la historia"
Diálogos por el museo / recorridos guiados	"Dominio del guía"; "El recorrido fue muy llamativo para los estudiantes"; "Inclusividad y enfoque didáctico"	"Algunos espacios con poca visibilidad"; "Sesgo político, aunque en general todo bien"
Recorrido libre (sin guía)	"El personal respondió con amabilidad y conocimiento"; "El museo me sorprendió, todo muy interesante"	"Pésima organización de los objetos, sin orden cronológico"; "Muy caro para extranjeros y sin información en inglés"
Servicios educativos para grupos reservados	"Excelente dominio del grupo y claridad pedagógica"; "Atención a población con discapacidad"; "Experiencia grata y muy bien preparada"	"Falta de guías suficientes para grupos grandes"
Aspectos transversales (infraestructura y gestión)	"Buen estado de conservación"; "Espacios bien organizados y limpios"	"Señalización insuficiente"; "Salas cerradas por mantenimiento"; "Costo del ingreso para extranjeros"

explicación niños pedagogía  
 educativo contenidos  
 mediación formación  
 aprendizaje didáctico  
 cultura historia nación arte  
 significado curaduría  
 colección exposiciones patrimonio  
 disposición amabilidad trato personal  
 guías paciencia humano  
 claridad atención acompañamiento  
 museografía recorrido  
 arquitectura señalización limpieza  
 accesibilidad salas edificación  
 espacios iluminación



## Servicios y trámites evaluados de forma específica



## Aspectos que evalúa de forma específica:

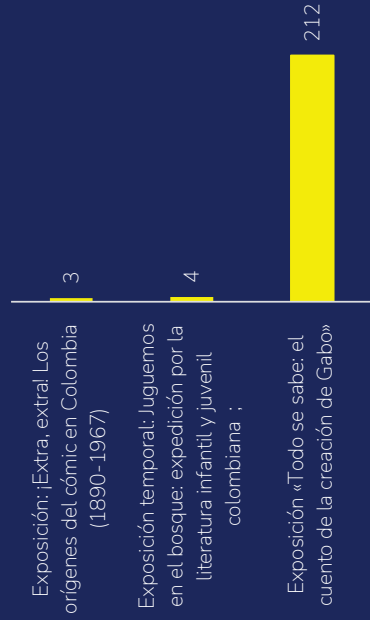
Servicio evaluado	Contenido y experiencia	Desempeño del personal	Organización y metodología	Espacios físicos	Sistemas / procesos técnicos
Exposiciones	Temática, narrativa, curaduría, objetos exhibidos, pertinencia cultural, y educativa	Orientación del personal, claridad de explicaciones (si aplica)	Organización del recorrido, coherencia temática	Comodidad, señalización, accesibilidad, iluminación, limpieza	No aplica
Visita guiada o recorrido temático	Contenido histórico-cultural, enfoque, pertinencia pedagógica	Amabilidad, dominio del tema, claridad, manejo de grupo	Metodología del recorrido, cumplimiento de horarios	Condiciones del espacio museal, accesibilidad, tiempos de espera	No aplica
Actividades culturales	Calidad artística y cultural, relevancia del contenido	Trato al público, capacidad del expositor o artista	Logística del evento, claridad de la información previa	Uso del espacio, comodidad, sonido, limpieza	No aplica
Talleres BNC	Claridad y utilidad de los contenidos, aplicabilidad	Conocimiento del tallerista, lenguaje claro, incentivo a la participación	Metodología, materiales de apoyo, duración, organización	Adecuación del espacio, accesibilidad	Plataforma tecnológica (si es virtual)
Formación de usuarios	Pertinencia de los contenidos, utilidad práctica	Capacidad pedagógica del facilitador	Metodología, claridad de objetivos, materiales	Espacio físico o virtual adecuado	Uso de plataformas y recursos digitales
Asistencia técnica a bibliotecas públicas (KOHA - Catalogación)	No aplica (contenido técnico)	Claridad en la asesoría, disposición del personal	Cumplimiento del servicio, acompañamiento técnico	No aplica	Usabilidad del sistema, claridad de información, tiempo de respuesta
Depósito legal de obras digitales	No aplica (trámite administrativo)	Atención y acompañamiento durante el trámite	Claridad de requisitos y pasos	No aplica	Usabilidad del sistema SISE, facilidad de registro, comodidad del trámite en línea



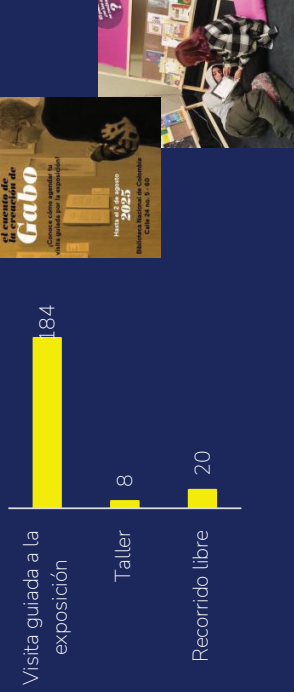


# Exposiciones

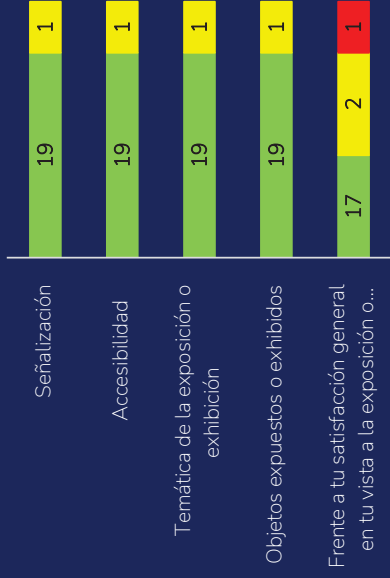
219 personas han calificado las exposiciones de la BNC.



Tipo de actividad que realizó durante su visita a la exposición

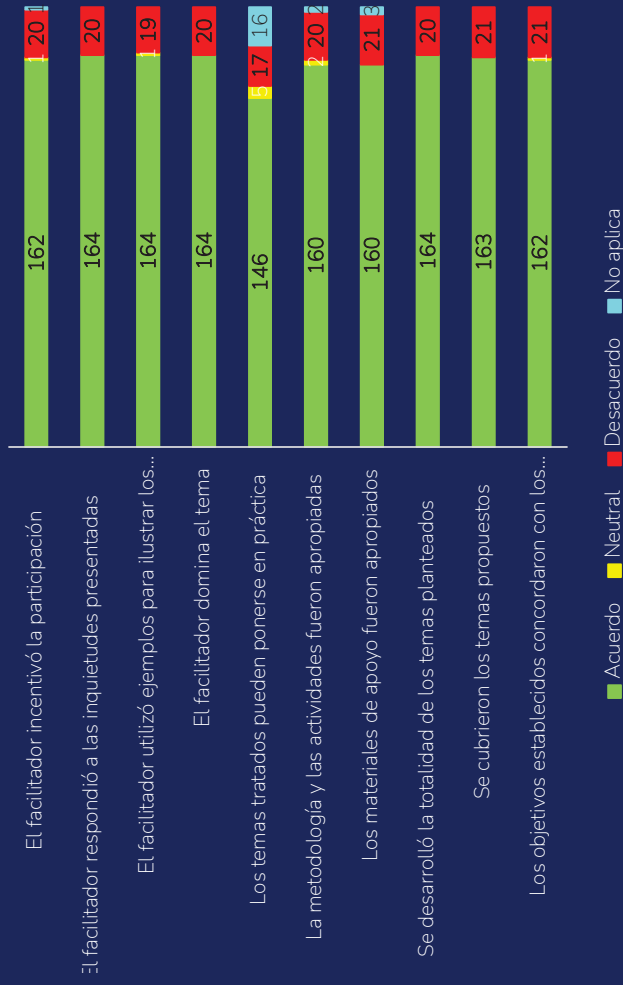


Participaron 20 personas y los resultados muestran una satisfacción muy alta: entre 95 % y 100 % se declararon satisfechas o algo satisfechas en todos los aspectos, con insatisfacción mínima (5 %) solo en la valoración general.



■ Satisfecho ■ Algo satisfecho ■ Insatisfecho

Participaron 184 personas en la evaluación. De ellas, más del 80 % manifestó acuerdo en todos los aspectos analizados, alcanzando cerca del 89 % en la valoración del desempeño del facilitador. El desacuerdo se mantuvo entre 9 % y 11 %, las respuestas neutrales no superaron el 3 %, y la opción "No aplica" llegó como máximo a alrededor del 9 %, lo que confirma una valoración general muy positiva de la actividad.



■ Acuerdo ■ Neutral ■ Desacuerdo ■ No aplica



# Asistencia técnica a bibliotecas públicas

Este servicio se subdivide en instalación y soporte técnico de Koha, y capacitación en Koha. En total, ciento treinta y ocho (138) personas han calificado el servicio. La batería de evaluación varía según el tipo de servicio; en el caso de las capacitaciones en Koha, los resultados permiten conocer el nivel de acuerdo de los participantes frente a los contenidos, la metodología, la formación recibida y el facilitador. El 98 % de los participantes calificó entre “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, lo que evidencia una alta aprobación y un nivel de satisfacción positivo. Únicamente una persona manifestó desacuerdo con los aspectos evaluados.

¿Le gustaría reforzar o profundizar algún tema de la formación recibida? Las respuestas se concentran principalmente en la catalogación y clasificación, seguidas por la profundización en el uso de Koha y la necesidad de mayor práctica y acompañamiento, lo que evidencia un interés claro en fortalecer competencias técnicas y operativas avanzadas.

Nivel de acuerdo con contenido, metodología y facilitador

Tema agrupado	Descripción del contenido	Cantidad	Porcentaje
Catalogación y clasificación	Catalogación, clasificación, refuerzos, ejercicios, registro de libros, catalogación sin rótulo, catalogación y préstamos	49	59,8 %
Uso y profundización en Koha	Manejo de la plataforma Koha, módulos, reportes, inventarios, Z39.50, seguimiento en Koha	16	19,5 %
Práctica y acompañamiento	Más ejercicios prácticos, refuerzo de dudas, seguimiento a lo aprendido, capacitaciones de seguimiento	13	15,9 %
Otros temas técnicos y solicitudes específicas	Códigos de barra, colecciones especiales, certificaciones, nuevas jornadas, fase 2	4	4,8 %
Total		82	100 %



Asistencia técnica a bibliotecas públicas (Koha-Catalogación)



# Comentarios

La medición incluye un espacio para comentarios adicionales, los cuales se normalizan y agrupan periódicamente. En general, los comentarios reflejan una alta satisfacción, centrada en felicitaciones y reconocimiento al personal, servicios y actividades culturales; las oportunidades de mejora se concentran en infraestructura, tecnología, señalización, accesibilidad y pagos, sin afectar la valoración global positiva.

Tendencia general:

Felicitaciones y alta satisfacción: ~620 comentarios (≈57 %) Sin observaciones adicionales (N/A): ~500 comentarios (≈46 %) Oportunidades de mejora (infraestructura, TIC, señalización, accesibilidad, pagos, seguridad): ~70 comentarios (≈6 %)



La nube de palabras evidencia una valoración mayoritariamente positiva del servicio, destacándose términos como "excelente", "servicio", "atención", "capacitación", "exposición", "guía", "aprendizaje" y "cultura", lo que refleja satisfacción con la calidad del acompañamiento, la formación y la experiencia cultural. De forma secundaria aparecen palabras asociadas a oportunidades de mejora como "señalización", "seguridad", "comodidad", "baños" y "acceso", indicando aspectos logísticos puntuales a fortalecer, sin afectar la percepción global favorable del servicio.

# Conclusiones

Los resultados del análisis confirman un alto desempeño en la atención al ciudadano, sustentado en una valoración positiva del 98 % en la claridad de la información y del 97 % en la oportunidad de la respuesta, lo que evidencia la efectividad de los procesos de atención. Estos resultados constituyen factores de éxito que se recomienda sistematizar y replicar.

Adicionalmente, la amabilidad y actitud de servicio alcanzan una valoración positiva del 95 %, ratificando al talento humano como un activo estratégico en la experiencia ciudadana. En contraste, la accesibilidad e infraestructura, con una valoración positiva del 75 %, representan una oportunidad clara de mejora para fortalecer la calidad integral del servicio y avanzar en condiciones de acceso más equitativas.

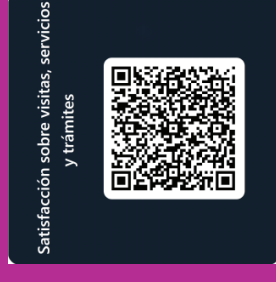


# Recomendaciones

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).

Revise su servicio, valide si está siendo evaluado, si tiene sugerencias frente al instrumento o si requiere una medición, seguimiento específico, contáctenos, estamos para apoyarlo. No olvide que los informes semestrales están disponibles en el portal web del ministerio [Atención y servicio a la ciudadanía / Informes](#)

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](https://bit.ly/EncuestaCiudadano_o_QR)



# GRACIAS



Culturas 

Para recibir más información sobre la medición, contáctenos

en el Grupo Servicio al Ciudadano  
[culturas.gov.co](http://culturas.gov.co)

en el Grupo Colecciones y Servicios  
[coleccionnacional.gov.co](http://coleccionnacional.gov.co)