



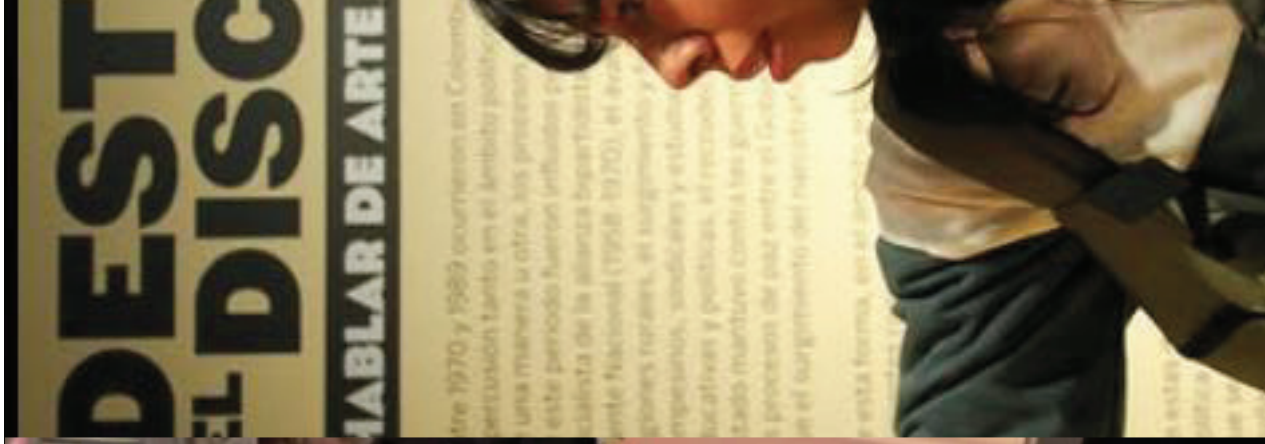
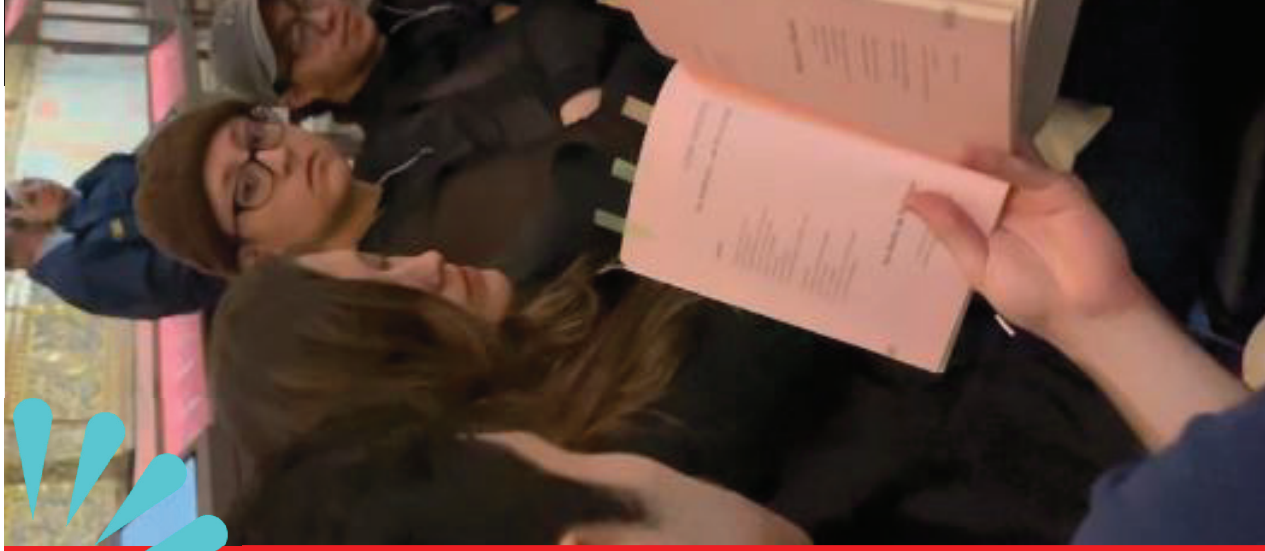
Culturas



# Perfil y características de quien diligenció la encuesta 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 U.A.E. - Biblioteca Nacional de Colombia-

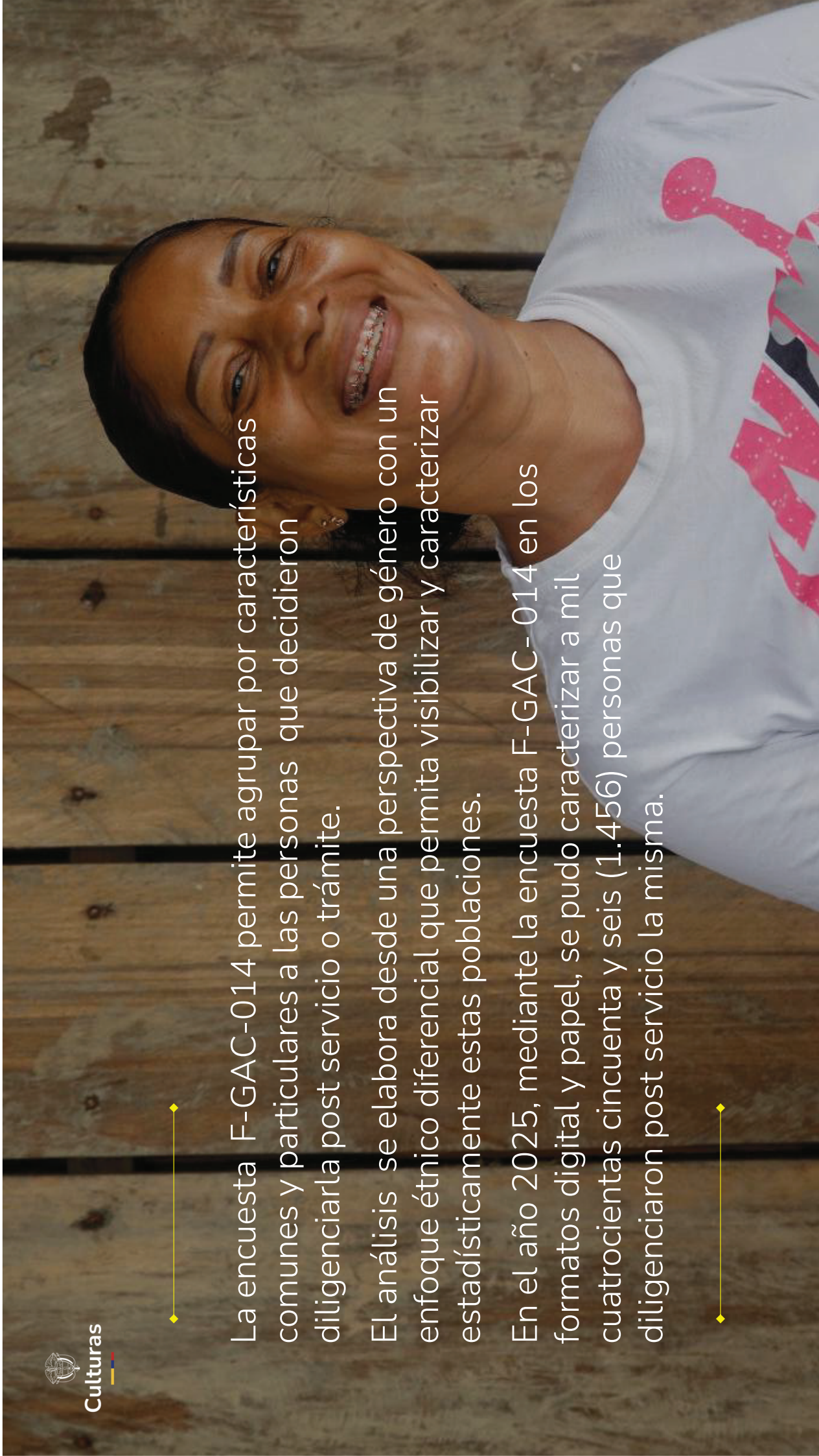




La encuesta F-GAC-014 permite agrupar por características comunes y particulares a las personas que decidieron diligenciarla post servicio o trámite.

El análisis se elabora desde una perspectiva de género con un enfoque étnico diferencial que permita visibilizar y caracterizar estadísticamente estas poblaciones.

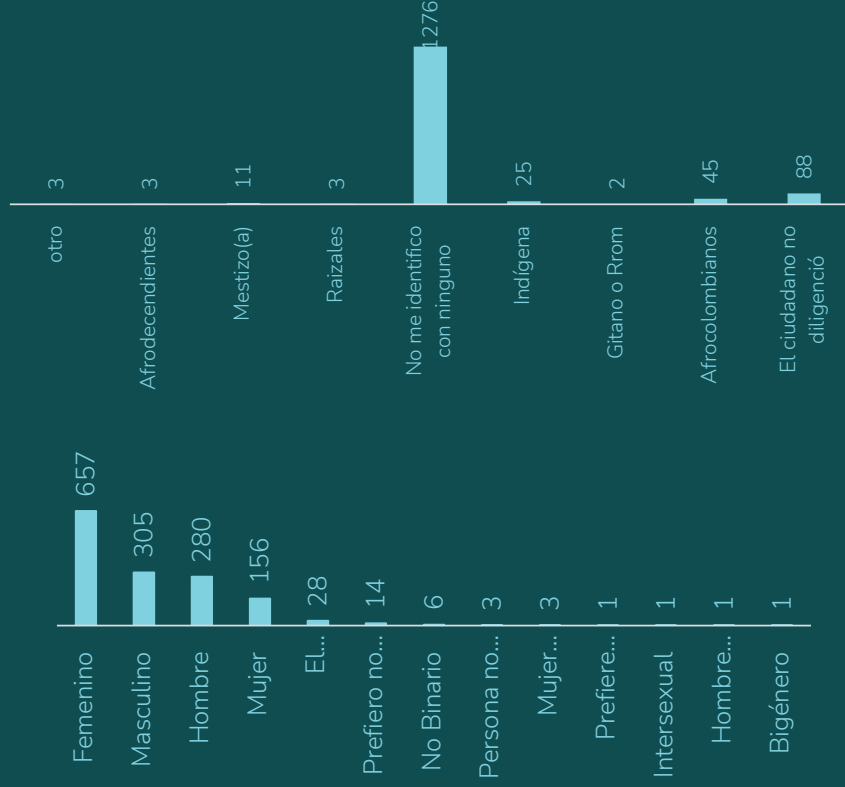
En el año 2025, mediante la encuesta F-GAC-014 en los formatos digital y papel, se pudo caracterizar a mil cuatrocientas cincuenta y seis (1.456) personas que diligenciaron post servicio la misma.





# Género, grupo étnico y rangos de edad de los encuestados

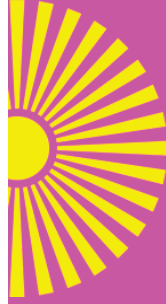
Grupo etario	Edad	Total
Joven	Menor de 18	34
	18 a 19 años	58
	20 a 24 años	205
	25 a 29 años	157
	30 a 34 años	169
Adulto	35 a 39 años	181
	40 a 44 años	178
	45 a 49 años	116
	50 a 54 años	100
	55 a 59 años	86
Adulto mayor	60 a 64 años	70
	65 a 69 años	35
	70 a 74 años	20
	75 a 79 años	7
	Mayor de 80	3
No se contó con la información para analizar la variable		37



La persona típica que evalúa los servicios del Ministerio es una mujer adulta joven, ubicada principalmente en el rango de 20 a 44 años, con mayor concentración entre los 25 y 39 años. Generalmente no se identifica con un grupo étnico, aunque existe una presencia minoritaria de personas afrocolombianas e indígenas que resulta poco visible en el conjunto de la muestra. Este perfil

corresponde a una persona activa, en edad productiva, que interactúa con mayor frecuencia con los servicios culturales institucionales y se siente cómoda participando en procesos de evaluación. En contraste, la participación de personas menores de 18 años, mayores de 60 años y de grupos étnicos es significativamente menor, lo que abre oportunidades de mejora para diseñar experiencias de servicio más inclusivas, accesibles y relevantes para públicos diversos e intergeneracionales.

Desde una perspectiva de experiencia de usuario, se identifican particularidades según la dependencia o área visitada: en servicios asociados a la Biblioteca Nacional y museos, la participación es más diversa en edad y presenta mayor presencia de personas adultas y adultas mayores; mientras que, en las direcciones, programas y dependencias administrativas, la evaluación se concentra en población joven y adulta, con mayor familiaridad con trámites, consultas y canales virtuales. Estas diferencias indican que no existe una experiencia única de usuario, sino perfiles distintos según el tipo de servicio, lo que representa una oportunidad para diseñar experiencias diferenciadas, más inclusivas y ajustadas a los públicos específicos de cada dependencia.



# Ubicación geográfica

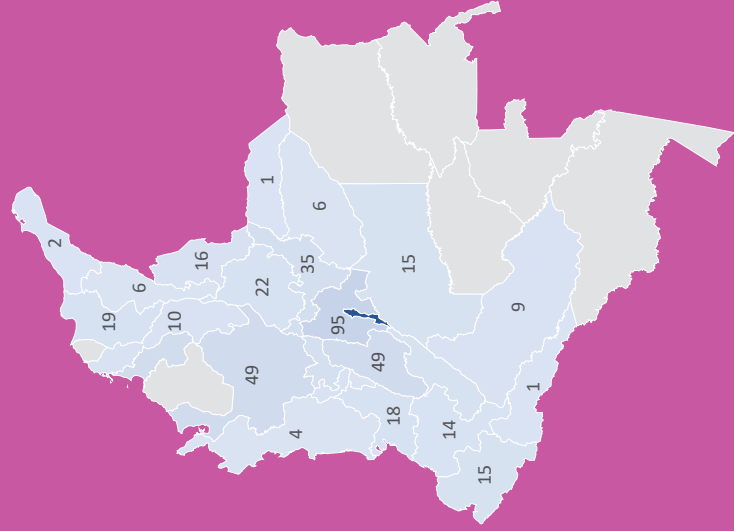
Esta caracterización presenta el alcance geográfico de la evaluación de los servicios del Ministerio, a nivel de país, departamento y localidad. Permite identificar concentraciones, vacíos y oportunidades territoriales, y sirve como base para fortalecer una gestión cultural con enfoque territorial, diferencial y equitativo.

En total se identificaron 18 países de residencia de las personas encuestadas. La participación es mayoritariamente de Colombia, con presencia minoritaria de países como Estados Unidos, España, México, Perú, Argentina, Brasil, Canadá, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, Portugal, Bélgica, Ecuador, Venezuela, Puerto Rico y Surinam.

Departamentos (Colombia): Se registró participación desde 28 de los 32 departamentos, además de Bogotá D.C., lo que indica un alcance territorial amplio, aunque desigual, con mayor concentración en el centro del país y menor participación desde departamentos periféricos.

Localidades de Bogotá D.C.: De las 20 localidades de la ciudad, se identificaron respuestas de 19 localidades. Las localidades con mayor participación fueron Suba, Engativá, Kennedy, Chapinero, Usaquén y Teusaquillo, mientras que la única localidad sin registros fue Sumapaz, lo que evidencia un vacío de participación en zonas rurales de la ciudad.

Serie1  
828  
1

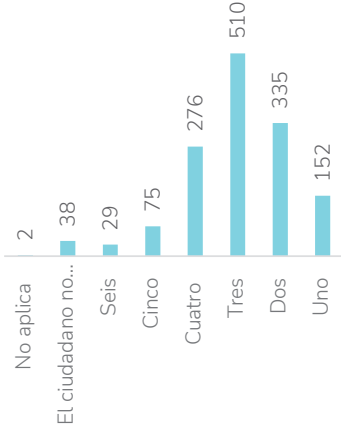




Culturas



# Estrato socioeconómico y agrupaciones poblacionales



El análisis de las personas que se reconocen como pertenecientes a agrupaciones poblacionales — campesinado, víctimas del conflicto armado, población LGBTQ+ y población migrante— muestra que su participación en la evaluación de los servicios es minoritaria, pero relevante para comprender desigualdades en el acceso y la experiencia de uso. Aunque el instrumento no recoge de manera directa el estrato socioeconómico, la ubicación territorial y las condiciones reportadas permiten inferir que buena parte de estas personas se encuentran en contextos asociados a estratos 1 y 2, caracterizados por mayores barreras de acceso, conectividad y cercanía institucional.

Desde una mirada UX, estas poblaciones enfrentan condiciones diferenciadas que influyen en su interacción con los servicios: el campesinado y las víctimas del conflicto se relacionan con contextos rurales o territorios históricamente excluidos; la población migrante enfrenta barreras administrativas, culturales y de información; y las personas LGBTQ+ pueden experimentar desconfianza o poca seguridad para participar en procesos institucionales. Estas condiciones no limitan el interés por los servicios culturales, pero sí afectan la facilidad de acceso, comprensión y participación en su evaluación.








Este panorama evidencia una oportunidad clara para diseñar experiencias más accesibles y sensibles a la diversidad socioeconómica y poblacional, incorporando enfoques territoriales, canales alternativos y lenguajes más cercanos, que permitan que las voces de estas agrupaciones sean escuchadas y reflejadas de manera más equitativa en la mejora de los servicios.

Agrupación poblacional	Personas registradas	Proporción aproximada
Total personas encuestadas	1.456	100 %
Campesinado	82	~6 %
Víctimas del conflicto armado	57	~4 %
Población LGBTQ+	80	~5 %
Población migrante	13	<1 %
Personas con discapacidad	23	~2 %
Personas afrocolombianas	~45	3,1 %
Personas indígenas	~25	1,7 %
No se identifica con agrupaciones	Mayoría	>70 %



Culturas

# ¿Quiénes interactúan hoy con los servicios culturales?

Perfil ocupacional (inferido)	Descripción del vínculo con los servicios
 <b>Estudiantes</b>	Personas en formación técnica, tecnológica o universitaria que usan bibliotecas, museos y servicios culturales para estudio, consulta e investigación.
 <b>Académicos e investigadores</b>	Docentes, investigadores y personas vinculadas a la producción de conocimiento, especialmente en patrimonio, memoria, historia y cultura.
 <b>Gestores culturales y artistas</b>	Personas dedicadas a la gestión cultural, creación artística y participación en programas y convocatorias del sector.
 <b>Profesionales del sector cultural público</b>	Funcionarios o contratistas que interactúan con direcciones, grupos misionales y dependencias administrativas del Ministerio.
 <b>Profesionales independientes</b>	Personas que ejercen actividades profesionales relacionadas con cultura, educación, artes, comunicación o proyectos creativos.
 <b>Usuarios culturales generales</b>	Público que accede a bibliotecas, museos y espacios culturales sin una ocupación directamente relacionada con el sector.
 <b>Ocupaciones rurales y comunitarias (baja presencia)</b>	Campesinado, sabedores y portadores de saberes tradicionales, con participación reducida en la evaluación.

Las personas que evaluaron los servicios del Ministerio en 2025 presentan un perfil ocupacional principalmente vinculado a actividades educativas, culturales y profesionales, más que a ocupaciones industriales o comerciales.

De manera predominante, el perfil corresponde a personas en edad productiva (20 a 44 años) que interactúan con servicios como la Biblioteca Nacional, los museos y las direcciones y programas misionales, lo que sugiere una alta presencia de estudiantes, profesionales y trabajadores del sector cultural y creativo. Estas personas utilizan los servicios tanto como usuarios finales (consulta, investigación, acceso cultural) como en calidad de gestores, mediadores o participantes de procesos institucionales.

Un segundo grupo relevante corresponde a profesionales del sector público y privado, especialmente personas relacionadas con gestión cultural, patrimonio, investigación, educación y actividades administrativas, quienes interactúan con las direcciones y dependencias del Ministerio para trámites, orientación o acompañamiento técnico.

También se identifica una participación de personas dedicadas a actividades académicas e investigativas, particularmente asociadas a bibliotecas y espacios de memoria, lo que es consistente con la presencia de población adulta joven y adulta, urbana y con alta interacción digital.

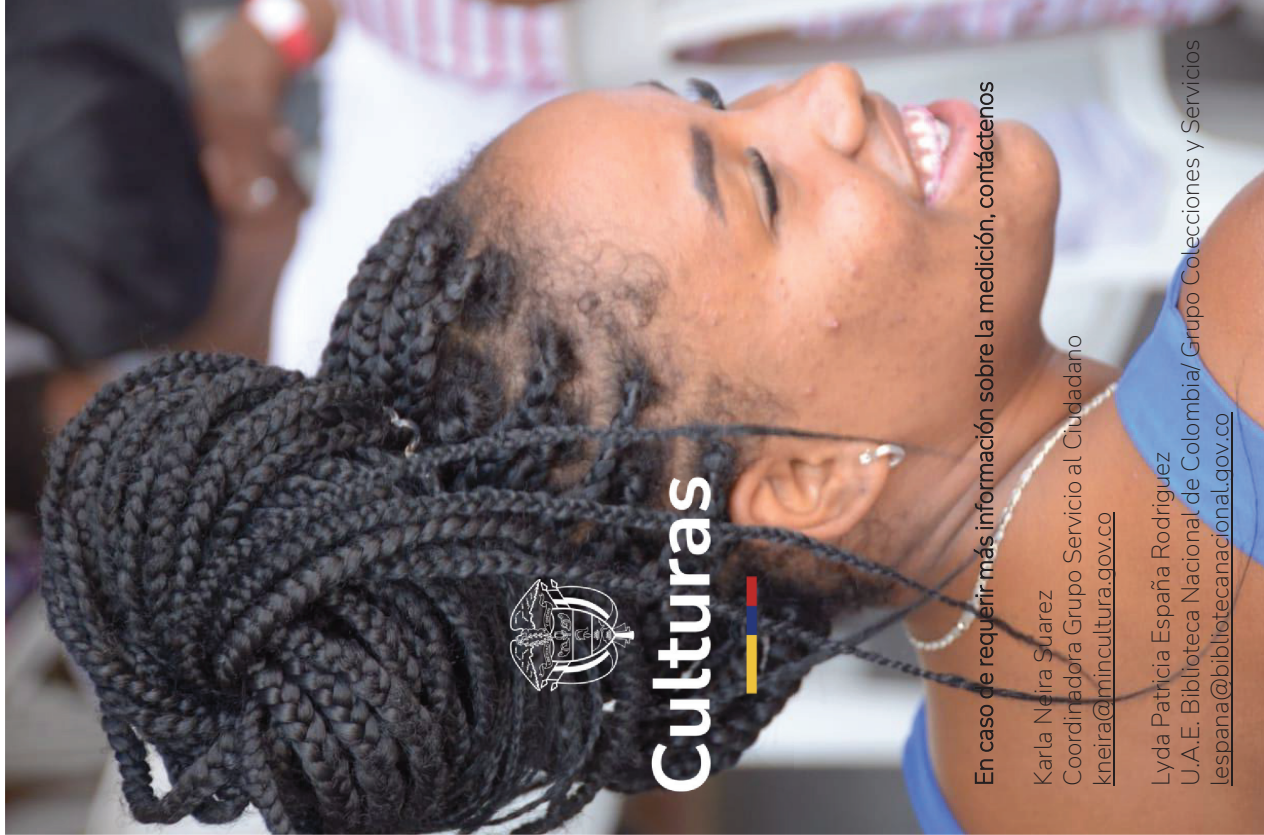
En menor proporción, se observa la participación de personas en ocupaciones rurales o comunitarias —como campesinado, sabedores o portadores de tradiciones— lo cual no refleja ausencia de estos perfiles, sino barreras de acceso y de uso de los canales de evaluación, especialmente en territorios rurales y no centralizados.

En 2025, 1.456 personas evaluaron los servicios del Ministerio, con una participación concentrada en Bogotá D.C. (828 registros) y protagonizada principalmente por mujeres y personas entre 20 y 44 años.

Este perfil muestra que la experiencia actual resulta más fácil de usar y comprender para personas urbanas, adultas jóvenes y con cercanía institucional. Al mismo tiempo, los datos hacen visible una menor participación de pueblos étnicos —afrocolombianos (3,1 %) e indígenas (1,7 %)—, así como de campesinado, víctimas del conflicto, población LGBTQ+, migrante y personas con discapacidad (23 registros).

Desde una mirada UX, esto no señala desinterés, sino fricciones en el acceso, la confianza y la pertinencia cultural. El hallazgo clave es claro: para cumplir su misión de reconocer y promover la diversidad de culturas, artes y saberes, el Ministerio tiene la oportunidad de diseñar experiencias más cercanas, interculturales y accesibles, que amplíen la participación y hagan que la experiencia funcione bien para más personas y territorios, no solo para algunos perfiles.

**Un perfil que  
revela dónde  
la experiencia  
fluye... Y  
dónde no**



**Culturas**

En caso de requerir más información sobre la medición, contáctenos

Karla Neira Suárez  
Coordinadora Grupo Servicio al Ciudadano  
[kneira@mincultura.gov.co](mailto:kneira@mincultura.gov.co)

Lyda Patricia España Rodríguez  
U.A.E. Biblioteca Nacional de Colombia/ Grupo Colecciones y Servicios  
[lespana@bibliotecanacional.gov.co](mailto:lespana@bibliotecanacional.gov.co)