



La cultura
es de todos

Mincultura

INFORME DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE VISITAS SERVICIOS Y TRÁMITES

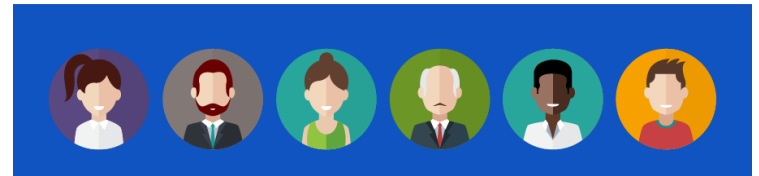
AÑO 2021

RESULTADOS F-GAC-014

A continuación presentamos los resultados de los servicios y trámites calificados en el año 2021 y la caracterización de los ciudadanos que diligenciaron encuesta .



¿Cómo califica y cuál es su nivel de satisfacción y la percepción frente a la oferta institucional del MC?



¿Cuál es el perfil de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del MC?



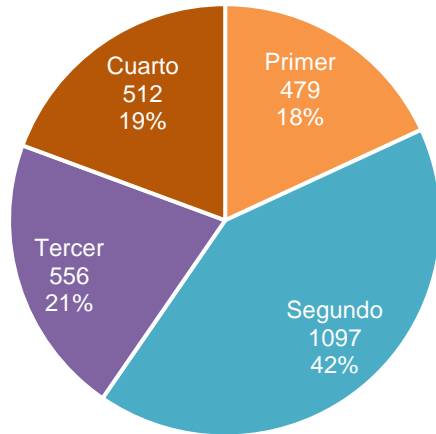
La cultura
es de todos

Mincultura

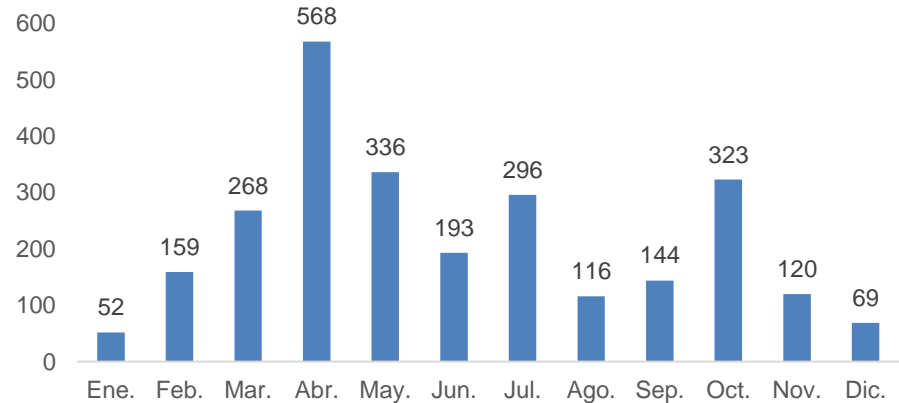
NÚMERO DE ENCUESTAS

Durante el año 2021 se recibieron dos mil seiscientos cuarenta y cuatro (2.644) encuestas diligenciadas post servicios: cuatrocientas setenta y nueve (479) encuestas en el primer trimestre, mil noventa y siete (1.097) en el segundo, quinientos cincuenta y seis (556) en el tercero y quinientos doce (512) en el cuarto.

Distribución estadística y porcentual por trimestres



Distribución estadística por meses

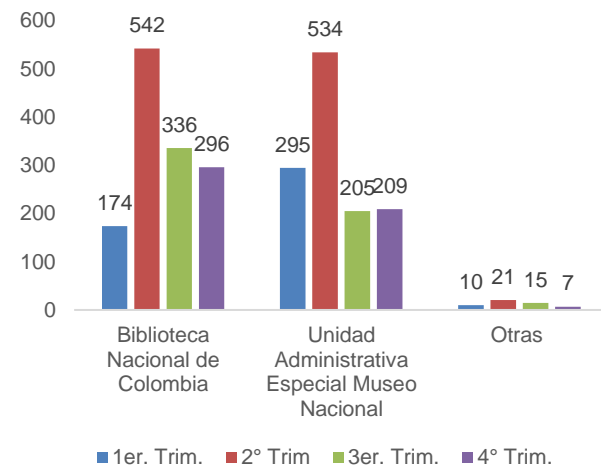


Es de anotar que durante este año, no se transcribieron la encuestas que se depositaron en los buzones, la actividad de transcripción, se contemplada en la guía **G-GAC-001**: "El formato en físico se deberá descargar de Isolucion, y poner en los buzones de sugerencias, solo en aquellos casos donde el ciudadano no cuente con acceso a tecnología que le permita calificar el servicio de manera virtual. En estos casos los procesos y otras áreas del Ministerio deberán garantizar la transcripción del formato físico a la encuesta web en el enlace <https://bit.ly/EncuestaCiudadano> "



ÁREAS VISITADAS DE MANERA PRESENCIAL O VIRTUAL

| Área visitada (presencial o virtual) que tramitó su servicio o consulta | 1er. Trim. | 2° Trim | 3er. Trim. | 4° Trim. | Total |
|---|------------|--------------|------------|------------|--------------|
| Biblioteca Nacional de Colombia | 174 | 542 | 336 | 296 | 1348 |
| Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez | 1 | 8 | 2 | 4 | 15 |
| Casa Museo Quinta de Bolívar | 27 | 24 | 21 | 9 | 81 |
| Casa Museo Rafael Núñez | | 12 | 12 | | 24 |
| Museo Alfonso López Pumarejo | 1 | 3 | 28 | | 32 |
| Museo Casa Natal del General Santander | | 2 | | | 2 |
| Museo Colonial | 72 | 88 | 54 | 47 | 261 |
| Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla | | 40 | | 25 | 65 |
| Museo de la Independencia Casa del Florero | 48 | 84 | 38 | 75 | 245 |
| Museo Guillermo León Valencia | | 13 | | 1 | 14 |
| Museo Juan del Corral | 11 | 11 | 3 | 1 | 26 |
| Museo Nacional de Colombia | 94 | 197 | 19 | 14 | 324 |
| Museo Nacional Guillermo Valencia | 1 | 15 | 1 | | 17 |
| Museo Santa Clara | 39 | 29 | 27 | 33 | 128 |
| Programa Fortalecimiento de Museos | 1 | 8 | | | 9 |
| Dirección de Artes | 1 | 5 | 4 | | 10 |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos | | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento | | 3 | | | 3 |
| Dirección de Fomento Regional | | 3 | 1 | | 4 |
| Dirección de Patrimonio y Memoria | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 |
| Dirección de Poblaciones | | | 2 | 1 | 3 |
| Grupo de Contratos y Convenios | 1 | | 1 | | 2 |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 2 | 1 | | | 3 |
| Grupo de Gestión Documental | | | 1 | | 1 |
| Grupo de Servicio al Ciudadano | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 |
| Oficina Jurídica | | 1 | | | 1 |
| Programa Nacional de Concertación Cultural | | 1 | | | 1 |
| Programa Nacional de Estímulos Culturales | | 1 | 1 | | 2 |
| Teatro Cristóbal Colón | | | 1 | | 1 |
| Total | 479 | 1.097 | 556 | 512 | 2.644 |



Durante el año 2021, las unidades administrativas especiales Biblioteca Nacional (con el 51%) y Museo Nacional (con el 47%) agruparon el mayor número de encuestas equivalente al 98% del total de la muestra. El 2% restante se distribuye en catorce dependencias, grupos de trabajo o áreas Ministerio.

Mil trecientas veintiocho (1.348) equivalente al 51% del total de las encuestas F-GAC-014 diligenciadas fueron aportadas por la UAE- Biblioteca Nacional (174 en el primer trimestre, 542 en el segundo, 336 en el tercero y 296 en el cuarto).

Al interior de la Biblioteca, el grupo que mayor número de encuestas diligenciadas fue del grupo de procesamiento técnico con el quinientos dieciséis (516) equivalente al 38%, le sigue la Red de Bibliotecas Públicas con trecientos diecinueve (322) lo que representa el 24%, la Actividad Cultural con doscientos ochenta y cuatro (297) representa el 22%, el 10% lo obtuvo el grupo de Colecciones y servicios con 133 encuestas. El 5% restante se distribuye entre los grupos de comunicaciones, conservación y la dirección.

| UAE- Biblioteca Nacional de Colombia | 1er. Trim. 2021 | 2do. Trim. 2021 | 3er. Trim. 2021 | 4to. Trim. 2021 | Total | % |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|------------|
| Grupo de Procesamiento Técnico | 83 | 229 | 103 | 101 | 516 | 38 |
| Grupo de Bibliotecas Públicas | 35 | 158 | 52 | 77 | 322 | 24 |
| Actividad Cultural | 12 | 111 | 102 | 72 | 297 | 22 |
| Grupo de Colecciones y Servicios | 31 | 18 | 49 | 35 | 133 | 10 |
| Comunicaciones | 7 | 15 | 16 | 4 | 42 | 3 |
| Grupo de Conservación | 4 | 9 | 9 | 5 | 27 | 2 |
| Dirección | 2 | 2 | 5 | 2 | 11 | 1 |
| Total | 174 | 542 | 336 | 296 | 1.348 | 100 |



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

| Servicios y trámites de la UAE- Biblioteca Nacional de Colombia | 1er. Trim 2021 | 2do. Trim. 2021 | 3er. Trim. 2021 | 4to. Trim. 2021 | Total | % |
|---|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|------------|
| Asistencia técnica a bibliotecas públicas | 64 | 229 | 102 | 99 | 494 | 37 |
| Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares) | 7 | 104 | 89 | 61 | 261 | 19 |
| Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas | 14 | 105 | 19 | 39 | 177 | 13 |
| Formación de usuarios | 22 | 41 | 52 | 25 | 140 | 10 |
| Consulta de colecciones | 18 | 12 | 26 | 21 | 77 | 6 |
| Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales | 3 | 16 | 14 | 12 | 45 | 3 |
| Catalogación en la publicación | 13 | 9 | 6 | 9 | 37 | 3 |
| Asignación del ISSN | 13 | 8 | 7 | 6 | 34 | 3 |
| Servicios de referencia | 11 | 5 | 5 | 5 | 26 | 2 |
| Promoción de colecciones | 1 | 5 | 6 | 7 | 19 | 1 |
| Depósito digital de obras | 4 | 1 | 7 | 6 | 18 | 1 |
| Depósito legal de obras | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 1 |
| Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento" | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 |
| Préstamo o alquiler de espacios | | 2 | | 2 | 4 | 0 |
| Total | 174 | 542 | 336 | 296 | 1.348 | 100 |

Frente a los servicios y trámites evaluados, en el primer lugar se ubica la asistencia técnica a bibliotecas públicas con un 37%, le sigue las actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares) con 19% y la formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas con 13%.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MUESO NACIONAL

En lo corrido del año, mil veinticinco (1.243) ciudadanos, equivalente al 47% del total de las encuestas recibidas: doscientos noventa y cinco (295) en el primer trimestre, quinientos treinta y cuatro (534) en el segundo, doscientos cinco (205) en el tercero y doscientos nueve (209) en el cuarto.

El Museo Nacional, lideró la atención, le sigue el Museo Colonial y Museo la Independencia Casa del Florero. Se destaca la participación de los nueve museos en región y del Programa de fortalecimientos de Museos.

| UAE - Museo Nacional | 1er. Trim. 2021 | 2do. Trim. 2021 | 3er. Trim. 2021 | 4to. Trim. 2021 | Total | % |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|------------|
| Museo Nacional de Colombia | 94 | 197 | 19 | 14 | 324 | 26 |
| Museo Colonial | 72 | 88 | 54 | 47 | 261 | 21 |
| Museo de la Independencia Casa del Florero | 48 | 84 | 38 | 75 | 245 | 20 |
| Museo Santa Clara | 39 | 29 | 27 | 33 | 128 | 10 |
| Casa Museo Quinta de Bolívar | 27 | 24 | 21 | 9 | 81 | 7 |
| Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla | | 40 | | 25 | 65 | 5 |
| Museo Alfonso López Pumarejo | 1 | 3 | 28 | | 32 | 3 |
| Museo Juan del Corral | 11 | 11 | 3 | 1 | 26 | 2 |
| Casa Museo Rafael Núñez | | 12 | 12 | | 24 | 2 |
| Museo Nacional Guillermo Valencia | 1 | 15 | 1 | | 17 | 1 |
| Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez | 1 | 8 | 2 | 4 | 15 | 1 |
| Museo Guillermo León Valencia | | 13 | | 1 | 14 | 1 |
| Programa Fortalecimiento de Museos | 1 | 8 | | | 9 | 1 |
| Museo Casa Natal del General Santander | | 2 | | | 2 | 0 |
| Total | 295 | 534 | 205 | 209 | 1.243 | 100 |



La cultura
es de todos

Mincultura

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MUESO NACIONAL

El 32% de los encuestados expresaron que el motivo principal para visitar presencial o virtualmente alguno de los museos fue conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura, le sigue la elaboración de tarea, recomendación académica o exigencia escolar con un 19% y la tercera con el 15 por ciento fue interés personal

| ¿Qué lo motivó a visitar presencialmente o virtualmente el museo? | 1er. Trim. 2021 | 2do. Trim. 2021 | 3er. Trim. 2021 | 4to. Trim. 2021 | Total | % |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------|-----|
| Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura | 88 | 171 | 65 | 66 | 390 | 32 |
| Tarea, recomendación académica o exigencia escolar | 67 | 104 | 25 | 37 | 233 | 19 |
| Interés personal | 40 | 76 | 37 | 32 | 185 | 15 |
| Por interés en las actividades programadas | 22 | 73 | 31 | 23 | 149 | 12 |
| Actividad investigativa o profesional | 29 | 24 | 12 | 14 | 79 | 6 |
| Interés turístico | 17 | 22 | 11 | 13 | 63 | 5 |
| Visitar o asistir a una exposición, muestra artística o evento cultural | 17 | 28 | 7 | 3 | 55 | 4 |
| Otro ¿cuál? | 11 | 13 | 11 | 10 | 45 | 4 |
| Recomendación de otra persona | 2 | 14 | 3 | 10 | 29 | 2 |
| Casualidad o sin razón aparente | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 0 |
| Total | 294 | 526 | 205 | 209 | 1.234 | 100 |



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MUESO NACIONAL

Frente a los servicios o trámites calificados en los museos, el servicio más calificado con 48% fue la realización de actividades educativas o académicas (talleres, conferencia o similar). Le siguen los diálogos por los museos o recorridos guiados con 29% y los servicios educativos para grupos (propuestas pedagógicas) con 14%.

Se destaca el 6% alcanzado por las actividades culturales (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)

| Servicios y trámites de los Museos del Ministerio de Cultura | 1er. Trim. 2021 | 2do. Trim. 2021 | 3er. Trim. 2021 | 4to. Trim. 2021 | Total | % |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|------------|
| Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar) | 5 | 44 | 13 | 9 | 71 | 5,68 |
| Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar) | 135 | 273 | 98 | 92 | 598 | 47,84 |
| Alquiler o préstamo de espacios culturales | 1 | | 1 | | 2 | 0,16 |
| Consulta de materiales del Centro de Documentación | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 0,48 |
| Consulta de objetos no exhibidos | 1 | 2 | 1 | | 4 | 0,32 |
| Diálogos por el museo o recorridos guiados | 75 | 139 | 68 | 76 | 358 | 28,64 |
| Materiales didácticos itinerantes | 2 | 4 | 2 | | 8 | 0,64 |
| Préstamo de obras a museos | 1 | | | | 1 | 0,08 |
| Servicios educativos para grupos (diligencia el encargado de grupo) | 70 | 56 | 19 | 26 | 171 | 13,68 |
| Suministro de imágenes en alta resolución | 3 | 6 | 2 | 4 | 15 | 1,2 |
| Servicios y trámites del Programa Fortalecimiento de Museos | 1er. Trim. 2021 | 2do. Trim. 2021 | 3er. Trim. 2021 | 4to. Trim. 2021 | Total | % |
| Asistencia técnica, asesoría y acompañamientos | 1 | 8 | | | 9 | 0,72 |
| Registro y calificación en el Sistema de Información de Museos Colombianos (SIMCO) | 1 | 6 | | | 7 | 0,56 |
| Total | 296 | 540 | 205 | 209 | 1.250 | 100 |



DIRECCIÓN DE ARTES

Diez ciudadanos calificaron los servicios de la Dirección de Artes uno en el primer trimestre, cinco en el segundo, cuatro en el tercero y ninguno en el cuarto.

| Servicios y trámites de la Dirección de Artes | 1er. Trim. | 2° Trim | 3er. Trim. | 4° Trim. | Total |
|--|------------|---------|------------|----------|-------|
| Apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas" | | 3 | 2 | | 5 |
| Formación para el sector artístico. | | 2 | 1 | | 3 |
| Dotación de materiales pedagógicos | | | 1 | | 1 |
| Registro de Productores | 1 | | | | 1 |
| Total | 1 | 5 | 4 | 0 | 10 |

DIRECCIÓN DE PATRIMONIO Y MEMORIA

Nueve ciudadanos calificaron los servicios de la Dirección de Patrimonio y Memoria, tres en el primer trimestre, tres en el segundo, uno en el tercero y dos en el cuarto.

| Servicios y trámites de la Dirección de Patrimonio y Memoria | 1er. Trim. | 2° Trim | 3er. Trim. | 4° Trim. | Total |
|--|------------|---------|------------|----------|-------|
| Aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional | | | 1 | 1 | 2 |
| Autorización de exportación de bienes de interés cultural del ámbito nacional muebles | | 1 | | 1 | 2 |
| Autorización de intervención en bienes de interés cultural muebles e inmuebles de carácter nacional | 1 | | | | 1 |
| Declaratoria de bienes muebles o inmuebles de interés cultural del ámbito nacional | 1 | | | | 1 |
| Evaluación de intervenciones en el Paisaje Cultural Cafetero de Colombia | | 1 | | | 1 |
| Evaluación de proyectos con cargo a recurso de sobretasa del IVA | 1 | 1 | | | 2 |
| Total | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 |



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

| Servicios y trámites del Grupo de Servicio al Ciudadano | 1er. Trim. | 2° Trim | 3er. Trim. | 4° Trim. | Total |
|---|------------|---------|------------|----------|-------|
| Atención personalizada | 3 | | 1 | 2 | 6 |
| Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias | | | 1 | | 1 |
| Visitas Guiadas | | 1 | | | 1 |
| Total | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 |

Ocho ciudadanos calificaron los servicios del Grupo de Servicio al Ciudadano, tres en el primer trimestre, uno en el segundo, dos en el tercero y dos en el cuarto.

DIRECCIÓN DE AUDIOVISUALES, CINE Y MEDIOS INTERACTIVOS

| Servicios y tramites de la Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos | 1er. Trim. | 2° Trim | 3er. Trim. | 4° Trim. | Total |
|--|------------|---------|------------|----------|-------|
| Formación y capacitación para la creación y producción de contenidos mediáticos culturales | | 1 | | 1 | 2 |
| Asistencia técnica, asesoría y acompañamiento para la creación y producción de contenidos culturales | | 1 | | | 1 |
| Circulación de contenidos mediáticos culturales, banco de contenidos | | | | 1 | 1 |
| Sistema de información y registro cinematográfico (SIREC) | | | | 1 | 1 |
| Total | 0 | 2 | 1 | 2 | 5 |

Cinco ciudadanos calificaron los Servicios y tramites de la Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos, dos en el segundo, uno en el tercero y dos en el cuarto.



OTRAS ÁREAS

Veintiún ciudadanos calificaron otros servicios ubicados en diferentes de áreas del Ministerio

| Área visitada (presencial o virtual) que tramitó su servicio o consulta | Servicio o trámite | 1er. Trim. | 2° Trim | 3er. Trim. | 4° Trim. | Total |
|---|---|------------|---------|------------|----------|-------|
| Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento | Generación de capacidades para el emprendimiento | | 2 | | | 2 |
| | Investigaciones y generación de conocimiento | | 1 | | | 1 |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Mincultura | 2 | 1 | | | 3 |
| Dirección de Poblaciones | Asesoría técnica para la inclusión social desde lo cultural | | | 1 | | 1 |
| | Promoción del conocimiento social de la diversidad cultural | | | 1 | 1 | 2 |
| Grupo de Contratos y Convenios | Consulta de contratos y convenios | 1 | | 1 | | 2 |
| Programa Nacional de Estímulos Culturales | Otorgar estímulos | | 1 | 1 | | 2 |
| Grupo de Gestión Documental | Consulta estado trámite | | | 1 | | 1 |
| Oficina Jurídica | Consulta jurídica | | 1 | | | 1 |
| Programa Nacional de Concertación Cultural | Convocatoria pública del Programa Nacional de Concertación Cultural | | 1 | | | 1 |
| Teatro Colón | Recorridos guiados | | | 1 | | |
| Total | | 3 | 10 | 7 | 1 | 21 |



La cultura es de todos

Mincultura

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS EVALUADOS FRENTE AL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

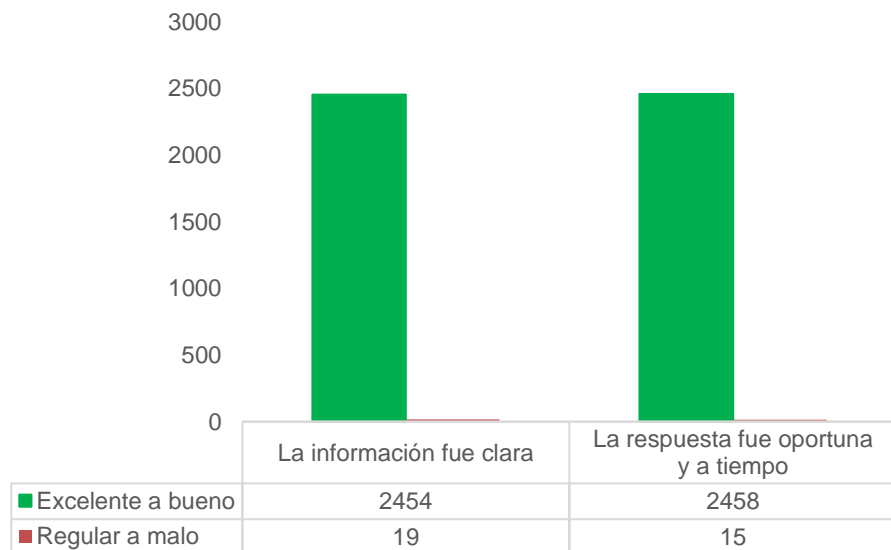
La encuesta F-GAC-014 permite al ciudadano calificar y dar a conocer al Ministerio su percepción frente a la oferta institucional de forma remota o presencial, evaluando los siguientes aspectos:

- Características de la atención prestada.
- Características del canal de atención.
- Características del punto de atención.
- Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento.
- Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica cultural, educativa o académica.
- Características de la propuesta pedagógica (específica para los museos del Ministerio)



CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRESTADA

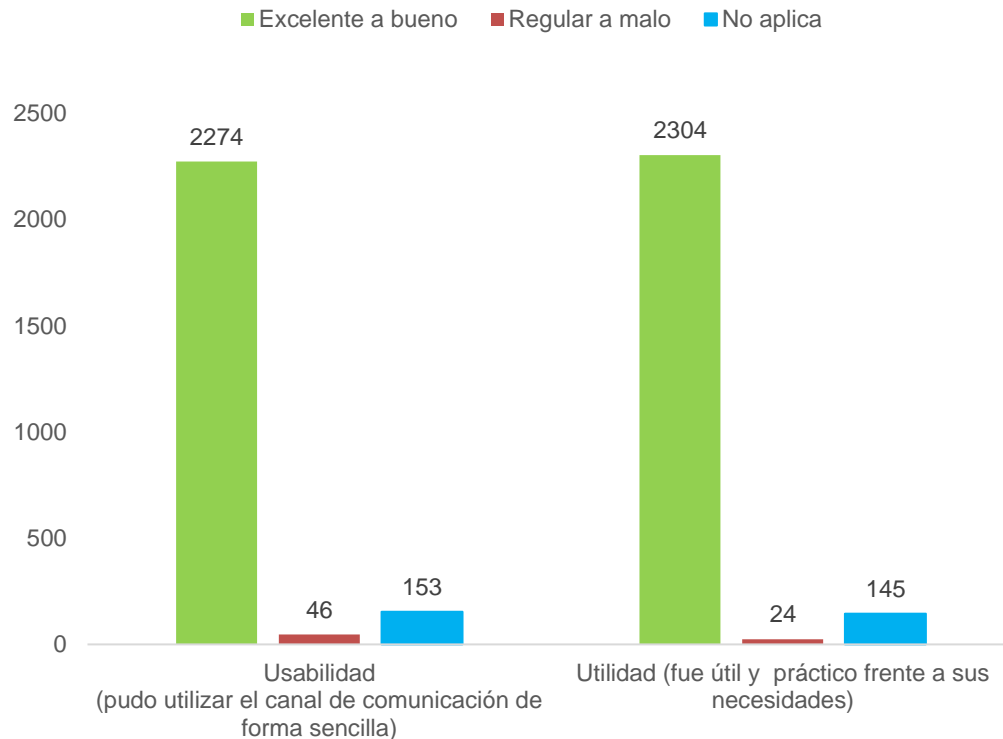
De los mil cuatrocientos cuarenta y dos (2.473) ciudadanos que calificaron las características de la atención recibida (cuatrocientos nueve (409) en el primer trimestre y mil cuarenta y uno (1041) en el segundo, quinientos treinta y siete (537) y cuatrocientos cincuenta y cinco (486) en el cuarto); en promedio el 99% evaluó en el rango de excelente a bueno y un uno por ciento en los rangos de regular a malo, en términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, asimismo se sintieron satisfacción con el servicio.



CARACTERÍSTICAS DEL CANAL DE ATENCIÓN

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. En el rango de regular a malo 1% considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad.

El 6% restante escogió la opción no aplica.



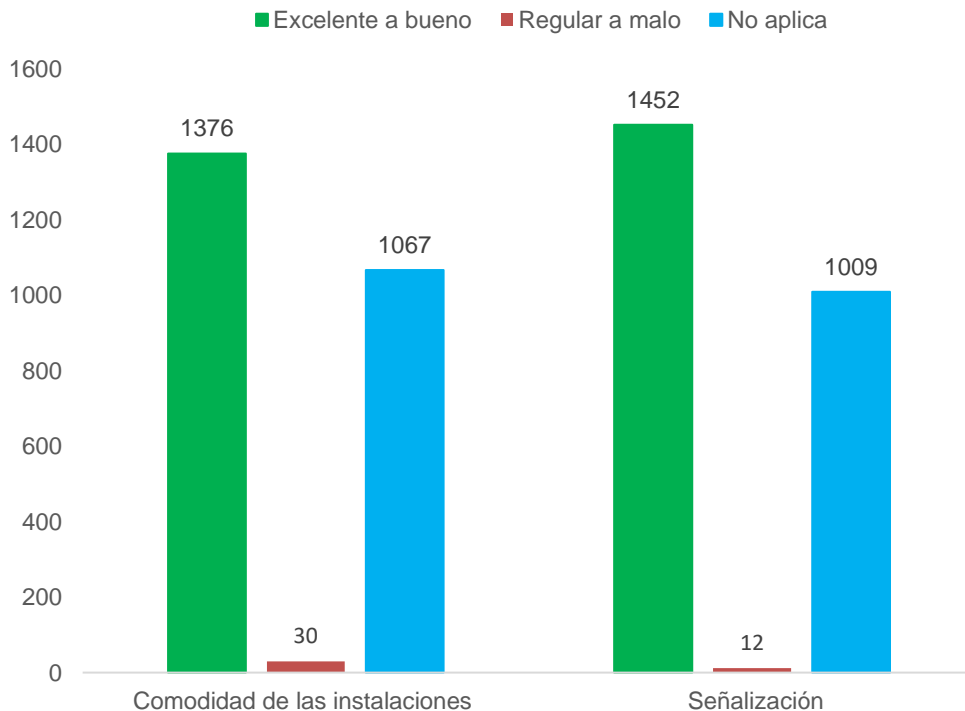
La cultura
es de todos

Mincultura

CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

De las personas que calificaron, en promedio el 57% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, y menos del 1% evaluó de regular a malo, evidenciando la necesidad identificar los aspectos por mejorar.

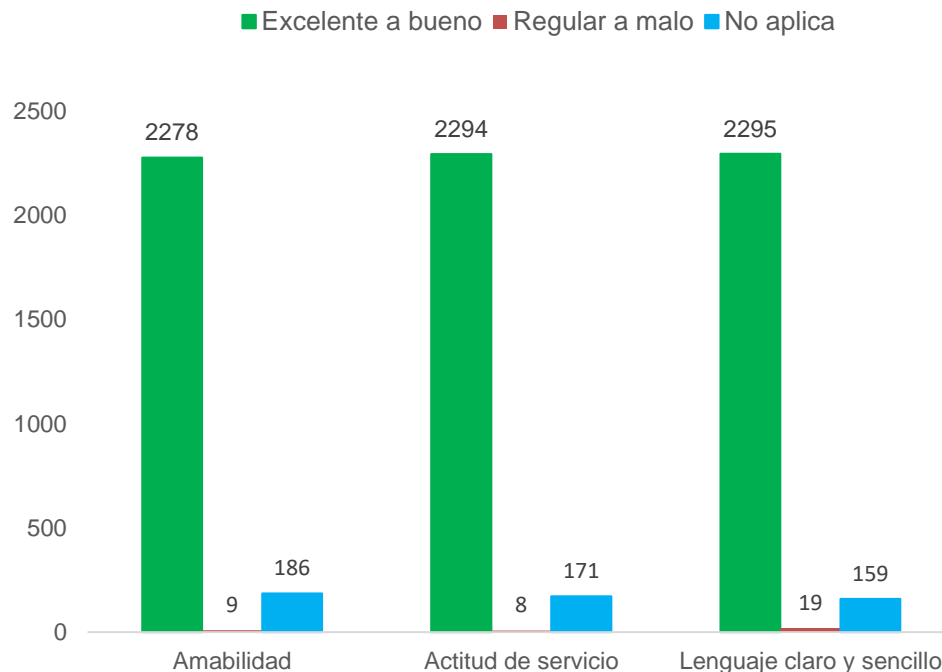
El 42% de los ciudadanos escogió la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual.



ASPECTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ SU REQUERIMIENTO

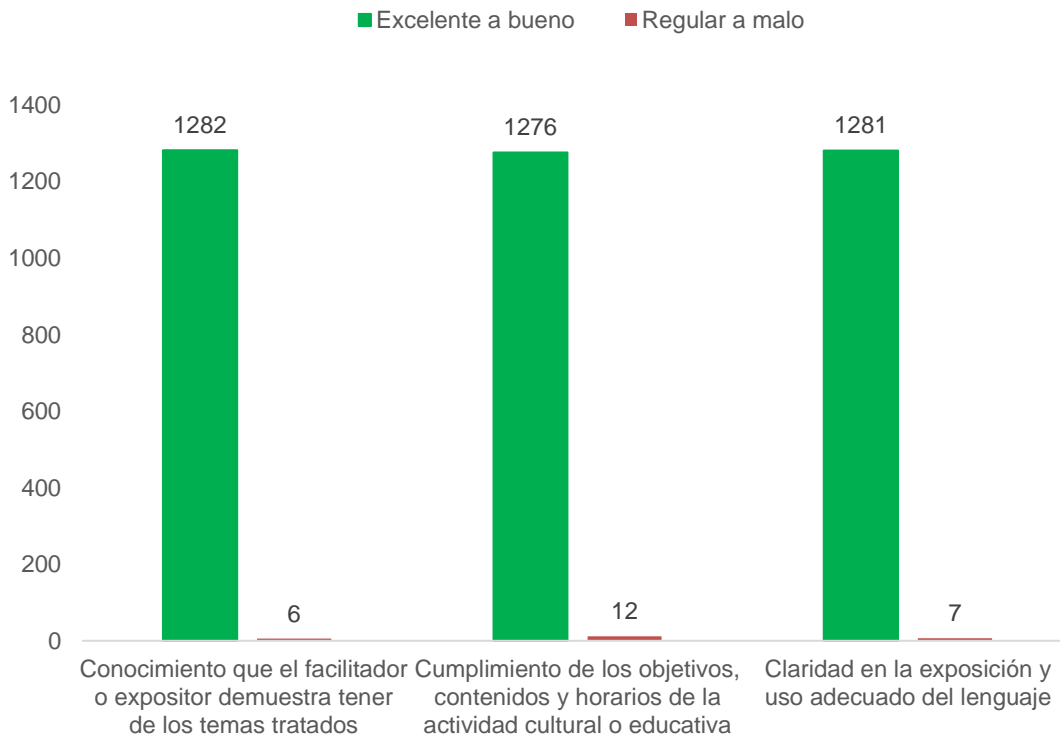
En promedio el 93% de los ciudadanos calificaron la amabilidad, actitud de servicio, el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, el uno por ciento lo calificó como regular a malo. Un promedio del 6% de los ciudadanos uso el No Aplica.

La distribución estadística frente a la calificación dada por los ciudadanos, al calificar al servidor público denota una percepción positiva.



ASPECTOS DEL FACILITADOR O EXPOSITOR QUE REALIZÓ LA ACTIVIDAD CULTURAL

Mil doscientos ochenta y ocho (1.288) ciudadanos calificaron aspectos del facilitador o expositor. En promedio el 99% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, menos del uno por ciento lo califico como regular a malo.

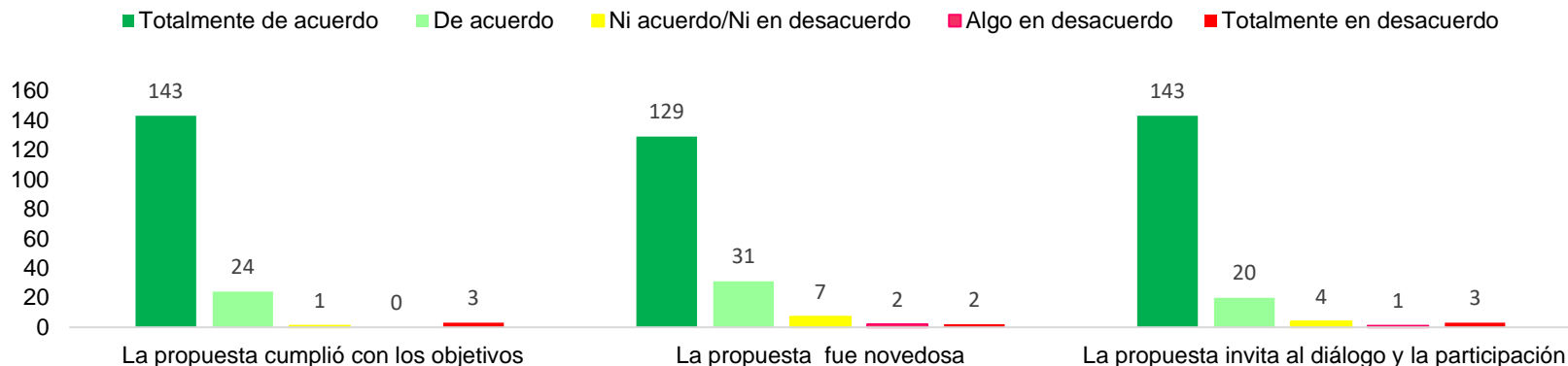


La cultura
es de todos

Mincultura

CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA - MUSEOS

De enero a septiembre del 2021 ciento setenta y un (171) docentes evaluaron las características de la propuesta pedagógica a las que accedieron: setenta (70) en el primer trimestre, cincuenta y seis (56) en el segundo, en el tercero diecinueve (19) y veinte seis (26) en el cuarto, denotando que se debe reforzar el uso del instrumento entre este grupo de interés.

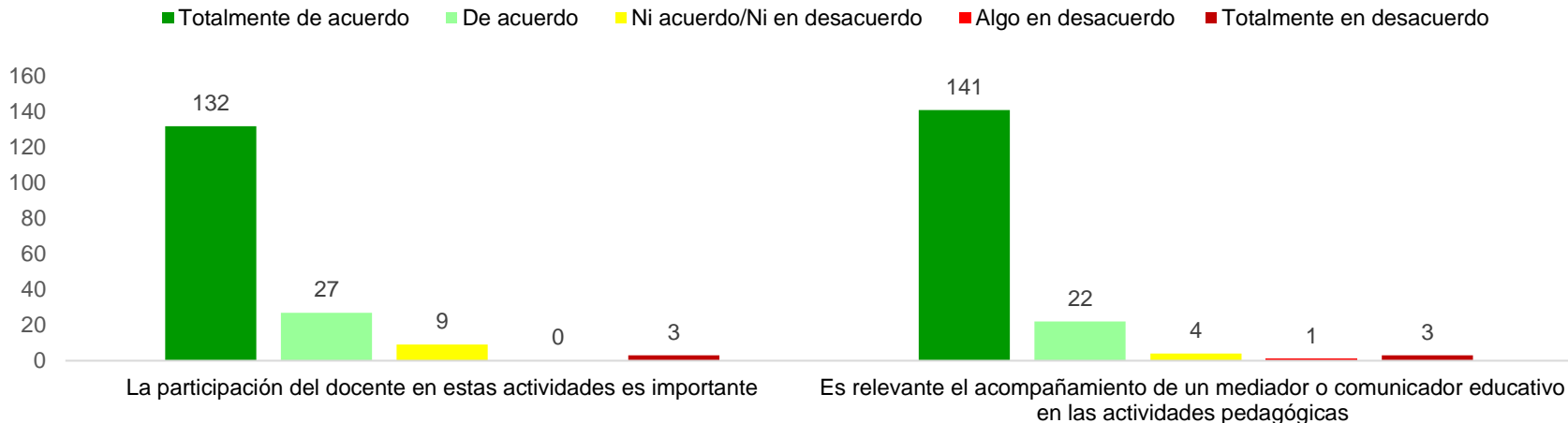


De las encuestas analizadas, en promedio el 81% manifestó estar totalmente de acuerdo, 15% de acuerdo con que la propuesta cumplió con sus objetivos, fue novedosa e invita al dialogo y participación. El dos por ciento se mostró imparcial al seleccionar, la opción ni de acuerdo / ni en de acuerdo, el uno por ciento manifestó estar algo en desacuerdo y finalmente el 2% estuvo totalmente en desacuerdo, evidenciado el impacto positivo de la propuesta.

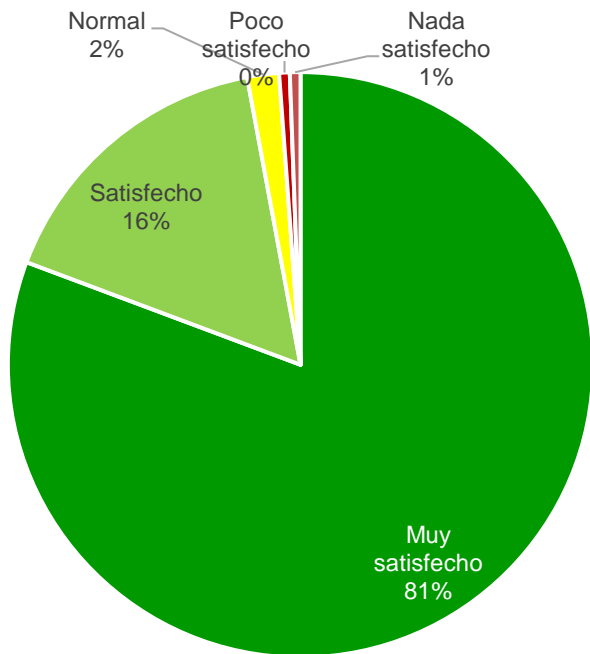


CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA-MUSEOS

Cuando se le preguntó a los encuestados, acerca de la importancia de la participación del docente y la relevancia en el acompañamiento del mediador o comunicador en promedio el 94% se inclina por estar total o de acuerdo, 4% estuvo imparcial y 2% por ciento esta algo o totalmente en desacuerdo.



CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA-MUSEOS



| ¿Cómo evaluaría su satisfacción respecto a la propuesta? | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. I | Tota |
|--|------------|------------|------------|--------------|------|
| Muy satisfecho | 58 | 46 | 15 | 19 | 138 |
| Satisfecho | 8 | 9 | 4 | 7 | 28 |
| Normal | 2 | 1 | | | 3 |
| Poco satisfecho | 1 | | | | 1 |
| Nada satisfecho | 1 | | | | 1 |
| Total general | 70 | 56 | 19 | 26 | 171 |

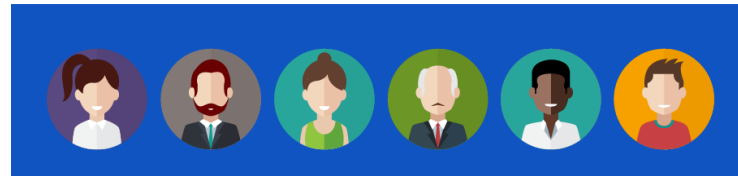
En promedio el 97% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con la propuesta pedagógica ofrecida por los museos del Ministerio de Cultura, 2% sintió que su nivel de satisfacción fue normal, la propuesta cumplió con su objetivo, igual porcentaje se sintió poco o nada satisfecho.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL CIUDADANO QUE ELABORÓ LA ENCUESTA

Durante el año 2021 fueron caracterizados a través de la encuesta *satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014* un total de dos mil seiscientos cuarenta y cuatro (2.644) ciudadanos, cuatrocientos setenta y nueve (479) en el primer trimestre, mil noventa y siete (1.097) en el segundo, quinientos cincuenta y seis (556) y quinientos doce (512) en el cuarto. A continuación se presenta el análisis de las variables transversales que permiten identificar, agrupar y reconocer a los ciudadanos que deciden responder la misma.

Se incluye un apartado para la caracterización de los grupos solicitantes de servicios educativos en los Museos del Ministerio y un análisis con enfoque diferencial.



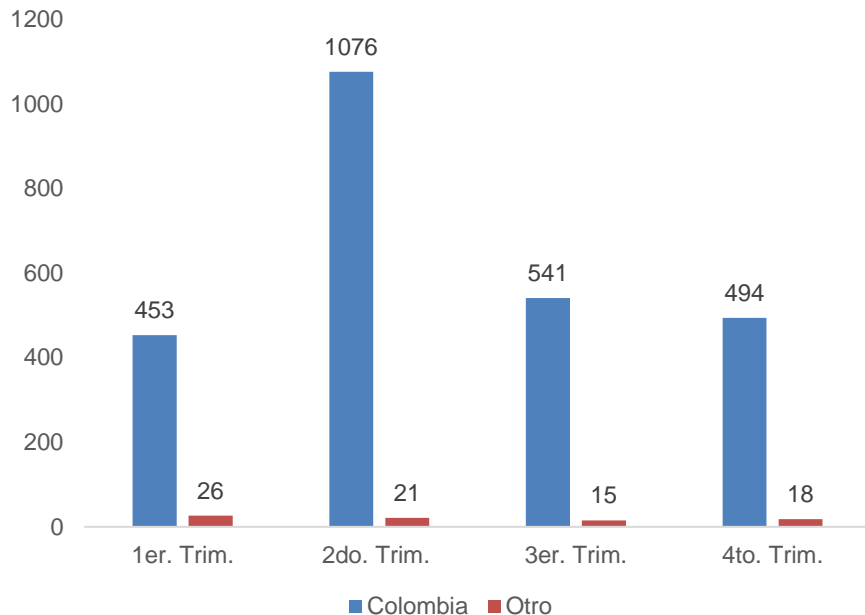
¿Cuál es el perfil de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del MC?



La cultura
es de todos

Mincultura

PAÍS DE RESIDENCIA



| Seleccione el país donde usted reside | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| México | 12 | 3 | 4 | 7 | 26 |
| Estados Unidos | 6 | 4 | 2 | 1 | 13 |
| España | 1 | 3 | 4 | 1 | 9 |
| Ecuador | | 5 | | 2 | 7 |
| Argentina | | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Brasil | 2 | | 1 | 1 | 4 |
| Perú | 1 | 2 | 1 | | 4 |
| Venezuela | 1 | | 1 | 1 | 3 |
| Uruguay | 1 | | | 1 | 2 |
| Alemania | 1 | | | | 1 |
| Canadá | | | | 1 | 1 |
| Chile | | 1 | | | 1 |
| El Salvador | | | | 1 | 1 |
| Francia | | 1 | | | 1 |
| Portugal | | 1 | | | 1 |
| Reino Unido | | | | 1 | 1 |
| Total | 25 | 22 | 14 | 19 | 80 |

Frente a la primera variable que permite identificar, si el ciudadano que diligenció la encuesta vive en Colombia o en otro país, el 97% de los ciudadanos respondieron que se ubican en Colombia y el 3% restante indico vivir en el exterior. Se logró identificar dieciséis países con cobertura, se pudo establecer que la mayor participación estuvo en México, Estado Unidos y España.



| Departamento de residencia | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total | % |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|-------|-----|
| Bogotá D.C. | 238 | 435 | 241 | 186 | 1100 | 43 |
| Valle del Cauca | 42 | 219 | 22 | 27 | 310 | 12 |
| Cundinamarca | 43 | 86 | 32 | 40 | 201 | 8 |
| Norte de Santander | 34 | 117 | 1 | 25 | 177 | 7 |
| Nariño | 1 | 12 | 3 | 133 | 149 | 6 |
| Antioquia | 23 | 44 | 27 | 28 | 122 | 5 |
| Risaralda | 1 | 5 | 69 | 3 | 78 | 3 |
| Caldas | 43 | 5 | 3 | 1 | 52 | 2 |
| Tolima | 3 | 5 | 35 | 6 | 49 | 2 |
| Putumayo | 1 | 43 | 3 | 1 | 48 | 2 |
| Bolívar | 4 | 23 | 13 | 5 | 45 | 2 |
| Boyacá | 5 | 13 | 17 | 7 | 42 | 2 |
| Sucre | | 2 | 31 | 2 | 35 | 1 |
| Cauca | | 20 | 2 | 1 | 23 | 1 |
| Santander | 1 | 7 | 6 | 6 | 20 | 1 |
| Meta | | 7 | 9 | 3 | 19 | 1 |
| Huila | 3 | 6 | 2 | 6 | 17 | 1 |
| Magdalena | 2 | 3 | 7 | 4 | 16 | 1 |
| Quindío | 1 | 9 | 4 | 1 | 15 | 1 |
| Atlántico | 1 | 6 | 4 | 3 | 14 | 1 |
| Cesar | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 0,4 |
| Casanare | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 0,2 |
| La Guajira | | 3 | 3 | | 6 | 0,2 |
| Córdoba | 1 | 1 | | 3 | 5 | 0,2 |
| Arauca | 1 | 1 | | | 2 | 0,1 |
| Caquetá | | 1 | 1 | | 2 | 0,1 |
| Guaviare | | | 2 | | 2 | 0,1 |
| Total | 453 | 1076 | 541 | 494 | 2564 | 100 |

DEPARTAMENTOS

Los resultados reflejan que el 43% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta nos informan vivir en Bogotá D.C.

Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Valle del Cauca con un 12%, Cundinamarca 8% y Norte de Santander con 7%. El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en veintiséis de los treinta y dos departamentos del país.

MUNICIPIOS

Se identificaron doscientos noventa y nueve (299) municipios, los primeros lugares lo ocupan las ciudades Cali con ciento seis (106), Medellín con sesenta y nueve (69), Ocaña con sesenta y ocho (68), Cúcuta y Cartagena con treinta y nueve (39) cada una.

LOCALIDADES BOGOTÁ

Las localidades con mayor número de fueron Suba equivalente al 15%, Engativá con el 13% y la localidad de Kennedy el 12%, se logró presencia en diecinueve localidades.

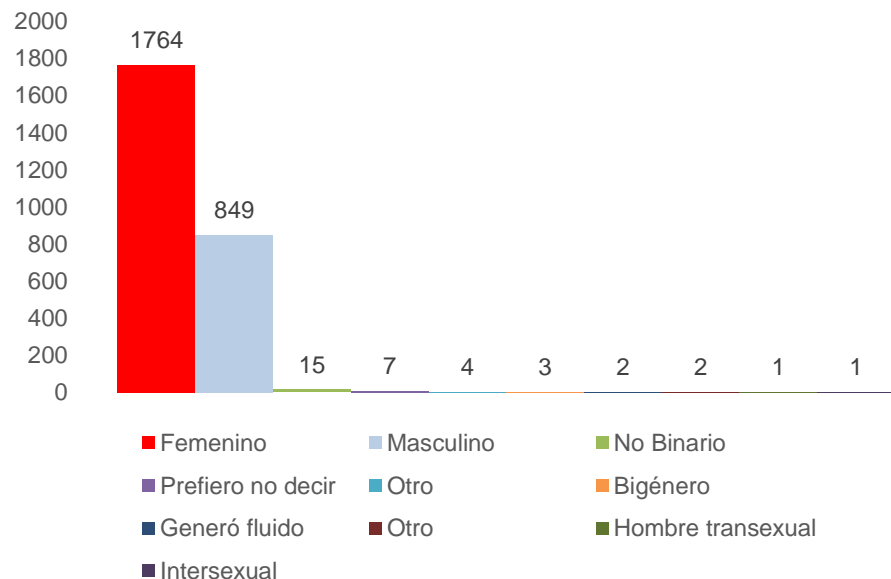


La cultura
es de todos

Mincultura

GÉNERO

El 67% de los encuestados manifestó ser del género femenino, el 32% se identificó como de género masculino, siendo estos los géneros predominantes, otros géneros seleccionados fueron: quince ciudadanos se reconocen como No Binario, tres bigénero, uno de género fluido y otro de intersexual. Asimismo siete personas decidieron no dar a conocer su género.

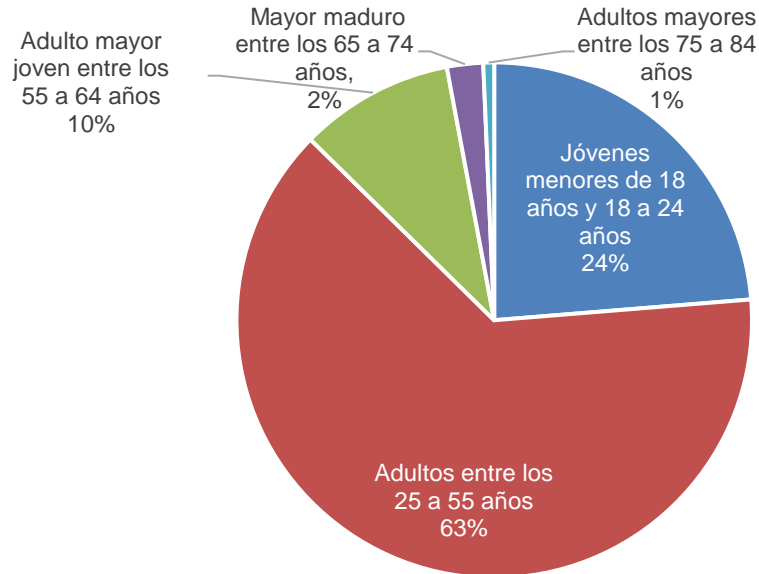


| Género | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total | % |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|-------|------|
| Femenino | 297 | 767 | 357 | 343 | 1764 | 67 |
| Masculino | 177 | 320 | 189 | 163 | 849 | 32 |
| No Binario | 3 | 5 | 5 | 2 | 15 | 0,6 |
| Prefiero no decir | 1 | 3 | 3 | | 7 | 0,3 |
| Otro | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0,2 |
| Bigénero | | | | 3 | 3 | 0,1 |
| Hombre transexual | | | 1 | | 1 | 0,04 |
| Intersexual | | 1 | | | 1 | 0,04 |
| Total general | 479 | 1097 | 556 | 512 | 2.644 | 100 |



RANGO DE EDAD

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edad desde los 25 a 55 sumando mil seiscientos ochenta y tres (1.683) ciudadanos, lo que equivale al 63%. En segundo lugar, se ubican los jóvenes, que agrupa a los menores de 18 años y los rangos entre 18 a 24 años, dando como resultado que seiscientos veintisiete (627) encuestados equivalente al 24%. El 13% restante lo alcanzan los adultos mayores, y lo distribuimos de la siguiente forma: adulto mayor joven entre los 55 a 64 años, se reporta doscientos cincuenta y seis (256), adulto mayor maduro entre los 65 a 74 años, se contaron sesenta (60) y finalmente se identificaron dieciocho (18) adultos mayores entre los 75 a 84 años.



| Rango de edad | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total | % |
|---------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|
| Menor de 18 | 61 | 113 | 42 | 11 | 227 | 9 |
| 18 a 19 años | 28 | 17 | 18 | 19 | 82 | 3 |
| 20 a 24 años | 85 | 87 | 80 | 66 | 318 | 12 |
| 25 a 29 años | 49 | 129 | 90 | 79 | 347 | 13 |
| 30 a 34 años | 43 | 130 | 70 | 69 | 312 | 12 |
| 35 a 39 años | 57 | 155 | 66 | 58 | 336 | 13 |
| 40 a 44 años | 48 | 110 | 62 | 72 | 292 | 11 |
| 45 a 49 años | 28 | 104 | 32 | 37 | 201 | 8 |
| 50 a 54 años | 32 | 93 | 30 | 40 | 195 | 7 |
| 55 a 59 años | 22 | 85 | 25 | 29 | 161 | 6 |
| 60 a 64 años | 20 | 30 | 23 | 22 | 95 | 4 |
| 65 a 69 años | 3 | 22 | 12 | 8 | 45 | 2 |
| 70 a 74 años | 2 | 10 | 2 | 1 | 15 | 1 |
| 75 a 79 años | | 6 | | 1 | 7 | 0,3 |
| Mayor de 80 | 1 | 6 | 4 | | 11 | 0,4 |
| Total | 479 | 1.097 | 556 | 512 | 2.644 | 100 |

ESTRATO SOCIOECONÓMICO

| Estrato | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total | % |
|--------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|
| Uno | 38 | 174 | 67 | 135 | 414 | 16 |
| Dos | 130 | 362 | 166 | 123 | 781 | 30 |
| Tres | 140 | 328 | 202 | 149 | 819 | 32 |
| Cuatro | 115 | 153 | 70 | 62 | 400 | 16 |
| Cinco | 25 | 42 | 21 | 14 | 102 | 4 |
| Seis | 5 | 17 | 15 | 11 | 48 | 2 |
| Total | 453 | 1.076 | 541 | 494 | 2.564 | 100 |

Los servicios y trámites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos.

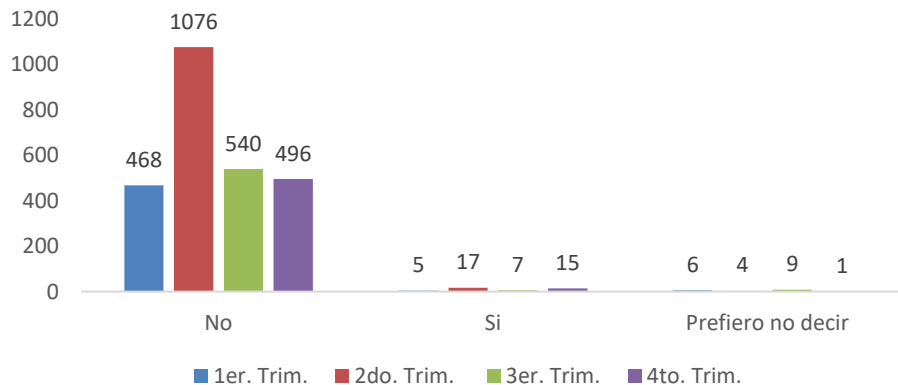
El estrato tres logró el 32%, con un 30% el estrato dos, seguidamente se encuentran los ciudadanos que viven en estrato uno y cuatro con el 16% cada uno, el estrato cinco logró un 4% y el menor porcentaje se ubica en el estrato seis con dos por ciento.

GRUPO ÉTNICO

Frente al grupo étnico con el que se identifica, el 91% no se identifica con ningún grupo étnico. El 9% restante se distribuye entre afrocolombianos con ciento treinta y ocho (138), indígenas con setenta y seis (76), raizales con treinta y dos (32) y cuatro rom.

| Grupo étnico | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total | % |
|-----------------------------------|------------|-------------|------------|------------|--------------|------------|
| No me identifico con ninguno | 459 | 985 | 511 | 439 | 2.394 | 91 |
| Afrocolombiano o afrodescendiente | 11 | 74 | 26 | 27 | 138 | 5 |
| Indígena | 7 | 20 | 10 | 39 | 76 | 3 |
| Raizal | 2 | 15 | 8 | 7 | 32 | 1 |
| rom | | 3 | 1 | | 4 | 0,2 |
| Total general | 479 | 1097 | 556 | 512 | 2.644 | 100 |

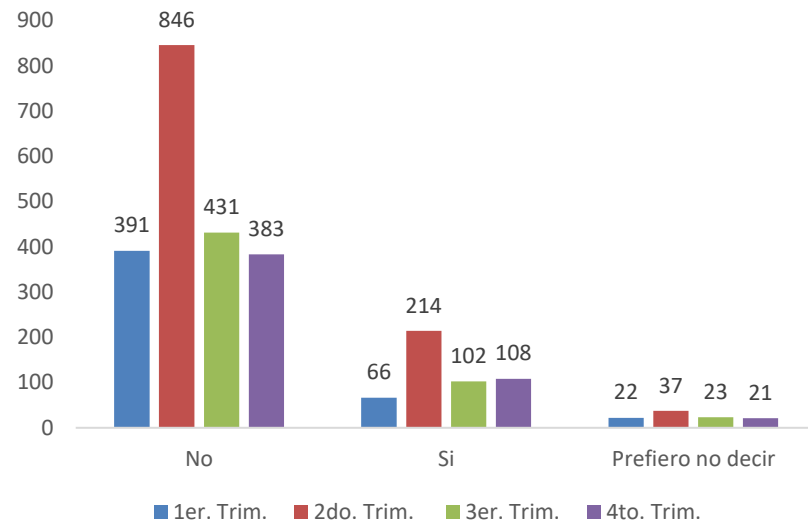
¿ES USTED UNA PERSONA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD?



Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, el 98% responde que no, y cuarenta y cuatro personas, equivalente al 2% manifestaron que sí, y reportaron su tipo de discapacidad: dieciocho discapacidad física, diez con discapacidad visual, cinco con discapacidad auditiva, cuatro con discapacidad mental, cuatro con discapacidad cognitiva. Una persona reporto discapacidad psicosocial y otra dolor de espalada crónico. Veinte (20) ciudadanos manifestaron no querer decir si contaba o no con discapacidad.

USTED, O ALGÚN FAMILIAR SUYO, HA SIDO VÍCTIMA DIRECTA DEL CONFLICTO ARMADO

Frente a la pregunta ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?, el 78% responde que no, el 19% que si y un 4% de los ciudadanos manifestaron no querer decir



PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA



Frente al perfil profesional, se identificaron más de cuarenta y cuatro grupos de ocupaciones, los primeros lugares se distribuyen entre bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos) para efectos del análisis se sumó a los empleados de bibliotecas y archivos, así como los coordinadores de la RBNP que logran un 25% del total de los encuestados, el 22% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados) y un 13% se identificó como profesores o docentes. Se destaca la presencia de las personas que se identifican como ama (o) de casa con un 4% y aquellos que tienen como ocupación ser escritores, artistas creativos, ejecutantes o gestor cultural 3%.



PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA

| Perfil ocupacional | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total |
|---|------------|------------|------------|------------|-------|
| Ama(o) de casa | 1 | 61 | 15 | 22 | 99 |
| Arquitectos, ingenieros y afines | 12 | 28 | 11 | 7 | 58 |
| Artesano | 1 | 10 | 2 | 5 | 18 |
| Artista plástico o visual | 9 | 25 | 16 | 7 | 57 |
| Autores, periodistas y lingüistas | 8 | 19 | 13 | 12 | 52 |
| Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos) | 77 | 267 | 120 | 119 | 583 |
| Diseñador gráfico | 7 | 11 | 10 | 7 | 35 |
| Docente o introductor de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas | 23 | 29 | 7 | 4 | 63 |
| Docentes o profesores de educación primaria y de primera infancia | 4 | 31 | 19 | 10 | 64 |
| Docentes o profesores de educación secundaria | 15 | 40 | 15 | 16 | 86 |
| Docentes o profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior | 20 | 36 | 25 | 24 | 105 |
| Editor | 7 | 3 | 4 | 6 | 20 |
| Empleados de bibliotecas y archivos | 8 | 41 | 6 | 28 | 83 |
| Empleados de oficina (oficinistas y empleados de trato directo con el público) | 5 | 11 | 7 | 3 | 26 |
| Empleados telefonistas y de servicios de internet (empleado de café Internet, operador central telefónica o conmutador o de servicio telefónico o telefonista y tele-recepcionista) | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural miembro de una organización cultural | 4 | 15 | 12 | 9 | 40 |
| Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente (no pertenece a una organización cultural) | 1 | 16 | 12 | 7 | 36 |
| Estudiante [educación básica y media] | 53 | 101 | 31 | 6 | 191 |
| Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado] | 11 | 27 | 8 | 23 | 69 |
| Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario) | 93 | 70 | 92 | 59 | 314 |
| Filólogos, traductores e intérpretes (incluye: etimologista, filólogo, grafólogo, intérprete, Intérprete de lenguaje signos, lexicógrafo, lingüista, traductor) | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 |

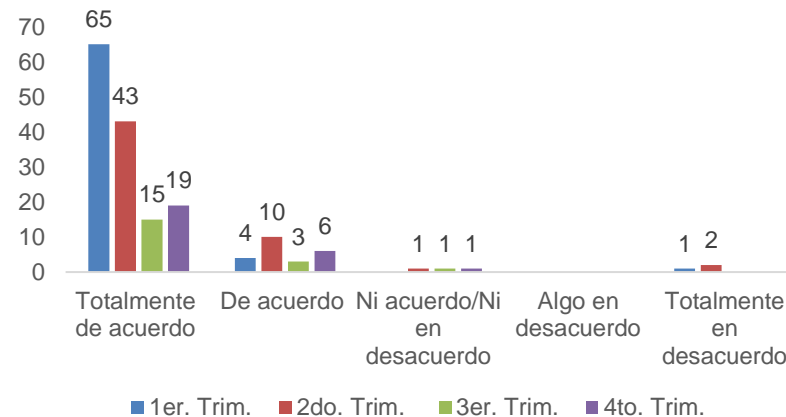
PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA

| Perfil ocupacional | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total |
|---|------------|------------|------------|------------|-------|
| Físicos, químicos y afines | | | | 1 | 1 |
| Guía (incluye los guías de: museos, turismo, viajes, montañismo) | 30 | 6 | 7 | | 43 |
| Investigador | 8 | 16 | 8 | 3 | 35 |
| Líder social | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Matemáticos, estadísticos y afines | | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines | 4 | 19 | 9 | 8 | 40 |
| Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines) | 4 | 2 | 4 | 2 | 12 |
| Otro | 26 | 49 | 31 | 39 | 145 |
| Otros profesionales de la educación | 5 | 9 | 6 | 5 | 25 |
| Pensionado(a) | 1 | 2 | 7 | 6 | 16 |
| Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica | 1 | 4 | 2 | | 7 |
| Producción escénica en danza, música, teatro y circo | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 |
| Producción gráfica y bibliográfica | 1 | | 1 | | 2 |
| Producción y montaje de exposiciones de arte y patrimonio en galerías, museos, bibliotecas, espacios culturales y espacio público | | | 2 | 1 | 3 |
| Profesionales de la informática | 7 | 2 | 5 | 2 | 16 |
| Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 |
| Profesionales en ciencias biológicas y otras disciplinas relativas a los seres orgánicos | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 |
| Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas | 13 | 27 | 10 | 14 | 64 |
| Profesionales en derecho (incluye abogados, juristas o similares) | 3 | 22 | 3 | 11 | 39 |
| Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines | 3 | 13 | 7 | 5 | 28 |
| Sacerdotes y religiosos de distintas doctrinas | | 1 | | 1 | 2 |
| Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura | 2 | 39 | 8 | 17 | 66 |
| Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un sector diferente a la cultura | 3 | 33 | 6 | 14 | 56 |
| Total | 479 | 1.097 | 556 | 512 | 2644 |

CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO

El rango de edad de los grupos solicitantes, el 26% adultos mayores de 60 años, el 23% grupos de jóvenes entre los 18 a los 24 años, dos rangos de edad se ubicaron con el mismo porcentaje 19% fueron los grupos con niños entre los 7 a 12 años y adultos de más de 25 años, el 14% son adolescentes entre los 13 a 17 años y finalmente con el dos por ciento se encuentran los preescolares entre los 3 a 6 años de edad.

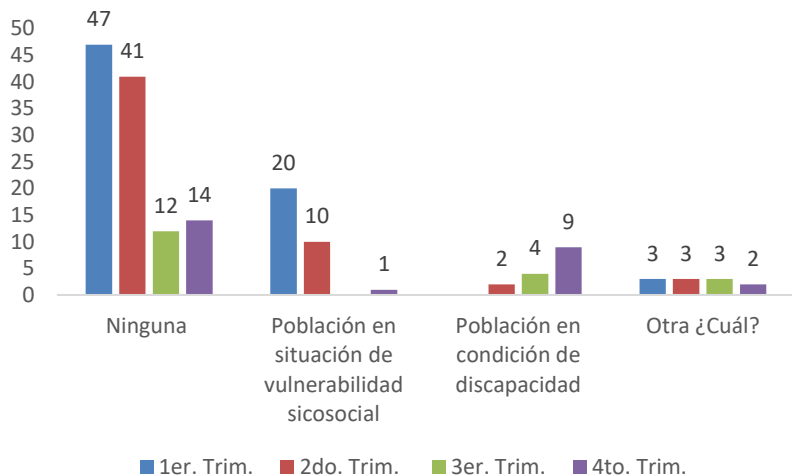
| Rango de edad | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total | % |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------|-----|
| Adultos mayores (más de 60 años) | 19 | 15 | 1 | 9 | 44 | 26 |
| 18 a 24 años | 21 | 4 | 8 | 6 | 39 | 23 |
| Adultos (más de 25 años) | 7 | 17 | 3 | 5 | 32 | 19 |
| 7 a 12 años | 20 | 6 | 1 | 2 | 29 | 17 |
| 13 a 17 años | 3 | 13 | 4 | 3 | 23 | 13 |
| 3 a 6 años | | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| Total | 70 | 56 | 19 | 26 | 171 | 100 |



Cuando se le preguntó a los docentes, sobre si la propuesta escogida estuvo acorde para la edad de los participantes, el 96% ubicó su percepción entre los rangos, totalmente de acuerdo y de acuerdo. El 2% manifestó su desacuerdo, y el mismo porcentaje fue alcanzado por los ciudadanos que permanecieron imparciales, al escoger la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo.



CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO

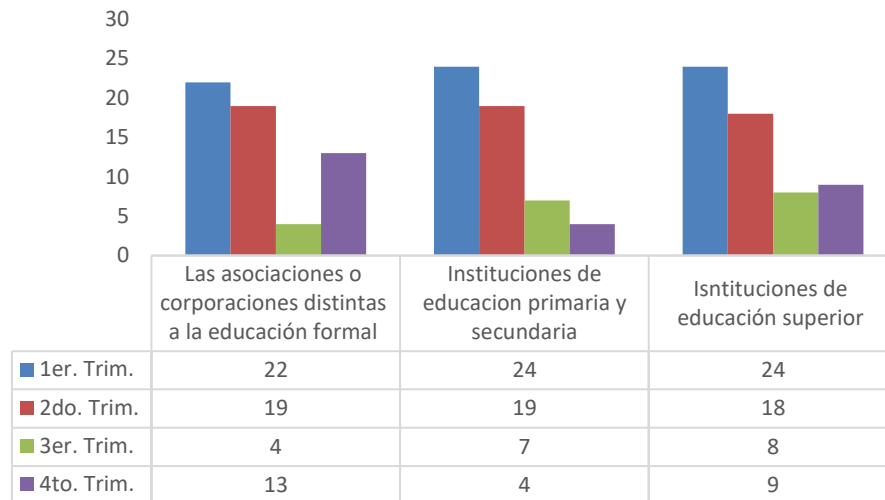
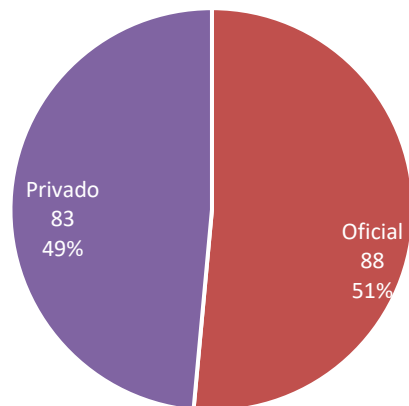


| | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total |
|---|------------|------------|------------|------------|----------|
| Otra ¿Cuál? | | | | | |
| Grupo de personas de la tercera edad | | 0 | 3 | 1 | 2 |
| Población en condición de acompañamiento laboral | | 1 | | | 1 |
| Población en condición de discapacidad intelectual | | 1 | | | 1 |
| Población vulnerable, en riesgo de habitanza en calle | | | | 1 | 1 |
| Síndrome de Down | | | | 1 | 1 |
| Total general | | 2 | 3 | 3 | 2 |

Frente a la pregunta si el grupo que participó del servicio educativo o la propuesta pedagógica presentaba alguna característica de accesibilidad o inclusión, se identificó que el 69% no presentaba ninguna, el 21% identificó el grupo como población en situación de vulnerabilidad sicosocial. Otros reportados fueron población en condición de acompañamiento laboral y los adultos mayores.



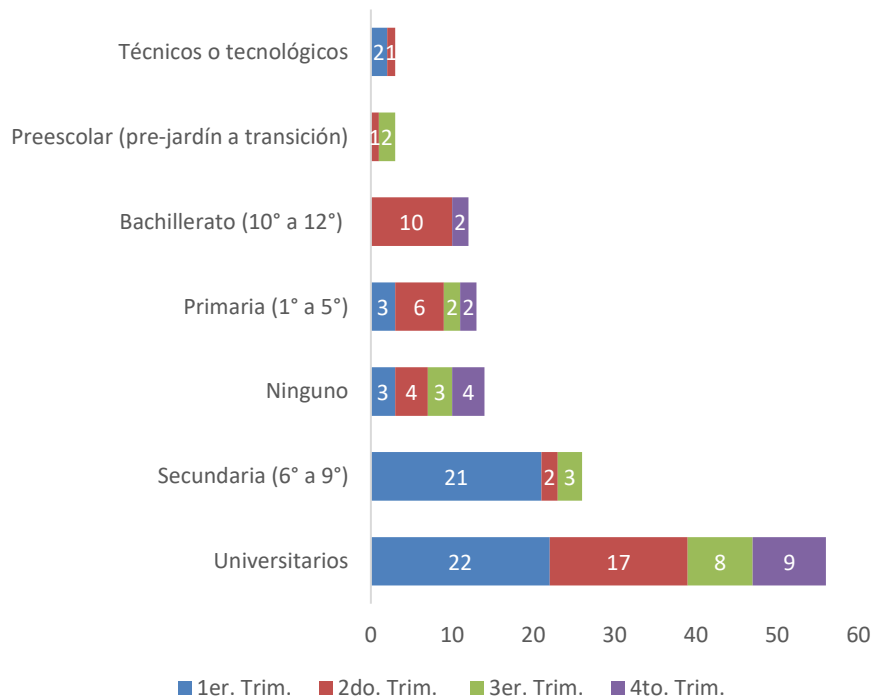
CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO



Frente al tipo de institución solicitante se identificó que las instituciones oficiales o públicas representan el 51% y las privadas el 49%. Se identifica un nicho constante cuyos porcentajes de participación están muy parejos, estas las instituciones de educación superior con 59% y las asociaciones o corporaciones distintas a la educación formal con 58%. Las instituciones de educación primaria y secundaria con 54% conforman el siguiente grupo de interés de las propuestas pedagógicas en los museos del Ministerio de Cultura. Se identificaron más de cuarenta instituciones, siendo la Secretaría de Integración Social, Colegio Comfanorte y la Universidad Santo Tomás las de mayor número de solicitudes en el 2021.



CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO



Cuando se le pidió al docente seleccionar el nivel o grado de educación al que pertenece el grupo que accedió al servicio educativo o actividad pedagógica el 44% escogió universitario, el 20% estudiante de secundaria de 6° a 9°, el 9% fueron estudiantes de primaria de 1° a 5°, el 9% estudiantes de bachillerato de 10° a 12°. Con 2% cada unos se ubican estudiantes técnicos o Tecnológicos y los grupos de preescolar.

Asimismo un 11% de los docentes escogió la opción de ninguna, pues el grupo solicitante no pertenecía a este segmento poblacional.



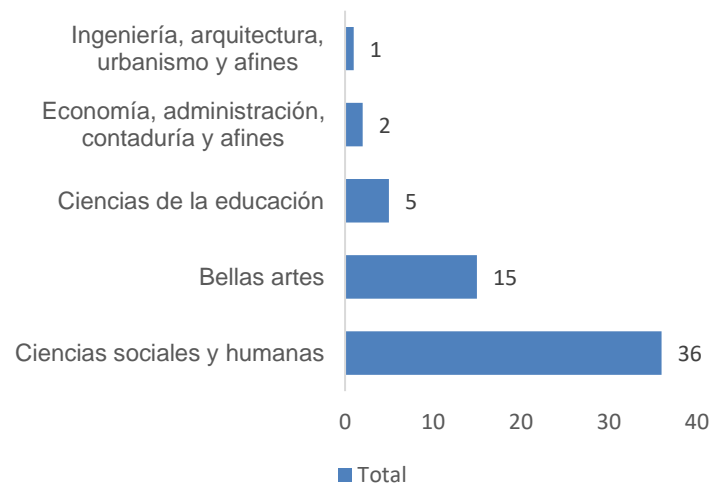
La cultura
es de todos

Mincultura

CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO



Frente al área o asignatura que imparte en la institución educativa (preescolar a secundaria) la mayoría de docentes o profesores imparten materias de ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia, humanidades, lengua castellana e idiomas extranjeros y Educación artística y cultural.



Los docentes de instituciones de educación superior que mayor solicitudes realizaron fueron aquellos que imparten materias (o asignaturas) en torno a las ciencias sociales y humanas y las bellas artes.



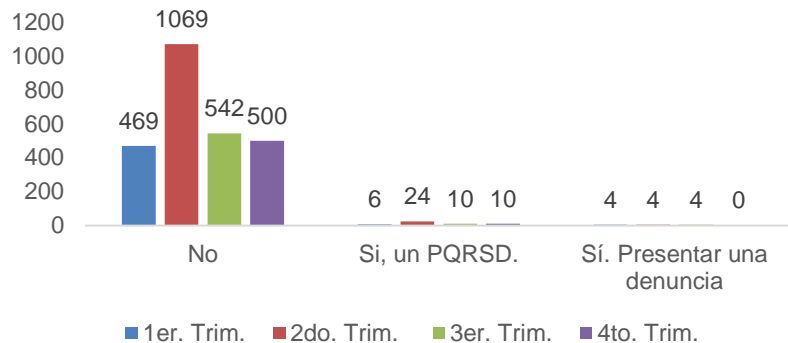
ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS

En este espacio ciudadano puede escribir comentarios frente al servicio o trámite prestado por el Ministerio de Cultura y Unidades Administrativas Especiales. El 51% de los ciudadanos no escribió ningún comentario y el 49% restante realizó algún tipo de comentario, se destaca que el 40% fueron felicitaciones:

| Agrupación Comentarios | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | Total | % |
|--|------------|-------------|------------|------------|--------------|------------|
| El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación) | 258 | 545 | 292 | 259 | 1354 | 51 |
| Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, tramites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada. | 187 | 478 | 219 | 166 | 1.050 | 40 |
| El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración. | 16 | 32 | 28 | 45 | 121 | 5 |
| El ciudadano hizo un comentario frente a los aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica, frente aspectos como: conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o y frente a su lenguaje claro | | 14 | 5 | 12 | 31 | 1 |
| El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad | 10 | 12 | 2 | 5 | 29 | 1 |
| Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, tramites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitad | | | | 14 | 14 | 1 |
| El ciudadano hizo un comentario frente a las características de la atención prestada en lo referente a si la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, o la satisfacción frente al servicio. | 4 | 3 | 5 | 1 | 13 | 0,5 |
| El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada. Incluye recibir memorias o ver publicado la actividad por alguno de los canales | | 6 | 2 | 2 | 10 | 0,4 |
| El ciudadano hizo un comentario frente a las características del punto de atención en lo referente a la señalización y comodidades de las instalaciones | 1 | | 1 | 7 | 9 | 0,3 |
| El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada. Incluye recibir memorias o ver publicado la actividad por alguno de los canales | 1 | 5 | | 1 | 7 | 0,3 |
| El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área vistada | 1 | 1 | 1 | | 3 | 0,1 |
| El ciudadano hizo un comentario sobre la encuesta | 1 | 1 | 1 | | 3 | 0,1 |
| Total | 479 | 1097 | 556 | 512 | 2.644 | 100 |

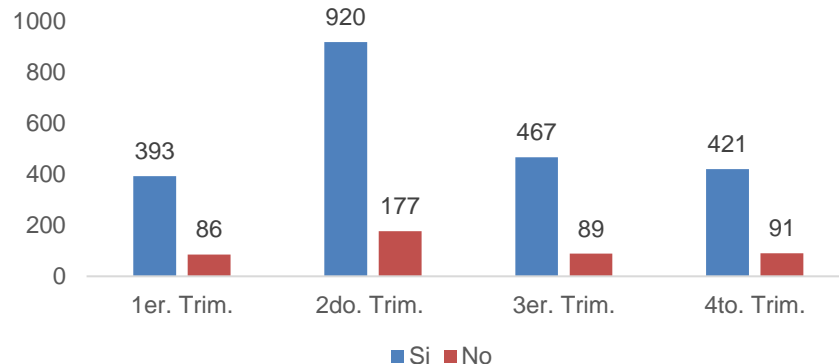
OTROS ASPECTOS ANÁLIZADOS

Si desea o no realizar una PQR o una denuncia de corrupción



Otros aspectos que la encuesta mide son, si desea o no realizar una PQR o una denuncia de corrupción, frente a este interrogante dos mil quinientos ochenta ciudadanos equivalentes al 98% contestó que no, el 2% restante, se divide en cincuenta ciudadanos que querían poner un PQR y doce que deseaban realizar una denuncia.

Autorizo y acepto la política de tratamiento de mis datos personales



Frente a la pregunta de aceptación de la política de tratamiento de datos que permite identificar aquellos ciudadanos que están de acuerdo con la misma y que se les puede contactar para fines divulgativos en torno a la misionalidad el ministerio 83% la aceptaron y 17% la rechazaron

CARACTERIZACIÓN CON ENFOQUE ÉTNICO DIFERENCIAL

De los doscientos cincuenta (250) ciudadanos que se identificaron pertenecientes a un grupo étnico, equivalente al 9,5% del total de los encuestados, resaltamos las siguientes características: la participación femenina dentro de los grupos étnicos fue predominante y la lideró las mujeres afro con 103 encuestadas frente a 34 hombre, las indígenas con 50 frente 25 hombre, las raizales con 22 frente a 9 masculino y las rom o gitanos con tres frente a un hombre. Se identificaron un raizal generó binario en la comunidad raizal un no binario en los afro y un indígena que prefirió no dar a conocer su género. El rango de edad predominante entre las mujeres adultas que diligenciaron la encuesta se centra entre 25 a 39 años.

| Grupo étnico | Afrocolombiano o afrodescendiente | Indígena | Raizal | Rom o gitano | Total | Grupo étnico | Afrocolombiano o afrodescendiente | Indígena | Raizal | Rom o gitano | Total |
|-------------------|-----------------------------------|----------|--------|--------------|-------|--------------|-----------------------------------|----------|--------|--------------|-------|
| Menor de 18 | 6 | | | | 6 | 40 a 44 años | 6 | 10 | 1 | 2 | 19 |
| Femenino | 5 | | | | 5 | Femenino | 2 | 10 | 1 | 1 | 14 |
| Masculino | 1 | | | | 1 | Masculino | 4 | | | 1 | 5 |
| 20 a 24 años | 4 | 11 | | | 15 | 45 a 49 años | 4 | 7 | 11 | | 22 |
| Femenino | 2 | 10 | | | 12 | Femenino | 4 | 7 | 6 | | 17 |
| Masculino | 1 | | | | 1 | Masculino | | | 5 | | 5 |
| No Binario | 1 | | | | 1 | 50 a 54 años | | 15 | 2 | 2 | 19 |
| Prefiero no decir | | 1 | | | 1 | Femenino | 10 | | | 1 | 11 |
| 25 a 29 años | 17 | 8 | 1 | | 26 | Masculino | 5 | 2 | 1 | | 8 |
| Femenino | 12 | 3 | 1 | | 16 | 55 a 59 años | 10 | 5 | 5 | | 20 |
| Masculino | 5 | 5 | | | 10 | Femenino | 8 | 2 | 4 | | 14 |
| 30 a 34 años | 17 | 6 | 2 | | 25 | Masculino | 2 | 3 | 1 | | 6 |
| Femenino | 14 | 6 | 1 | | 21 | 60 a 64 años | 4 | | | | 4 |
| Masculino | 3 | | 1 | | 4 | Femenino | 4 | | | | 4 |
| 35 a 39 años | 15 | 8 | | | 23 | 65 a 69 años | 2 | | | 1 | 3 |
| Femenino | 14 | 4 | | | 18 | Femenino | 1 | | | 1 | 2 |
| Masculino | 1 | 4 | | | 5 | Masculino | 1 | | | | 1 |
| | | | | | | 75 a 79 años | | | | | 1 |
| | | | | | | Femenino | | | | 1 | 1 |

CARACTERIZACIÓN CON ENFOQUE ÉTNICO DIFERENCIAL

| Departamento de residencia | Afrocolombiano o afrodescendiente | Indígena | Raizal | Rom o gitano | Total |
|----------------------------|-----------------------------------|----------|--------|--------------|-------|
| Valle del Cauca | 39 | 3 | 10 | 1 | 53 |
| Nariño | 15 | 35 | 2 | | 52 |
| Bogotá D.C. | 22 | 11 | 8 | 2 | 43 |
| Bolívar | 14 | 2 | | | 16 |
| Putumayo | 8 | 8 | | | 16 |
| Sucre | 8 | 4 | 1 | | 13 |
| Cundinamarca | 5 | 4 | 2 | | 11 |
| Risaralda | 3 | | 4 | | 7 |
| Antioquia | 3 | 1 | 1 | | 5 |
| Cauca | | 5 | | | 5 |
| La Guajira | 4 | | 1 | | 5 |
| Caldas | 3 | | | | 3 |
| Norte de Santander | 2 | | 1 | | 3 |
| Atlántico | 2 | | | | 2 |
| Córdoba | | 2 | | | 2 |
| Magdalena | 2 | | | | 2 |
| Boyacá | 1 | | | | 1 |
| Cesar | 1 | | | | 1 |
| Guaviare | 1 | | | | 1 |
| Huila | 1 | | | | 1 |
| Meta | 1 | | | | 1 |
| Tolima | | 1 | | | 1 |
| Total | 135 | 76 | 30 | 3 | 244 |

| Estrato | Afrocolombiano o afrodescendiente | Indígena | Raizal | Rom o gitano | Total |
|---------|-----------------------------------|----------|--------|--------------|-------|
| Uno | 46 | 49 | 2 | 1 | 98 |
| Dos | 49 | 14 | 17 | 1 | 81 |
| Tres | 28 | 10 | 7 | 1 | 46 |
| Cuatro | 8 | 1 | 3 | | 12 |
| Cinco | 3 | 2 | | | 5 |
| Seis | 1 | | 1 | | 2 |
| Total | 135 | 76 | 30 | 3 | 244 |

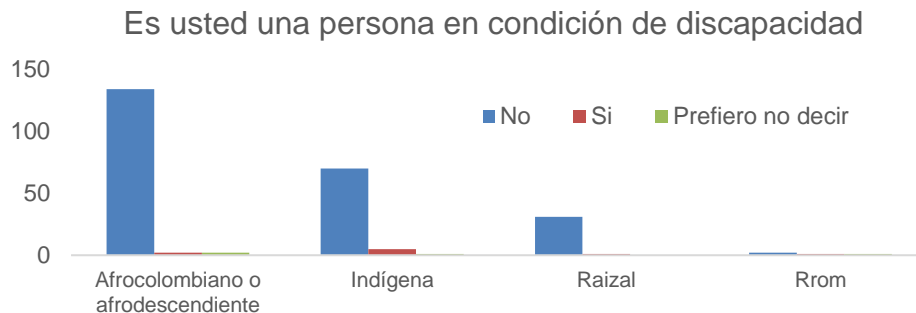
En veintitrés departamentos fueron reportados por los grupos étnicos como su sitio de residencia, siendo Valle del Cauca, Nariño y la ciudad de Bogotá D.C., los de mayor número de ciudadanos. De igual manera, se observó que habitaban en mayor proporción en los estratos uno, dos y tres, aunque se evidencia una participación de todos los estratos.



CARACTERIZACIÓN CON ENFOQUE ÉTNICO DIFERENCIAL

Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, el 95% de los ciudadanos que se identifican con un grupo étnico responde que no, y nueve personas, equivalente al 4% manifestaron que sí, y reportaron su tipo de discapacidad: discapacidad física cinco indígenas y un raizal. Un afro discapacidad cognitiva y otro reporto discapacidad mental, finalmente un rom reporto dolor de espalda crónico. Cuatro ciudadanos manifestaron no querer decir si contaba o no con discapacidad: dos afro, un indígena y un rom.

Cuando se le pregunto a los ciudadanos que se identificaron con un grupo étnico si han sido víctima de la violencia, el 56% dijo que no, el 38 % que si: 56 afros, 32 indígenas, nueve raizales. Finalmente un 4% prefirió no decir.



CARACTERIZACIÓN CON ENFOQUE ÉTNICO DIFERENCIAL

Frente al perfil ocupacional los bibliotecarios, archivistas y curadores de arte de género femenino predominaron en los grupos étnicos: 41 afro, 29 indígenas, seis raizales y dos rom.

| Perfil ocupacional | Afrocolombiano o afrodescendiente | Indígena | Raizal | Rom | Total |
|---|-----------------------------------|----------|--------|-----|-------|
| Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos) | 52 | 34 | 13 | 2 | 101 |
| Empleados de bibliotecas y archivos | 6 | 12 | 4 | | 22 |
| Estudiante [educación básica y media] | 14 | 2 | | | 16 |
| Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura | 13 | 1 | 2 | | 16 |
| Ama(o) de casa | 6 | 1 | 2 | | 9 |
| Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario) | 4 | 4 | | | 8 |
| Otro | 5 | 3 | | | 8 |
| Docentes o profesores de educación secundaria | 3 | 2 | | | 5 |
| Arquitectos, ingenieros y afines | 3 | 1 | | | 4 |
| Artesano | 4 | | | | 4 |
| Artista plástico o visual | 2 | 2 | | | 4 |
| Autores, periodistas y lingüistas | 3 | 1 | | | 4 |
| Docentes o profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior | 2 | 2 | | | 4 |
| Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural miembro de una organización cultural | 1 | 2 | 1 | | 4 |
| Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente (no pertenece a una organización cultural) | 2 | | 1 | 1 | 4 |
| Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines | 4 | | | | 4 |



CARACTERIZACIÓN CON ENFOQUE ÉTNICO DIFERENCIAL

Otras ocupaciones asociadas al grupo étnico son:

| Perfil ocupacional | Afrocolombiano o afrodescendiente | Indígena | Raizal | Rom | Total |
|---|-----------------------------------|-----------|-----------|----------|------------|
| Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas | 2 | | 1 | 1 | 4 |
| Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un sector diferente a la cultura | 1 | 2 | 1 | | 4 |
| Docente o introductor de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas | | 2 | 1 | | 3 |
| Docentes o profesores de educación primaria y de primera infancia | 2 | | 1 | | 3 |
| Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado] | 3 | | | | 3 |
| Investigador | 2 | | | | 2 |
| Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines) | 1 | 1 | | | 2 |
| Pensionado(a) | 1 | 1 | | | 2 |
| Profesionales de la informática | | 1 | 1 | | 2 |
| Profesionales en derecho (incluye abogados, juristas o similares) | 1 | | 1 | | 2 |
| Editor | | | 1 | | 1 |
| Empleados de oficina (oficinistas y empleados de trato directo con el público) | 1 | | | | 1 |
| Empleados telefonistas y de servicios de internet (empleado de café Internet, operador central telefónica o conmutador o de servicio telefónico o telefonista y tele-recepcionista) | | | | 1 | 1 |
| Guía (incluye los guías de: museos, turismo, viajes, montañismo) | | | 1 | | 1 |
| Otros profesionales de la educación | | 1 | | | 1 |
| Producción escénica en danza, música, teatro y circo | | 1 | | | 1 |
| Total | 138 | 76 | 32 | 4 | 250 |

Gracias

Proyecto Caracterización y estudio de
ciudadanos, usuarios y grupos de
interés del Ministerio de Cultura

