



La cultura
es de todos

Mincultura

INFORME PRIMER TRIMESTRE 2021

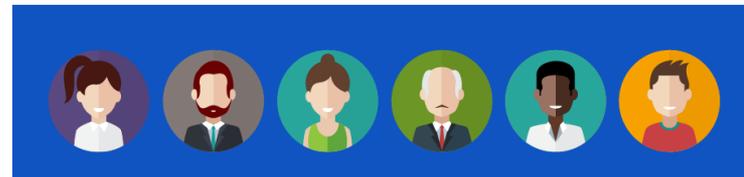
Encuesta F-GAC-014

Resultados primer trimestre 2021 F-GAC-014

A continuación presentamos los resultados de los servicios y trámites calificados en el primer trimestre del 2021 y la caracterización de los ciudadanos que diligenciaron la misma.



¿Cómo califica y cual 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?

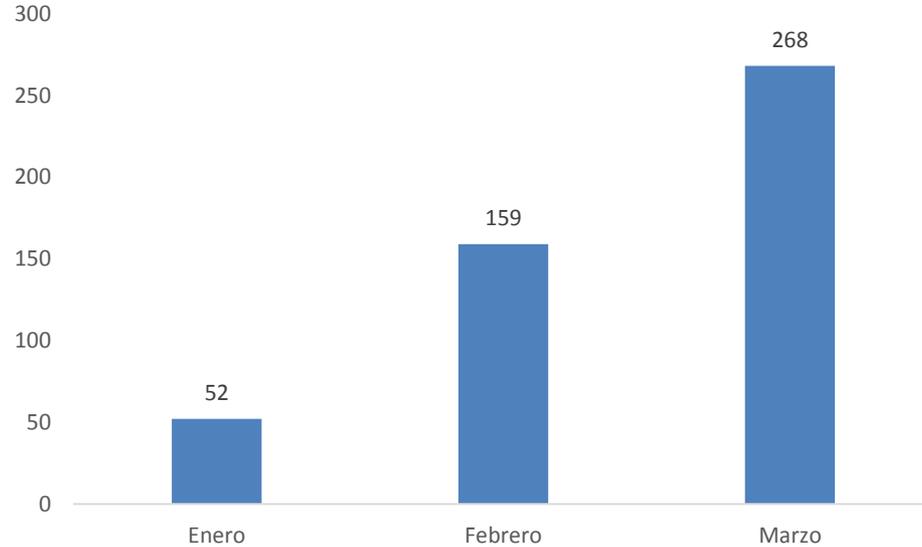


La cultura
es de todos

Mincultura

NÚMERO DE ENCUESTAS

En el primer trimestre de 2021 se recibieron cuatrocientas setenta y nueve (479) encuestas. Se observa un incremento mensual a medida que se reactivan las actividades y servicios.



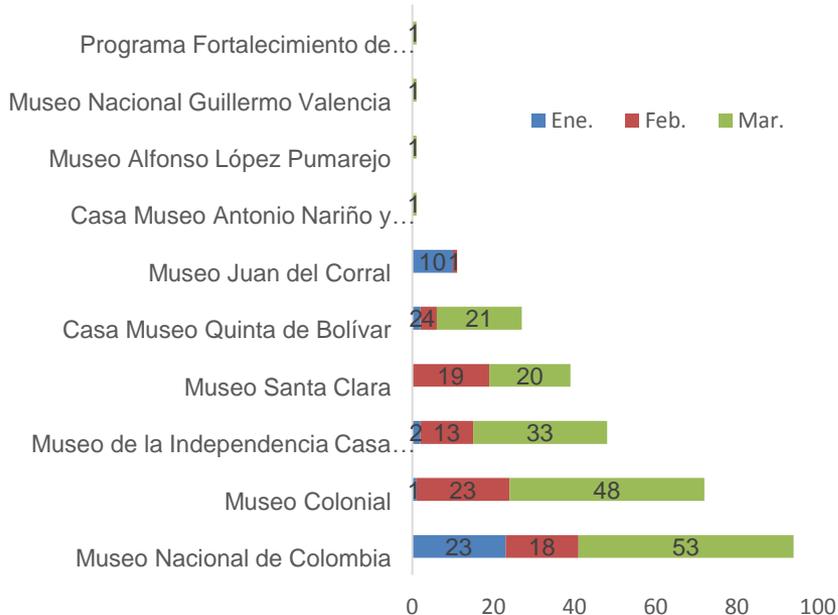
ÁREAS VISITADAS DE MANERA PRESENCIAL O VIRTUAL

Área evaluada		Ene.	Feb.	Mar.	Total primer trimestre 2021
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez			1	1
	Casa Museo Quinta de Bolívar	2	4	21	27
	Museo Alfonso López Pumarejo			1	1
	Museo Colonial	1	23	48	72
	Museo de la Independencia Casa del Florero	2	13	33	48
	Museo Juan del Corral	10	1		11
	Museo Nacional de Colombia	23	18	53	94
	Museo Nacional Guillermo Valencia			1	1
	Museo Santa Clara		19	20	39
	Programa Fortalecimiento de Museos			1	1
Unidad Especial Administrativa Biblioteca Nacional de Colombia		14	76	84	174
Dirección de Artes				1	1
Dirección de Patrimonio y Memoria			1	2	3
Grupo de Contratos y Convenios			1		1
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios				2	2
Grupo de Servicio al Ciudadano			3		3
Total		52	159	268	479

En el primer trimestre del 2021, las unidades administrativas especiales Museo Nacional y Biblioteca Nacional agruparon el mayor número de encuestas equivalente al 98% del total de la muestra. El 2% restante se distribuye en cinco grupos de trabajo o áreas Ministerio.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MUESO NACIONAL

Durante el primer trimestre doscientos noventa y cuatro (294) ciudadanos, equivalente al 62% del total de encuetados, calificaron los servicios o tramites ofrecidos por diez museos. El Museo Nacional, lidero la atención, le sigue el Museo Colonial y Museo la Independencia. Se destaca la participación del Museo Juan del Corral.



¿Qué lo motivó a visitar presencialmente o virtualmente el museo ?	Ene.	Feb.	Mar.	1 Trim	%
Conocer o aprender más de nuestra historia y nuestra cultura	13	22	53	88	30
Tarea, recomendación académica o exigencia escolar	0	21	46	67	23
Interés personal	7	6	27	40	14
Actividad investigativa o profesional	1	15	13	29	10
Por interés en las actividades programadas	3	5	14	22	7
Interés turístico	8	3	6	17	6
Visitar o asistir a una exposición, muestra artística o evento cultural	3	5	9	17	6
Otro ¿cuál?	1	1	9	11	4
Recomendación de otra persona	2	0	0	2	1
Casualidad o sin razón aparente	0	0	1	1	0
Total	38	78	178	294	100

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MUESO NACIONAL

Frente a los servicios o trámites calificados en los museos, el servicio más calificado con 80% fue la realización de actividades educativa o académica (talleres, conferencia o similar). Le siguen los diálogos por los museos o recorridos guiados y los servicios educativos para grupos (propuestas pedagógicas)

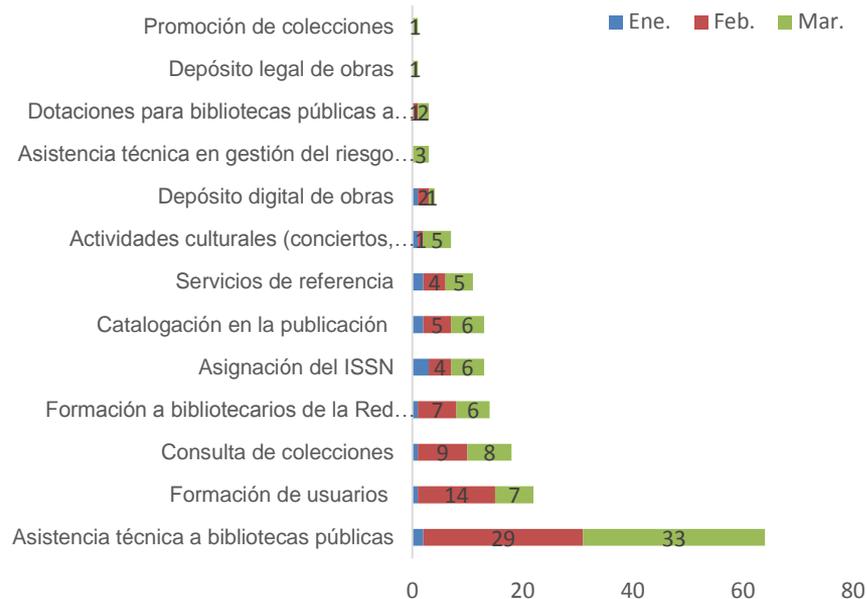
Servicios y trámites de los Museos del Ministerio de Cultura	Ene.	Feb.	Mar.	1 Trim
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	18	37	80	135
Diálogos por el museo o recorridos guiados	15	17	43	75
Servicios educativos para grupos (diligencia el encargado de grupo)	1	18	51	70
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	1	4		5
Suministro de imágenes en alta resolución	1		2	3
Materiales didácticos itinerantes	1	1		2
Alquiler o préstamo de espacios culturales			1	1
Consulta de materiales del Centro de Documentación		1		1
Consulta de objetos no exhibidos	1			1
Préstamo de obras a museos			1	1

UNIDAD ESPECIAL ADMINISTRATIVA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

Entre enero y marzo del 2021 ciento setenta y cuatro (174) ciudadanos, equivalente al 36% del total de encuestados evaluaron los servicios o trámites de la Biblioteca Nacional. Al interior de la Biblioteca, el grupo que mayor número de encuestas diligenciadas recibió fue procesamiento técnico con el ochenta y tres, le sigue la red de bibliotecas públicas con treinta y cinco, y el grupo de colecciones y servicios con treinta y uno.



Frente a los servicios y trámites evaluados en el primer trimestre, en el primer lugar se ubica la asistencia técnica a bibliotecas públicas, le sigue la formación de usuarios y la consulta de colecciones.



OTRAS ÁREAS

Grupo o área visitada	Servicio calificado	Ene.	Feb.	Mar.	Total
Dirección de Patrimonio y Memoria	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 proyectos con cargo a recurso de sobretasa del IVA		1		1
Grupo de Servicio al Ciudadano	Atención personalizada		3		3
Grupo de Contratos y Convenios	Consulta de contratos y convenios			1	1
Dirección de Artes	Registro de Productores			1	1
Servicios y trámites del Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Mincultura			2	2

Diez (10) ciudadanos calificaron otros servicios ubicados en diferentes de áreas del Ministerio: tres en el Grupo de Servicio al Ciudadano, tres en la Dirección de Patrimonio y Memoria, dos en el Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios, uno en la Dirección de Artes y uno en el Grupo de Contratos y Convenios



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

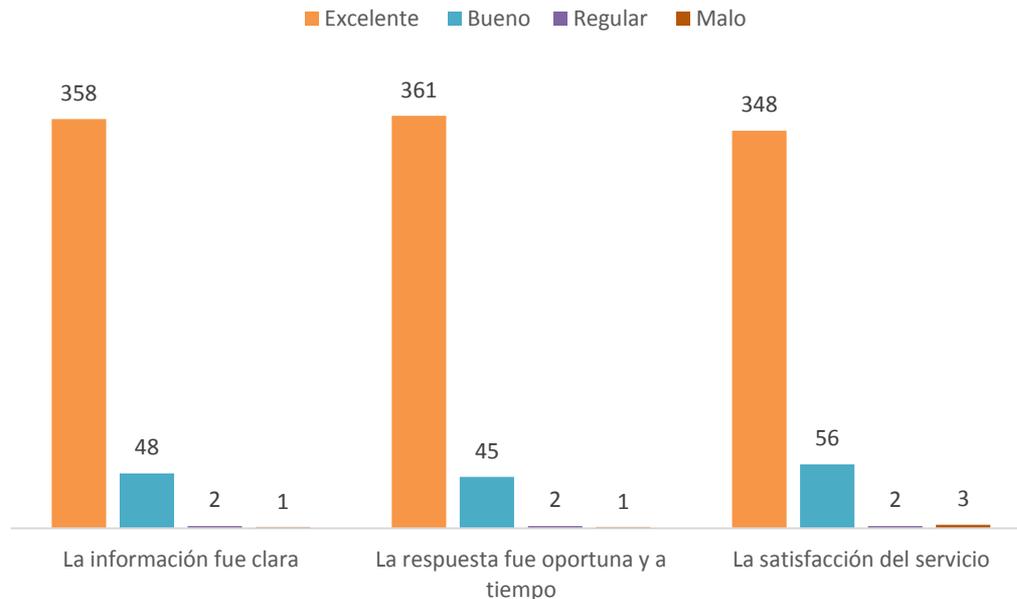
La encuesta F-GAC-014 permite al ciudadano calificar y dar a conocer al Ministerio su percepción frente a la oferta institucional de forma remota o presencial, evaluando los siguientes aspectos:



- 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

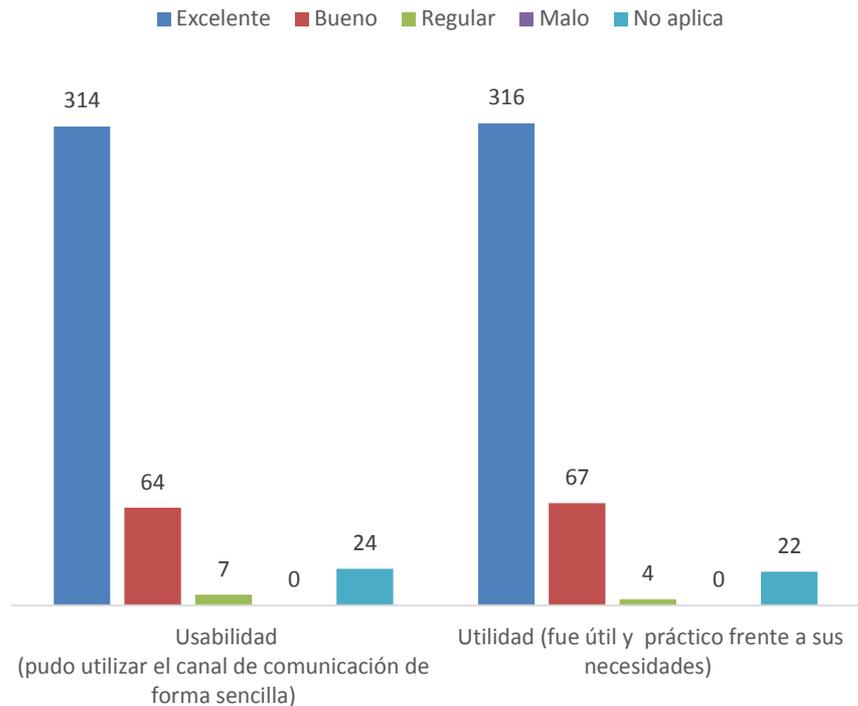
De Los cuatrocientos nueve (409) encuestados que calificaron las características de la atención recibida en promedio el 99% evaluó en el rango de excelente a bueno y un uno porciento en los rangos de regular a malo, en términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio.



CARACTERÍSTICAS DEL CANAL DE ATENCIÓN

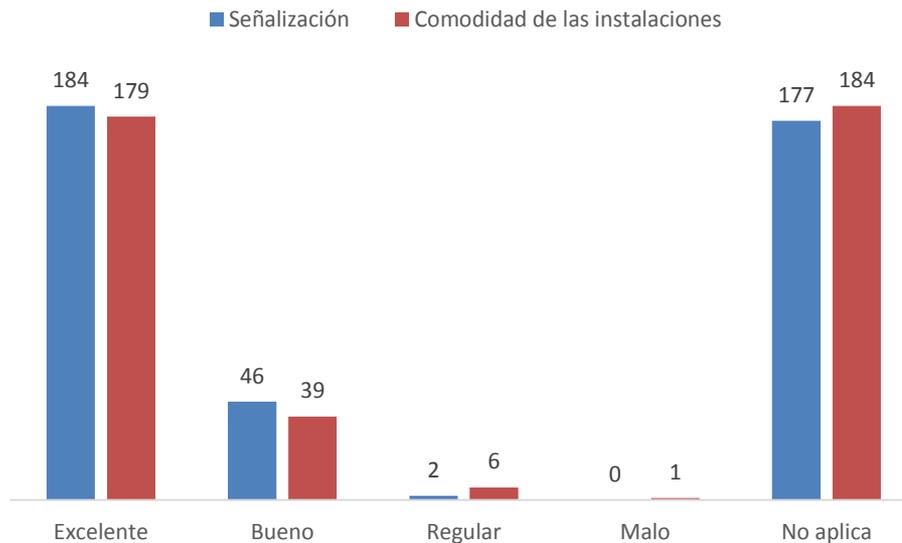
En promedio el 93% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En 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



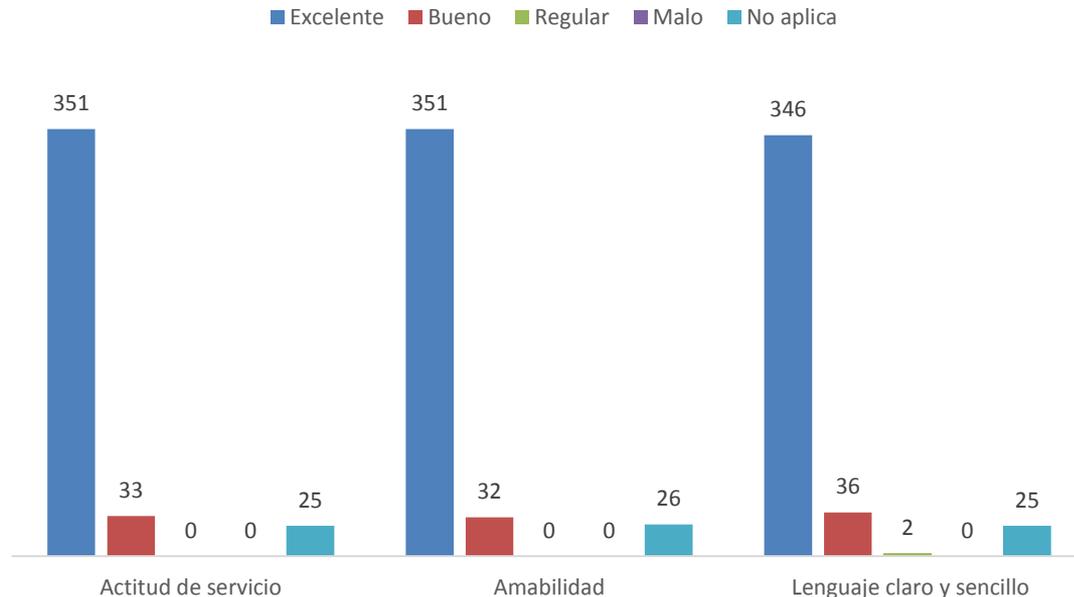
CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

En promedio el 44% de los ciudadanos escogieron la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o tramite de forma virtual. De las personas que calificaron, en promedio el 55% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, y el 1% evaluó de regular a malo, evidenciando la necesidad de plantear preguntas abiertas para identificar los aspectos por mejorar.



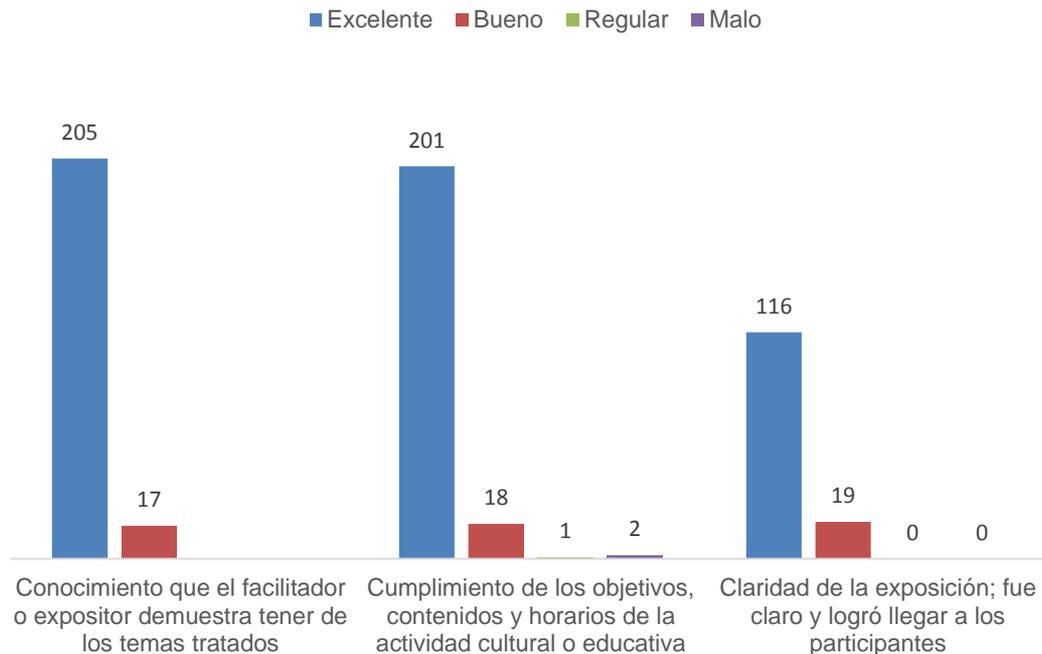
ASPECTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ SU REQUERIMIENTO

En promedio el 94% 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 calificó como regular, ningún ciudadano calificó como malo. Un promedio del 6% de los ciudadanos usó el No Aplica. La distribución estadística frente a la calificación del servidor público denota una percepción positiva y un grado de satisfacción con los aspectos evaluados.



ASPECTOS DEL FACILITADOR O EXPOSITOR QUE REALIZÓ LA ACTIVIDAD CULTURAL

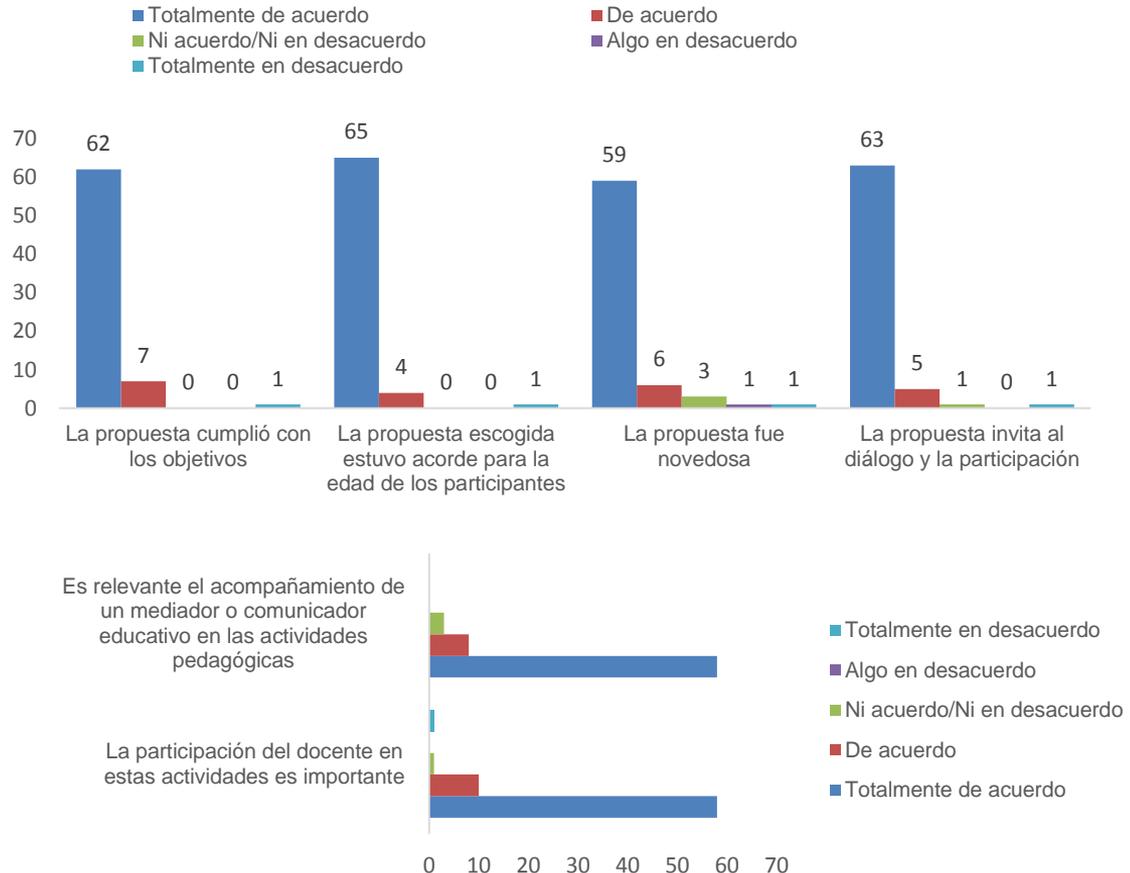
Doscientos veintidós (222) ciudadanos calificaron aspectos del facilitador expositor. En promedio el 86% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, menos del uno por ciento lo calificó como regular a malo.



CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA-MUSEOS

Durante el primer trimestre del 2021 setenta docentes evaluaron las características de la propuesta pedagógica a las que accedieron, en promedio el 97% manifestó estar total o de acuerdo con que la propuesta cumplió con sus objetivos, estuvo acorde con la edad de los participantes, fue novedosa e invita al diálogo y participación, un uno por ciento estuvo ni de acuerdo / ni en desacuerdo y el dos por ciento manifestó estar algo o totalmente en desacuerdo, evidenciado el impacto positivo de la propuesta.

Cuando se le pregunta acerca de la importancia de la participación del docente y la relevancia en el acompañamiento del mediador o comunicador en promedio el 96% se inclina por estar total o de acuerdo, 2% estuvo imparcial y un por ciento en desacuerdo



ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS

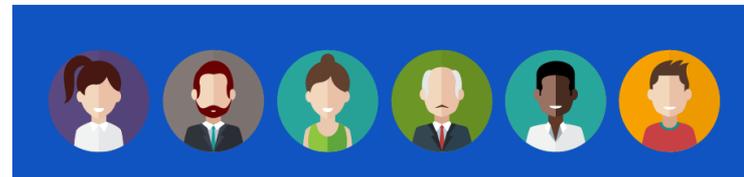
En este espacio ciudadano puede escribir sus observaciones, sugerencias o felicitaciones frente al servicio o trámite prestado por el Ministerio de Cultura y Unidades Administrativas Especiales. El 54% de los ciudadanos no escribió ningún comentario y el 46% restante realizó algún tipo de comentario

Agrupación comentarios	Ene-	Feb.	Mar.	1 Trim	%
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.	20	54	111	185	86
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.	2	2	10	14	6
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	1	2	7	10	5
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.	1	2	1	4	2
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	1	0
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	0
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área visitada		1		1	0
Total	24	62	130	216	100

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL CIUDADANO QUE ELABORÓ LA ENCUESTA

En el primer trimestre del 2021 cuatrocientos setenta y nueve (479) ciudadanos fueron caracterizados a través de la encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014 (físico y Web)

A continuación se presenta el análisis de las variables transversales que permiten identificar, agrupar y reconocer a los ciudadanos que deciden responder la misma.



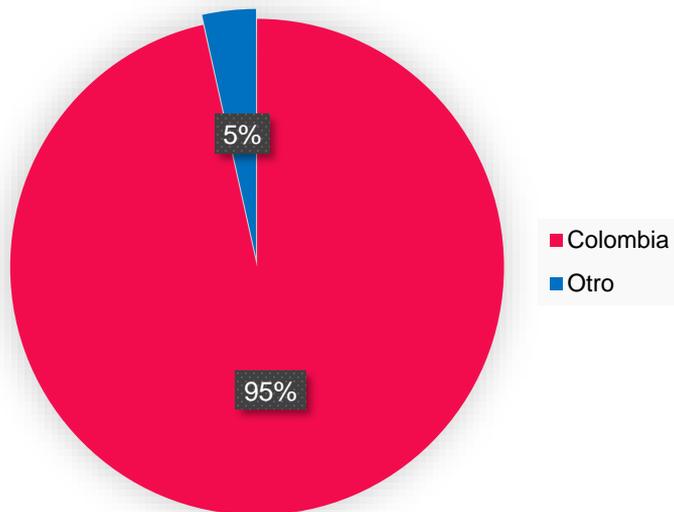
¿Cuál es el perfil de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del MC?



La cultura
es de todos

Mincultura

PAÍS DE RESIDENCIA



País de residencia	Ene.	Feb.	Mar.	1 Trm	%
México		11	1	12	46%
Estados Unidos	2	1	3	6	23%
Perú		2	1	3	12%
Brasil		1	1	2	8%
Alemania	1			1	4%
España	1			1	4%
Portugal		1		1	4%
Total	4	16	6	26	100%

Frente a la primera variable que permite identificar si el ciudadano vive en Colombia o en otro país, el 95% de los ciudadanos respondieron que se ubican en Colombia y el 5% restante indicó vivir en el exterior. Se logró identificar siete países con cobertura, se pudo establecer que la mayor participación estuvo en México, Estado Unidos y Perú.



Departamento	Ene.	Feb.	Mar.	1 Trm.
Bogotá D.C.	25	79	134	238
Caldas			43	43
Cundinamarca	7	7	29	43
Valle del Cauca	1	40	1	42
Norte de Santander		1	33	34
Antioquia	10	7	6	23
Boyacá		2	3	5
Bolívar	2		2	4
Cesar			3	3
Huila			1	2
Tolima	1	2		3
Casanare		2		2
Magdalena	1		1	2
Arauca			1	1
Atlántico			1	1
Córdoba			1	1
Nariño		1		1
Putumayo			1	1
Quindío			1	1
Risaralda	1			1
Santander		1		1
Total	48	143	262	453

DEPARTAMENTOS

Los resultados reflejan que el 53% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta nos informan vivir en Bogotá D.C. Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Caldas, Cundinamarca y valle del cauca con un 9% cada uno. El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en veinte de los treinta y dos departamentos del país.

MUNICIPIOS

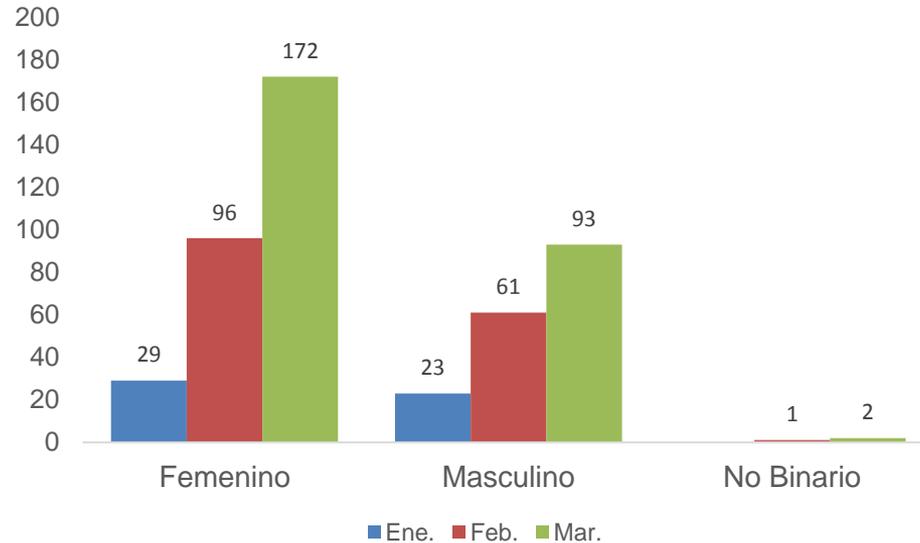
Se identificaron setenta y tres (73) municipios, los primeros lugares lo ocupan las ciudades de Tocancipá con diecinueve, Medellín con quince, Cúcuta con trece y Los Patios (NS) con doce.

LOCALIDADES BOGOTÁ

Las localidades con mayor número de encuestados de enero a marzo fueron Suba con cuarenta y dos, Teusaquillo con treinta y ocho y Kennedy con treinta y uno

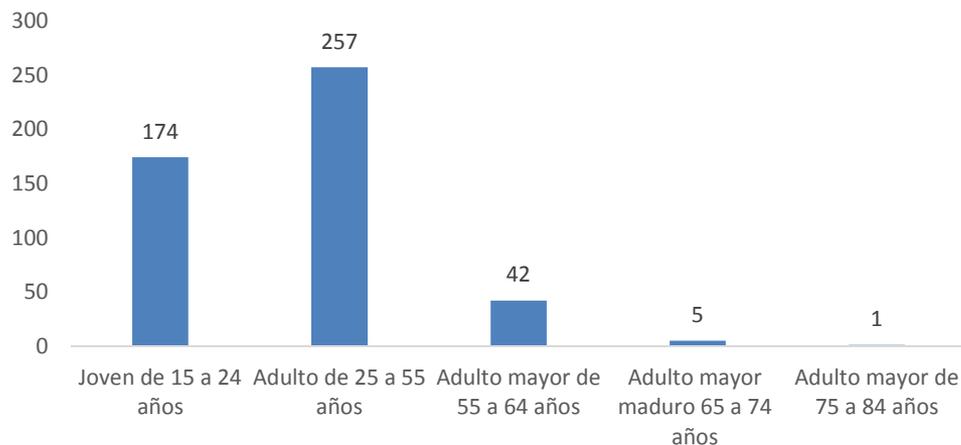
GÉNERO

El 62% de los encuestados manifestó ser del género femenino, el 37% del se identificó como de género masculino, siendo estos los géneros predominantes, se identificó la participación de tres ciudadanos que se reconocen como No Binario y otro prefirió no dar a conocer su género.



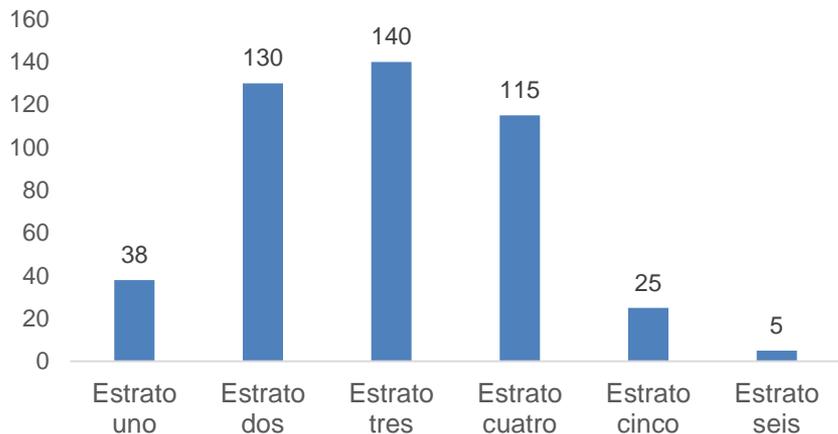
RANGO DE EDAD

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edad desde los 25 a 55 años en el primer trimestre estos suman doscientos cincuenta y siete (257) ciudadanos, lo que equivale al 54 %. 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 ciento setenta y cuatro (174) encuestados equivalente al 36%. El 10% restante, es decir, cuarenta y ocho (48) ciudadanos que diligenciaron la encuesta son adultos mayores, y lo distribuimos de la siguiente forma: adulto mayor joven entre los 55 a 64 años se reporta cuarenta y dos (42), adulto mayor maduro entre los 65 a 74 años, se contaron cinco y finalmente se identifico un adulto mayor entre los 75 a 84 años.



Rango de edad	Ene.	Feb.	Mar.	1 Trim.	%
Menor de 18	2	3	56	61	13
18 a 19 años	1	12	15	28	6
20 a 24 años	4	37	44	85	18
25 a 29 años	15	12	22	49	10
30 a 34 años	13	9	21	43	9
35 a 39 años	5	25	27	57	12
40 a 44 años	4	17	27	48	10
45 a 49 años	2	15	11	28	6
50 a 54 años	1	10	21	32	7
55 a 59 años	4	7	11	22	5
60 a 64 años	1	9	10	20	4
65 a 69 años		1	2	3	1
70 a 74 años		1	1	2	0
Mayor de 80		1		1	0
Total	52	159	268	479	100

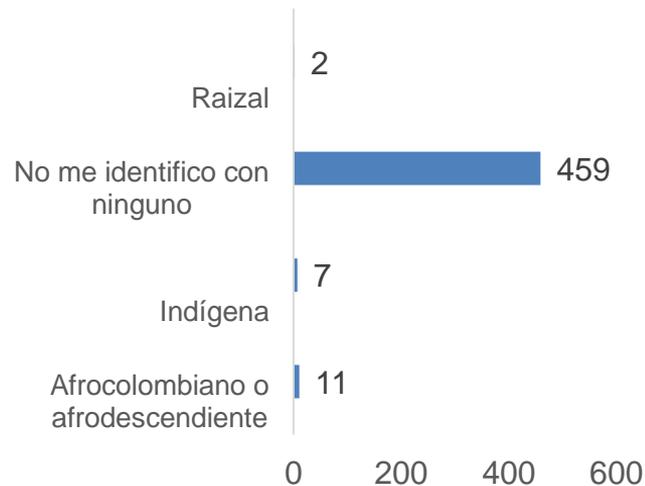
ESTRATO SOCIOECONÓMICO



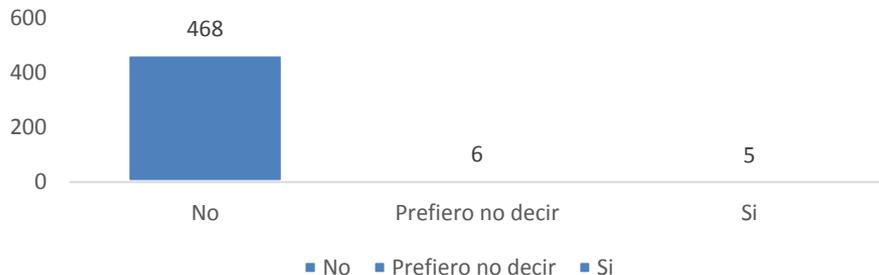
Los servicios y tramites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos, se destaca que el 31% vive en el estrato tres, el 29% en el estrato dos y el 25% de los ciudadanos habitan en el estrato social cuatro. Seguidamente se encuentran lo ciudadano que viven en estrato uno con el 8%, los que viven en estrato cinco con el 6% y el menor porcentaje se ubica en el estrato seis con el uno porciento.

GRUPO ÉTNICO

Frente al grupo étnico con el que se identifica, el 96% no se identifica con ningún grupo étnico. El 5% restante se distribuye entre afrocolombianos con once, indígenas siete y dos ciudadanos como raizales.



¿ES USTED UNA PERSONA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD?

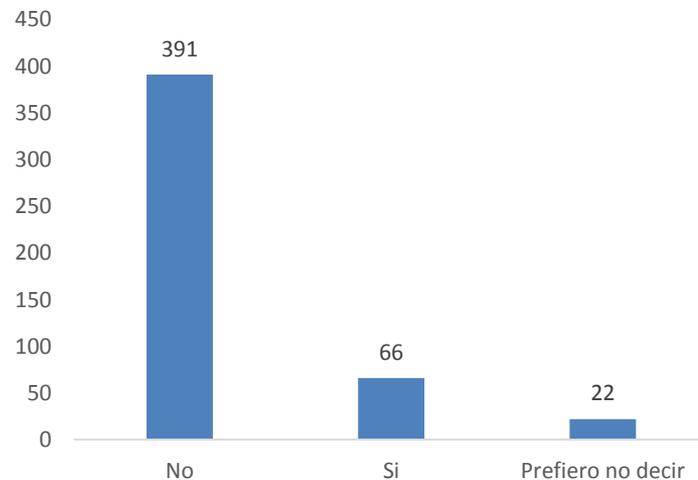


Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, el 98% responde que no, seis ciudadanos manifestaron no querer decir si contaba o no con discapacidad, y cinco personas manifestaron que sí, y reportaron su tipo de discapacidad:

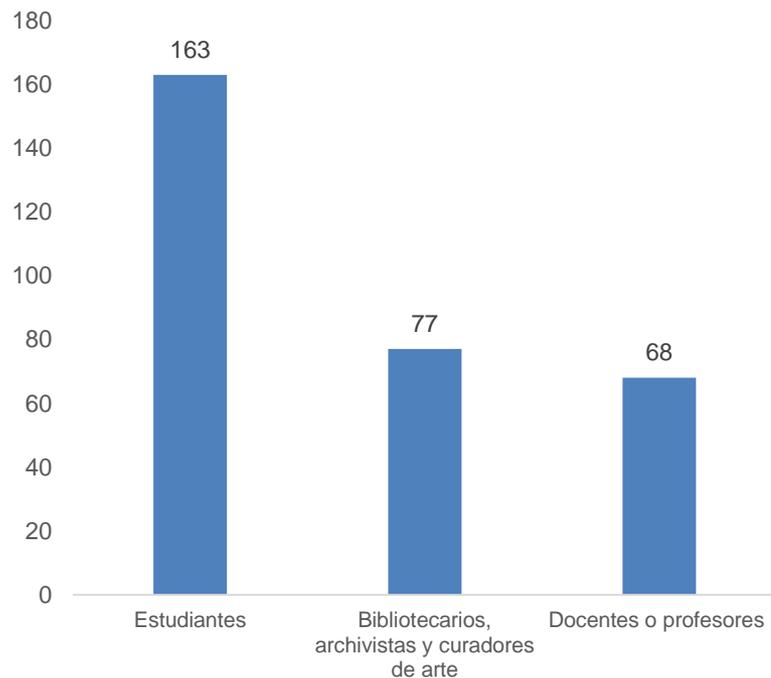
- 2 discapacidad física
- 1 discapacidad cognitiva
- 1 discapacidad mental
- 1 discapacidad visual

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

Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, el 82% responde que no, el 14% que si y un 5% de los ciudadanos manifestaron no querer decir



PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA

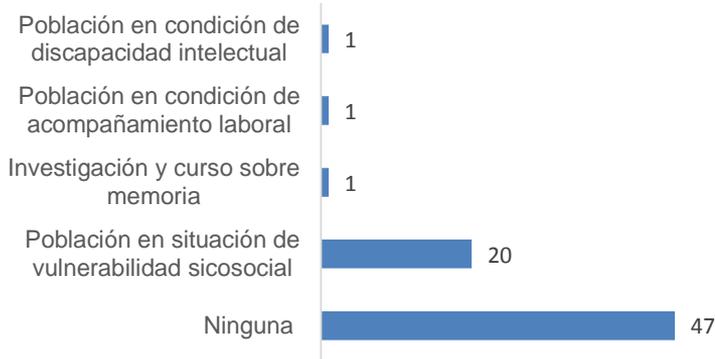


Frente al perfil profesional, el 34% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados), el 16% del perfil ocupacional corresponde a bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos) y un 14% se identificó como profesores o docentes

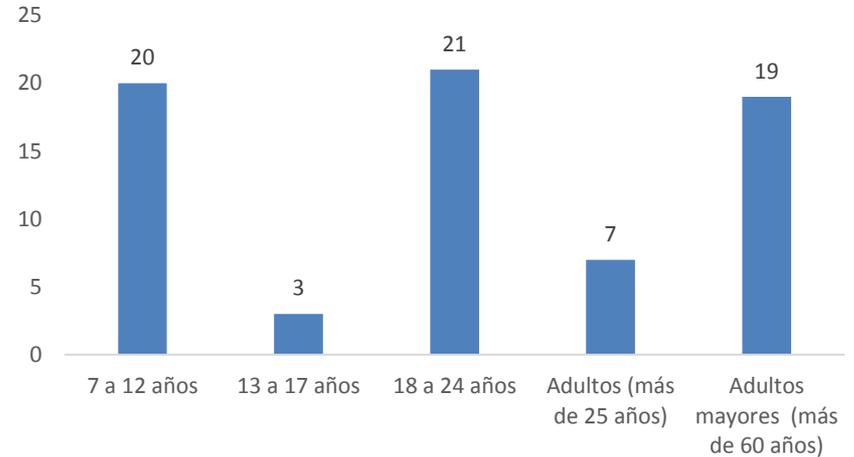
Se destaca la presencia de los guías (incluye los guías de: museos, turismo, viajes, montañismo) arquitectos, ingenieros y afines



CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO

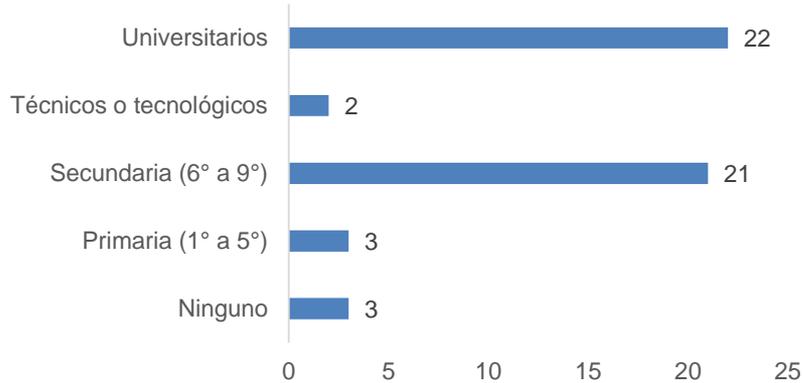


Frente a la pregunta si el grupo que participó del servicio educativo o la propuesta pedagógica presentaba alguna característica de accesibilidad o inclusión, se identificó que el 67% no presentaba ninguna, el 29% identificó el grupo como población en situación de vulnerabilidad sicosocial. Otros reportados fueron población en condición de acompañamiento laboral y población en condición de discapacidad intelectual.

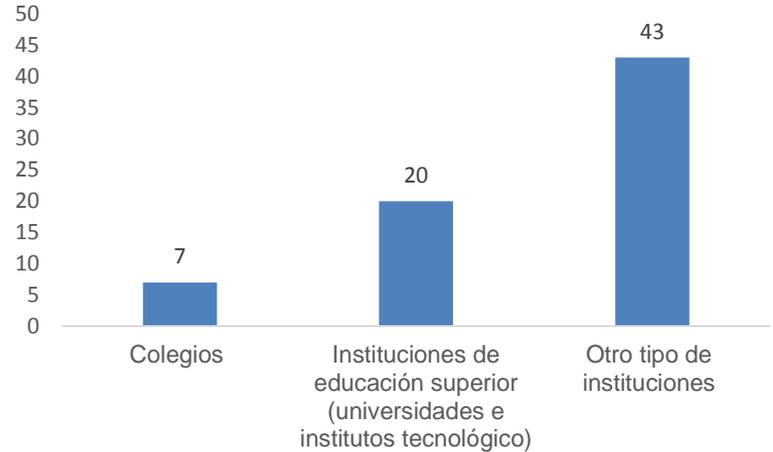


El rango de edad de los grupos solicitantes, el 30% se encontraban entre los 18 a 24 años, el 29% eran niños entre los 7 a 12 años, el 27% adultos mayores de 60 años, 10% adultos de más de 25 años y 4% adolescentes entre los 13 a 17 años.

CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO

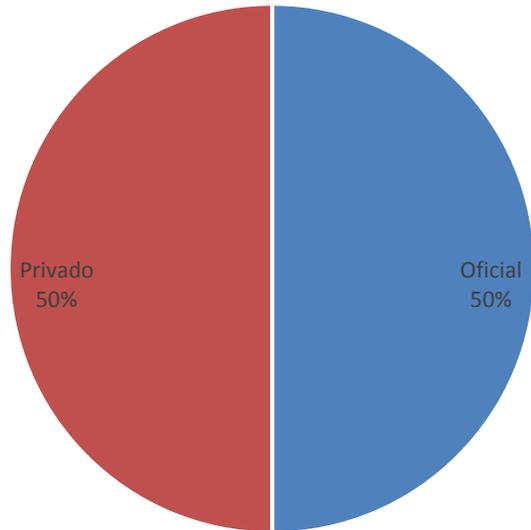


Cuando se le pidió al docente seleccionar el nivel o grado de educación al que pertenece el grupo que accedió al servicio educativo o actividad pedagógica el 43% escogió universitario, 41% estudiante de secundaria de 6° a 9° año, el 6% estudiantes de primaria de 1° a 5° y un 4% Técnicos y Tecnológicos.



Frente al tipo de institución solicitante se identificó que el 61% pertenecían a asociaciones o corporaciones distintas a la educación formal, el 29% instituciones de educación superior y el 10% fueron colegios.

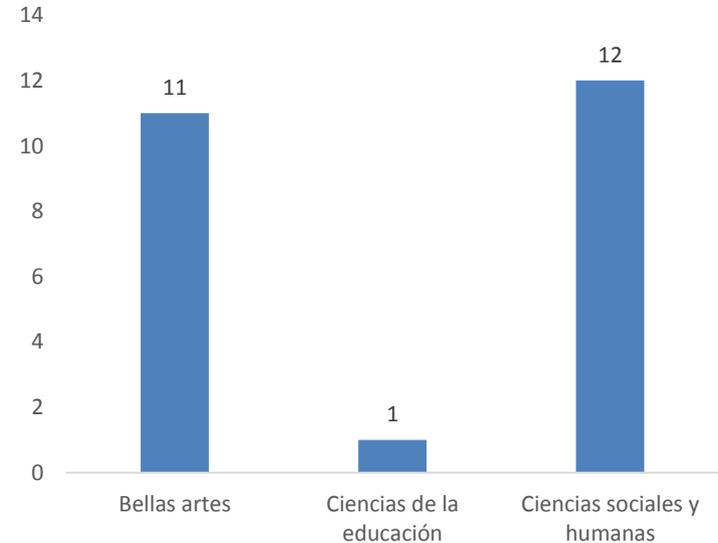
CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO



Frente al tipo de institución solicitante se identificó que se contó con el mismo porcentaje de oficiales y privadas, La secretaria de integración social, Comfanorte y la Universidad del Rosario fueron la de mayor número de solicitudes en el primer trimestre del 2021



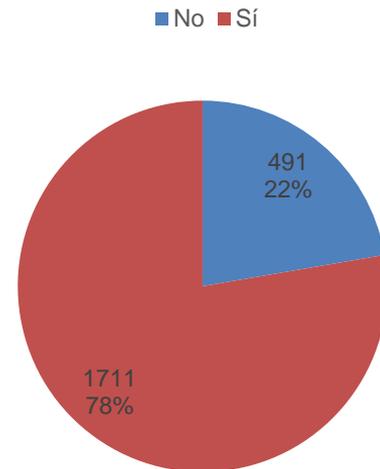
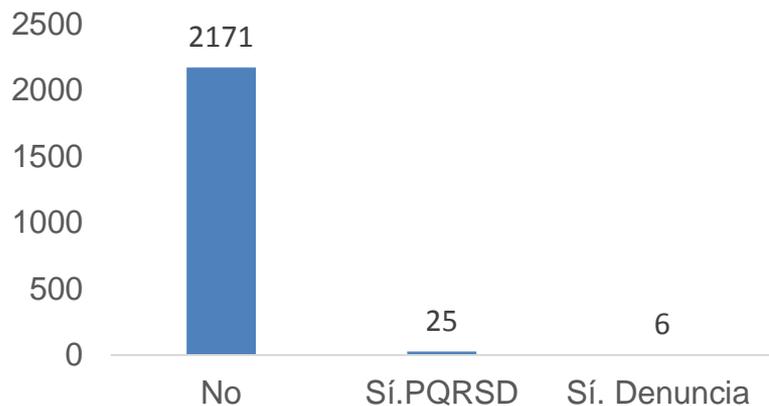
CARACTERIZACIÓN GRUPOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS DEL MINISTERIO



Frente a al área o asignatura que imparte en la institución educativa (preescolar a secundaria) la mayoría de docentes o profesores imparten materias de humanidades, lengua castellana e idiomas extranjero

Los docentes de instituciones de educación superior imparten materias (o asignaturas) en torno a las ciencias sociales y humanas y las bellas artes

OTROS ASPECTOS ANÁLIZADOS



Otros aspectos que la encuesta mide son, si desea o no realizar una PQR o una denuncia de corrupción, frente a este interrogante mil trecientos cincuenta y ocho ciudadanos equivalentes al 99% contestó que no, el 1% restante, se divide en veinticinco ciudadanos que querían poner un PQR y seis que deseaban realizar una denuncia.

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 78% la aceptaron y 22% la rechazaron

Gracias

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

