



Contenido	
Resumen.....	4
1. Contexto.....	5
2. Grupo de interés.....	8
3. Objetivos y metodología.....	10
3.1 Objetivo general.....	10
3.2 Objetivos específicos.....	10
3.3 Metodología.....	10
3.3.1 Análisis e investigación.....	11
3.3.2 Diseño.....	14
3.3.3 Evaluación.....	15
3.3.4 Fases del proyecto.....	17
4. Avance de la primera fase.....	19
4.1 Levantamiento e Identificación de fuentes de información.....	19
4.2 Instrumentos de medición transversales.....	28
4.2.1 Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura (BPPP).....	29
4.2.1.1 Aspectos generales encuesta de satisfacción BPPP.....	30
4.2.1.2 Análisis comparativo de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura (BPPP).....	31
4.2.1.3 Calificación general encuestas PPP:.....	32
4.2.2 Comparativo de los resultados sociodemográficos encuestas BPPP.....	35
a. Cobertura geográfica encuestas BPPP.....	35
b. Variables de género y edad en las encuestas BPPP.....	37
c. Grupo étnico encuestas BPPP.....	39
d. Estrato socioeconómico encuestas BPPP.....	40
e. Variables intrínsecas en las encuestas BPPP.....	41
f. Condición de discapacidad encuestas BPPP.....	41
g. Condición de víctima encuestas BPPP.....	41
4.2.2.1 Aplicativo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 2017-2019.....	42
a. Aspectos generales de los PQRSD.....	42
b. Variable de género en el aplicativo PQRSD.....	43
c. Ubicación geográfica en el aplicativo PQRSD.....	44
d. Grupo étnico y atención preferencial en el aplicativo PQRSD.....	46
e. Variables intrínsecas en el aplicativo PQRSD.....	46
□ Tema de consulta.....	46
□ Asignación y direccionamiento de los PQRSD.....	49
□ Canales de comunicación en el aplicativo PQRSD.....	50
4.2.2.2 Encuestas de satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas F-GAC- 014.....	50
b. Tipo de organización en la encuesta F-GAC-014.....	52
c. Aspecto evaluado en la encuesta F-GAC-014: características de la atención prestada.....	54



d.	Aspecto evaluado en la encuesta F-GAC-014: espacios físicos.....	55
e.	Aspecto evaluado en la encuesta F-GAC-014: calificación de los servidores públicos	55
f.	Distribución por tipo de solicitud en la encuesta F-GAC-014.....	56
g.	Análisis de las observaciones realizadas en la encuesta F-GAC-014.....	57
h.	Recurrencia de los ciudadanos en contestar la encuesta F-GAC-014	59
5.	Comparativo de variables transversales para posible caracterización en la primera fase	59
5.1	Variable de género	61
5.2	Variables geográficas	61
6.	Prototipos y pilotos de herramientas de aplicación transversal.....	63
6.1	Prototipo encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014	64
6.1.1	Resultados del primer mes de aplicación de la encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites F-GAC-014 (formato web)	65
	Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento	67
a.	Características del canal de atención.....	68
b.	Características del punto de atención	69
6.1.2	Testeo de la encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites instrumento con ciudadanos	70
6.1.3	Análisis de la encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites como fuente de caracterización.....	73
b.	Tipo de organización	73
6.1.4	Ajustes y correcciones a la encuesta, basado en el análisis del primer mes de aplicación, control y prueba con ciudadanos.....	74
6.2	Prototipo encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094	76
7.	Micrositio “Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura”	77
8.	Observaciones y recomendaciones fase uno	83
	Tabla 1. Iteración análisis e investigación	12
	Tabla 2. Iteración diseño	14
	Tabla 3. Iteración Evaluación.....	16
	Tabla 4. Cronograma de reuniones y aspectos generales	22
	Tabla 5. Sistemas de información Ministerio de Cultura.....	27
	Tabla 6. Otros sistemas de información Ministerio de Cultura.....	28
	Tabla 7. Ficha técnica encuesta de satisfacción BPPP.....	30
	Tabla 8. La siguiente tabla presenta una síntesis del universo de análisis y la muestra correspondiente.....	31
	Tabla 9. Promedio de la calificación del aspecto o criterio evaluado.....	34
	Tabla 10. Preguntas demográficas de las encuestas BPPP.....	35
	Tabla 11. Distribución estadística y porcentual por departamento de Colombia	35
	Tabla 12. Listado de las ciudades o municipios con mayor número de BPPP	36
	Tabla 13. Distribución estadística y porcentual por género de los beneficiarios.....	37
	Tabla 14. Distribución estadística y porcentual por rango de edad de los BPPP.....	37
	Tabla 15. Distribución estadística anual por rango de edad entre las dependencias del Ministerios de Cultura	38
	Tabla 16. Distribución estadística anual del número de beneficiarios por los principales planes, programas o proyectos 2016-2019.....	38
	Tabla 17. Distribución estadística y porcentual anual del grupo étnico	39
	Tabla 18. Distribución estadística y porcentual por estratos.....	40
	Tabla 19. Distribución estadística y porcentual del nivel educativo de los BPPP	41
	Tabla 20. Distribución estadística y porcentual beneficiarios de las PPP en condición de discapacidad	41



Tabla 21. Distribución estadística y porcentual de los beneficiarios de los PPP que se reconocen como víctimas del conflicto armado en Colombia	42
Tabla 22. Distribución estadística y porcentual por tipo de solicitud de los PQRSD 2017 al 2019	42
Tabla 23. Distribución estadística por género de los PQRSD 2017-2019	44
Tabla 24. Ubicación geográfica del solicitante por país 2017-2018.....	44
Tabla 25. Distribución estadística de la representación por departamentos y municipios con mayor presencia 2017-2019	45
Tabla 26. Distribución estadística de grupos poblacionales en las solicitudes de PQRSD 2017-2019	46
Tabla 27. Distribución estadística de atención especial en las solicitudes de PQRSD 2017-2019	46
Tabla 28. Distribución estadística del tema sobre el que giro la solicitud del PQRSD.....	47
Tabla 29. Distribución estadística por direcciones técnicas, grupos o UAE del Ministerio de Cultura 2017-2019..	49
Tabla 30. Distribución anual de las estadísticas diligenciadas por ciudadanos.....	51
Tabla 31. Distribución estadística por dependencia del número de encuestas recibidas	51
Tabla 32. Distribución estadística por género del ciudadano que diligenció la encuesta 2017-2019	52
Tabla 33. Distribución estadística y porcentual anual de las características de la atención prestada	54
Tabla 34. Características del punto de información.....	55
Tabla 35. Distribución estadística anual de los aspectos del servidor público evaluados	56
Tabla 36. Distribución estadística del tipo de solicitud marcada por el ciudadano.	56
Tabla 37. Agrupación temática de la solicitud vs observación.....	57
Tabla 38. Ciudadanos con mayor número de formatos diligenciados	59
Tabla 39. Comparativo instrumentos versus extracción de variables.....	60
Tabla 40. Comparativo de la distribución estadística por departamentos.....	62
Tabla 41. Comparativo estadístico de las ciudades con mayor número de ciudadanos a los que se les aplico la encuesta BPPP o diligenciaron PQRSD en el aplicativo.	62
Tabla 42. Directorio de invitación primera reunión 27 junio.....	92
Tabla 43. Enlaces SIGI que fueron invitados.....	94
Tabla 44. Asistente Primera reunión 27 junio	96
Ilustración 1. Metodología de medición UGPP	100
Ilustración 2 Metodología medición experiencia ciudadano en los tramites pensiones y procesos parafiscales.	101
Ilustración 3. Metodología de medición UGPP	101
Gráfica 1. Pacto 10 "pacto por la protección y promoción de nuestra cultura y desarrollo de la economía naranja.	6
Gráfica 2. Planeación estratégica institucional periodo 2018-2022	6
Gráfica 3. Visión y misión del Ministerio de Cultura periodo 2018-2022.....	7
Gráfica 4. Identificación de partes interesadas. Fuente: informe contexto del Ministerio de Cultura 2019.	9
Gráfica 5. Usabilidad y sus dimensiones	17
Gráfica 6. Estructura del Ministerio de Cultura establecida por el decreto 692 de 2020.....	20
Gráfica 7. Mapa de procesos.....	21
Gráfica 8. Calificación general comparativo 2016-2019	33
Gráfica 9. Aspectos o criterios evaluados promedio 2016-2019.....	33
Gráfica 10. Distribución estadística de los grupos étnicos en el comparativo BPPP 2016-2019.....	39
Gráfica 11. Distribución estadística de los PQRSD anónimos.....	43
Gráfica 12. Medios de recepción de los PQRSD 2017-2019.....	50
Gráfica 13. Distribución estadística servicio vs trámite en el formato F-GAC-014.....	51
Gráfica 14. Distribución por género de los instrumentos	61
Gráfica 16. Micrositio Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/default.aspx	78



CARACTERIZACIÓN Y ESTUDIO DE CIUDADANOS, USUARIOS, BENEFICIARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL MINISTERIO DE CULTURA¹

Informe primera fase
Julio de 2020

Resumen

Caracterizar y estudiar a los ciudadanos permite al Ministerio de Cultura, conocer e identificar las necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en correlación con el uso, la demanda y su nivel de satisfacción, frente al portafolio de oferta institucional. Paralelamente proporciona la información necesaria para crear preferencias o fidelidades entre diferentes grupos de valor² donde todos los ciudadanos sean capaces de interactuar con oportunidades de creación, disfrute de las expresiones culturales, recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre en condiciones de equidad y respeto por la diversidad.

Los diferentes ejercicios de investigación, cuyo producto final está estructurado en torno al perfil o características de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que han accedido a los productos, trámites y servicios del Ministerio de Cultura, desde los diferentes procesos liderados por los grupos, direcciones técnicas o unidades administrativas especiales, ofrecerá los insumos requeridos para generar el marco de conexión con la oferta institucional. La caracterización, además de ser un requisito común de varias políticas de desarrollo administrativos, Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se convierte en unos de los cimientos para la implementación de la ley 1712 de 2014³ en la que permite identificar qué información es demandada por los diferentes grupos sociales. Ley 1581 del 2012 y el Decreto reglamentario 1377 del 2013 que corresponde al manejo personales.

Para establecer y priorizar variables que permitan identificar y reconocer los grupos de valor, especialmente sus derechos, necesidades, nivel de satisfacción y la percepción frente a la oferta institucional, se precisó diseñar e implementar el *Proyecto caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en el Ministerio de Cultura*, el cuál fue estructurado para abordarse en fases; cada una de ellas va a contar con la iteración: análisis e investigación, diseño y evaluación. Este documento describe el contexto, define los grupos de interés, los objetivos, la

1 Proyecto liderado por Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación y la Biblioteca Nacional de Colombia.

2 Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares

3 Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano



metodología, las fases y contiene en detalle los resultados y avances de la primera fase.

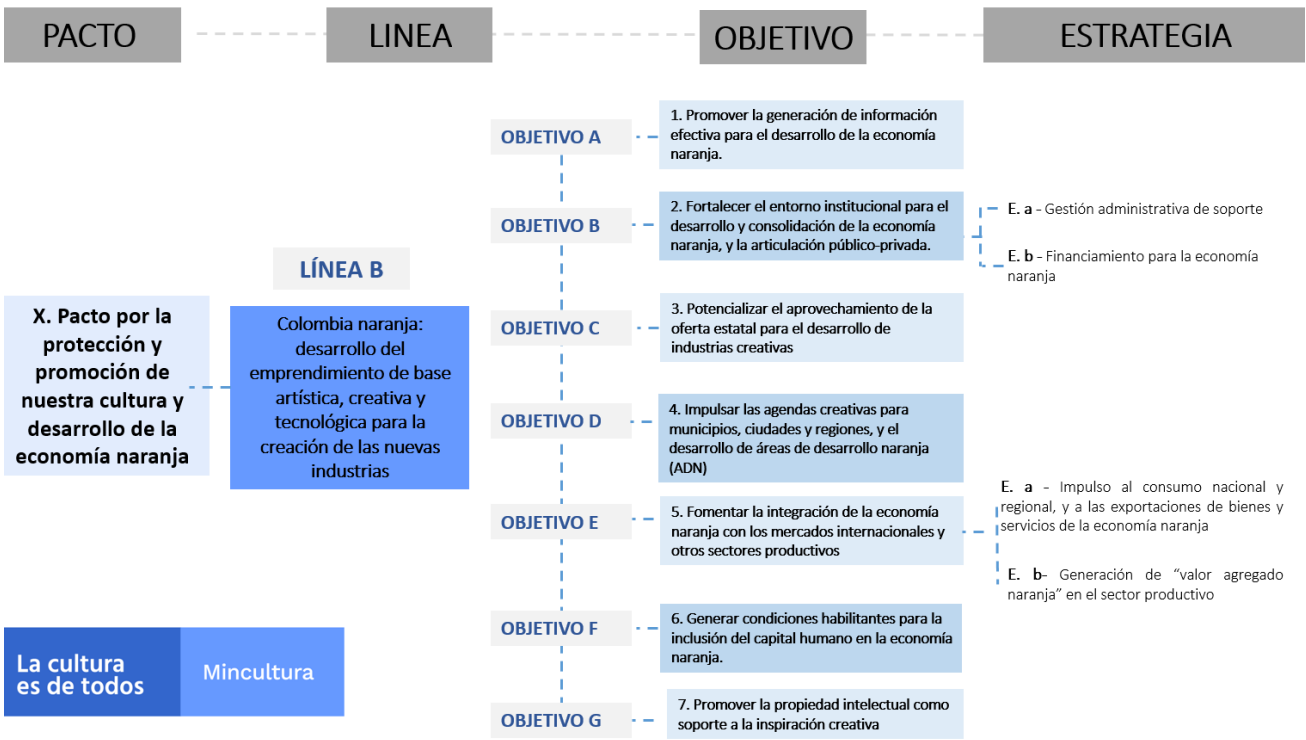
Contexto⁴

El sector cultural colombiano está conformado por el Ministerio de Cultura, el Archivo General de Nación (AGN), el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) y el Instituto Caro y Cuervo (ICC). En el *Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad*, el sector cultural aparece en el marco del pacto 10 “Pacto por la protección y promoción de nuestra cultura y desarrollo de la economía naranja”.

Este pacto está compuesto por dos líneas y nueve objetivos, con sus respectivas estrategias, desarrolladas de la siguiente manera:



⁴ El contexto del presente documento es extraído del portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura 2018-2022 y del al informe contexto del Ministerio de Cultura 2019 elaborado por la Oficina Asesora de Planeación.



Gráfica 1. Pacto 10 "pacto por la protección y promoción de nuestra cultura y desarrollo de la economía naranja"

A partir de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, el Ministerio de Cultura elaboró el Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional, los Planes de Acción y el Plan Anual de Adquisiciones como herramientas de planificación, necesarias para avanzar tanto en el cumplimiento de la misión de la entidad como en la visión establecida para el periodo 2018-2022.



Gráfica 2. Planeación estratégica institucional periodo 2018-2022



El Plan Estratégico Institucional está constituido por los siguientes objetivos estratégicos:

1. Formular, implementar y realizar seguimiento a las políticas públicas, orientadas a la garantía de derechos culturales y a la consolidación de la economía naranja con enfoque territorial y poblacional, para promover el reconocimiento de la diversidad cultural y la salvaguardia del patrimonio y la memoria.
2. Liderar la articulación entre los diferentes niveles de Gobierno, los agentes del sector cultural y el sector privado para propiciar el acceso a la cultura, la innovación y el emprendimiento cultural desde nuestros territorios.
3. Ampliar la oferta institucional que contribuya al cierre de brechas sociales, impulsando las manifestaciones artísticas y culturales, los talentos creativos, la innovación y el desarrollo de nuevos emprendimientos.
4. Establecer alianzas estratégicas para la consecución de recursos que apoyen el desarrollo de procesos culturales.
5. Generar y consolidar espacios que faciliten entornos apropiados para el desarrollo de los procesos y proyectos artísticos y culturales.
6. Implementar acciones de protección, reconocimiento y salvaguarda del patrimonio cultural colombiano para preservar e impulsar, desde los territorios, nuestra identidad nacional.
7. Impulsar procesos creativos culturales que generen valor social agregado y fortalezcan la identidad y memoria cultural, desde los territorios.
8. Fortalecer la capacidad de gestión y desempeño institucional y la mejora continua de los procesos, basados en la gestión de los riesgos, el manejo de la información y la evaluación para la toma de decisiones.

En el ejercicio de construcción participativa de los instrumentos de planificación, se replanteó la visión para el periodo 2018-2022, quedando establecida de la siguiente manera:



Gráfica 3. Visión y misión del Ministerio de Cultura periodo 2018-2022



Es de resaltar entonces que el Ministerio de Cultura cuenta con una hoja de ruta para el periodo 2018-2022, a partir de la cual surgen los planes, programas, proyectos, servicios y productos que buscan el logro de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y en donde la cultura y la creatividad se constituyen en pilares que impulsan el desarrollo social y económico del país, bajo un enfoque territorial.

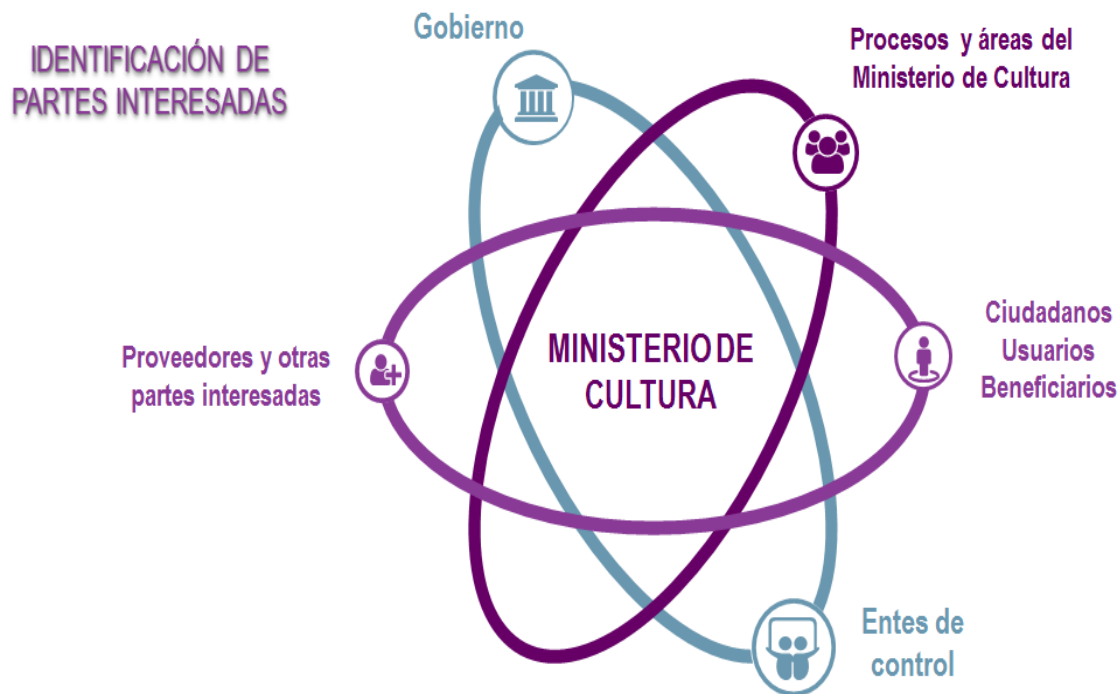
1. Grupo de interés

Desde los lineamientos organizacionales, el público incluye a los proveedores y clientes sobre los cuales cimienta su misión el Ministerio de Cultura, en términos generales se habla de ciudadanía en general (personas naturales o jurídicas), sector público (entidades públicas y entes territoriales), y asociados o entidades cooperantes:

- Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
Ejemplo: usuarios, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que pueda incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
- Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa u organización o requerido por ella.
- Proveedor: organización que proporciona un Producto o Servicio.
- Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

De acuerdo al informe contexto del Ministerio de Cultura se realizó la *Identificación de partes interesadas* de la siguiente manera:

En primer lugar se elaboró una Matriz de Identificación de Partes Interesadas con el fin de ver como se interactúa, qué necesidades y qué expectativas tienen esas partes interesadas. Una vez realizado el ejercicio con cada uno de los procesos se identificaron cinco (5) grupos de Interés:



Gráfica 4. Identificación de partes interesadas. Fuente: informe contexto del Ministerio de Cultura 2019.

- a) **Entes de Control:** son los organismos a los cuales confía la Constitución y las Leyes las funciones atinentes al control disciplinario, fiscal, penal, contable, operativo y financiero, entre otros.
- b) **Ciudadanos, Usuarios, Beneficiarios:** “Personas u Organizaciones que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización”⁵ por el Ministerio de Cultura.
- c) **Gobierno:** es el conjunto de instituciones públicas encargadas del desarrollo e implementación de las políticas que permiten el funcionamiento del país.
- d) **Procesos y otras áreas del Ministerio.** son los procesos definidos por el Ministerio de Cultura o las áreas que se encuentran establecidas dentro de la estructura organizacional.
- e) **Proveedores y otras partes interesadas:** Proveedores de Productos o Servicios para el Ministerio de Cultura y otras instituciones o personas identificadas por los procesos.

Para efectos del proyecto, el grupo de interés sobre el que se trabajará es “*ciudadanos, usuarios y beneficiarios*”. En la actualidad las expectativas del ciudadano se satisfacen no solo mediante el portafolio de servicios, sino mediante un trabajo interdisciplinario y constante para lograr una mejor experiencia del usuarios y beneficiarios, la cual guarda una relación con la forma en la que se accede a esos productos o servicios, en otras palabras, se debe abordar todos aquellos factores y elementos que generan una percepción positiva o negativa de un producto

⁵ ISO 9000:2015 “Términos y definiciones”



o servicio debido a la interacción del ciudadano con ellos, englobando tanto las características objetivas del producto como las emociones percibidas por los ciudadanos, usuarios y beneficiarios.

2. Objetivos y metodología

3.1 Objetivo general

Conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios, beneficiarios y demás grupos de valor, en correlación con el uso, demanda y su satisfacción, frente al portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura.

3.2 Objetivos específicos

- ▶ Identificar, recopilar, y socializar las diferentes investigaciones en torno a estudios y caracterizaciones de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios realizadas por las diferentes áreas y en los diferentes procesos del Ministerio de Cultura.
- ▶ Establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar y reconocer) a los ciudadanos, usuarios, beneficiarios y demás grupos de valor del Ministerio de Cultura.
- ▶ Describir, analizar, hacer seguimiento y evaluar el nivel de satisfacción y la percepción de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del Ministerio de Cultura, enfatizando en sus derechos, necesidades y expectativas frente a la oferta institucional.
- ▶ Garantizar el acceso a la oferta institucional de todos los ciudadanos en el territorio nacional.
- ▶ Recopilar y analizar la opinión de la ciudadanía, usuarios y beneficiarios como insumo para el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos del Ministerio de Cultura.

3.3 Metodología

Desarrollar e implementar una investigación centrada en el ciudadano con una perspectiva interdisciplinar, mediante la aplicación de herramientas cualitativas y cuantitativas para crear una experiencia positiva y un vínculo entre los ciudadanos, usuarios, beneficiarios y la oferta institucional del Ministerio de Cultura. Por consiguiente, los aportes o contribuciones que dichos grupos de interés permitirán definir esquemas de participación, logrando la mejor experiencia y el mayor nivel de satisfacción, lo que garantizará el acceso a la ciudadanía a nuestra propuesta de servicios y facilitará la articulación con la institucionalidad y los agentes del sector



cultura en los territorios. La base metodológica parte de la iteración⁶ del análisis e investigación, diseño y evaluación.

3.3.1 Análisis e investigación⁷

La gama de metodologías que componen el proyecto de caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y beneficiarios del Ministerio de Cultura permite alcanzar los siguientes niveles:

Descriptivo. Revela información sobre cómo es el entorno: cuántas personas acceden a los productos, trámites y servicios del Ministerio, cuántos son beneficiarios y cuántos usuarios, cuáles son sus perfiles demográficos y psicográficos⁸, qué factores motivan el uso del portafolio de la oferta institucional, cuáles son los servicios y productos más apreciados, entre otros.

Explicativo. Permite conocer los hábitos, actitudes y percepciones de los ciudadanos, beneficiario y usuarios frente a la oferta institucional, asimismo entender el uso y la calidad de los servicios. Por consiguiente, el componente explicativo busca explorar las tendencias de opinión sobre las experiencias de los ciudadanos, usuarios o beneficiarios y cómo estos afectan en la percepción de los mismos.

Predictivo. A partir de los componentes descriptivo y explicativo, se puede alcanzar un nivel de predicción. Esto significa, lograr predecir con cierta exactitud los intereses, gustos, preferencias, problemas o necesidades de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios respecto a la oferta institucional del Ministerio de Cultura.

Por medio de la caracterización se pretende investigar y analizar, el perfil, las necesidades y el comportamiento de los ciudadanos, usuarios o beneficiarios, que en un periodo de tiempo, han solicitado por los menos uno de los servicios o productos ofertados e identificar los aportes o contribuciones que dichos grupos de interés pueden hacer y con base en ellos definir esquemas de participación e interacciones en las soluciones a las necesidades y en el mejoramiento de los bienes o servicios suministrados. Esta trazabilidad le permitirá a la alta dirección formular las metas a corto, mediano y largo plazo, tangibles, medibles y coherentes con los problemas y necesidades que debe atender o satisfacer en relación con sus grupos de valor y el propósito fundamental del Ministerio.

6 Acto de reiterar varias veces determinados pasos

7 En esta primera fase se realizaron las siguientes actividades: recolección Información relacionada y organización fuentes para la caracterización, la identificación de objetivos y alcance, y por último la definición y priorización de variables. Es de anotar que el tiempo estimado llevó más del programado en el cronograma inicial, ya que se decidió incluir un análisis cuantitativo información desde el año 2000 fecha en la que se identificó el uso del término servicio al usuario no presencial y que coincide con la llegada del uso de correo electrónico y lo primeros esbozos del desarrollo e implementación de la página web de la BNC.

8 Los rasgos psicográficos hacen referencia a la personalidad, estilo de vida, intereses, aficiones y valores de los consumidores.



Tabla 1. Iteración análisis e investigación
Fuente: Lyda España

ITERACIÓN	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
Análisis e Investigación	Identificar objetivos y alcance	<p>Equipo de Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diana Patricia Restrepo Torres. Directora. Biblioteca Nacional de Colombia. drestrepo@bibliotecanacional.gov.co Teléfono: (571) 3816464 ext.: 3101 ➤ Zoila Rosa Pupiales Saavedra. Coordinadora grupo de servicio al ciudadano. zpupiales@mincultura.gov.co Teléfono: (571) 3424100 extensión 1180 ➤ Lyda Patricia España Rodríguez. Profesional especializado lespana@bibliotecanacional.gov.co Teléfono: (571) 3816464 ext. 3204 ➤ Oficina Asesora de Planeación equipo MIPG-SIGI. sigi@mincultura.gov.co Teléfono: (571) 3424100 ext. 1366 <p>Canales de comunicación: Correo institucional, registro de las reuniones en actas y portal web del Ministerio.</p> <p>Tiempos de trabajo: el proyecto cuenta con una dedicación del 40% del profesional especializado. Los demás miembros del equipo de trabajo se distribuyen la carga de acuerdo a los avances.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Definir el alcance de la caracterización: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer periodo de tiempo a caracterizar (un año) (comparativo entre dos años) (un cuatrienio 2014-2018) • Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y beneficiados reales y potenciales (presencial y virtual) • Personas Naturales y jurídicas • Identificar y definir tamaño de la muestra ○ Definir las necesidades generales de la caracterización. ○ Definir la temática general de los servicios y trámites a caracterizar. ○ Definir la intención comunicativa de la caracterización (Informar, documentar, alertar, perfilar) ○ Definir la tipología de producto que se desea (un informe, una iconografía, etc.) ○ Definir de manera general a los usuarios de los servicios y trámites, su contexto de uso y los contenidos.
	Levantar la información necesaria para la identificación y	<p>Fuentes de información cuantitativa (definir cuales se van a usar)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Formato de medición del nivel de satisfacción y sus análisis</i> ○ Proceso creación y memoria (F-BNC-162) Encuesta de satisfacción formación de bibliotecarios



	<p>caracterización de los grupos de valor y el conocimiento de sus necesidades, detectando si ya cuenta con dicha información y en qué fuentes se encuentra, o de ser necesario, definir procedimientos y herramientas para su obtención.</p>	<ul style="list-style-type: none">○ Proceso creación y memoria (F-DAR-199) formato encuesta de satisfacción de alquileres en el teatro Colón○ Proceso creación y memoria (F-DAR-157) formato encuesta de satisfacción de espectáculos en el teatro de Cristóbal colón○ Proceso creación y memoria (F-DAR-186) formato encuesta de satisfacción de recorridos guiados en el teatro de Cristóbal colón○ Proceso gestión de servicio al ciudadano (F-GAC-094) formato evaluación satisfacción espacio de diálogo○ Proceso gestión de servicio al ciudadano (F-GAC-014) formato satisfacción del cliente/registro de visitas personalizadas○ Proceso gestión humana (F-GGH-075) medición satisfacción actividades de bienestar○ F-PEV-016 recibo a satisfacción○ Formato evaluación de satisfacción espacios de diálogos de rendición de cuentas (F-GAC-094)○ Proceso gestión de servicio al ciudadano (F-GAC-018) satisfacción visitas guiadas○ Encuesta de Servicios Instrumento sobre percepción e impacto del programa nacional de concertación cultural. Apoyo a proyectos culturales y artísticos del programa nacional de concertación (F-GPC-033)○ Registro de solicitudes de visualización, copia y/o emisión del archivo audiovisual del Ministerio de Cultura. Dirección de Comunicaciones (F-DCO-037)○ Encuesta de Satisfacción Sistema de Información de la Música – SIMUS○ Formato encuestas observatorio de públicos (F-MNC-022). Museo Nacional.○ Seguimiento a estudio de públicos 2012-2019 (F-MNC-044). Museo Nacional <p>➤ Sistemas de Información del Ministerio de Cultura</p> <ul style="list-style-type: none">○ Sistema nacional de información cultural- SINIC○ Sistema de información de museos colombianos – SIMCO○ Sistema de información para la gestión, SIG○ Cartografía cultural○ Colombia creativa○ Aplicativa ley de espectáculos públicos○ Trámite de salida de obras○ Sistema de información de la música – SIMUS○ Sistema de información SISE○ <u>sistema de información de teatro y circo</u>○ Sistema de información de patrimonio, sipa○ Sistema de información de danza○ Sistema integrado de gestión institucional <p>➤ Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Cultura, albergados en el aplicativo Isolución.</p>
--	---	--



		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de gestión de las dependencias y grupos del Ministerio de Cultura y de las Unidades Administrativas Especiales BNC y MNC. ➤ Informe Grupo servicio al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción en la atención a beneficiarios de Planes, Programas y Proyectos (BPPP) • Informes del Grupo de Servicio al Ciudadano PQRS • Informe encuesta satisfacción /registro de visita personalizada ➤ Caracterizaciones entidades adscritas: AGN, ICC y ICANH
	Priorización de variables	<p>Estudio del Contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir las características del contexto de uso (culturales, políticas, económicas, sociales y tecnológicas). • Realizar flujo gramas de procesos y actividades. <p>Establecer variables y niveles de desagregación de la información</p> <p>Extracción de variables y creación de grupos por variables</p> <p>Inclusión de variables transversales para uso común.</p> <p>Inclusión de análisis de datos cualitativos</p> <p>Interpretar las motivaciones y metas que persiguen los ciudadanos.</p>

3.3.2 Diseño

La investigación centrada en el ciudadano, usuario y beneficiario comprende técnicas modernas, que solo son posibles gracias a la tecnología (la analítica web, aplicada a la investigación de la conducta del ciudadano), pero también se apoya en métodos tradicionales que son ahora contemplados desde una óptica renovada: el ciudadano como parte imprescindible. Una vez entendido que son las personas las que dan el valor a las cosas, es necesario comprender que es lo que piensan, cuáles son sus necesidades e intereses.

Tabla 2. Iteración diseño
Fuente: Lyda España

ITERACIÓN	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
Diseño	Diseño herramientas	<p>Diseño virtual del formato de encuesta satisfacción del ciudadano / Registro de visitas personalizadas</p> <p>Diseño y elaboración de ficha de personas y escenarios</p> <p>Diseño de las herramientas a aplicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Entrevista semiestructurada -Observaciones etnográficas -Observación contextual [usuarios reales] -Grupos focales -Experimentos con ciudadanos, usuarios y beneficiarios -Formatos de encuestas
	Identificación de mecanismos de	Analítica web aplicada a la investigación de la conducta del usuario virtual de la MC.



recolección de información:	buzones de sugerencias, registros administrativos (perfiles y expedientes)
Micrositio	Diseño e implementación del micrositio ⁹ que visibilice los diferentes ejercicios de caracterización y estudios de ciudadanos, usuarios y beneficiarios realizados por los grupos, direcciones técnicas y unidades administrativas especiales del Ministerio de Cultura
Elaboración de documentos	Se requiere: <ul style="list-style-type: none">• Diseño y elaboración del documento y las gráficas.• Construir y consolidar la información retrospectiva contenida en los informes de los instrumentos transversales: la encuesta de satisfacción del ciudadano / Registro de visitas personalizadas, las encuestas BPPP y los PQRSD

3.3.3 Evaluación

Como parte de la planificación del proyecto “*Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios o beneficiarios del Ministerio de Cultura*”, se verificó que la entidad ha venido trabajando de manera periódica en la identificación de sus grupos de valor.

Los *procesos de dirección* (Direccionamiento estratégico, Mejoramiento continuo y Divulgación institucional) han trazado los lineamientos y garantizado las condiciones para *cumplir con los requisitos del ciudadano y tratar de exceder sus expectativas*. Así mismo los *procesos de prestación de servicios* (Participación, Creación y memoria, y Dialogo Cultural) trabajan de modo coherente con los planes, programas y proyectos, en los principios de participación ciudadana contemplados en la legislación cuyo propósito primordial es preservar el patrimonio cultural de la Nación, apoyar y estimular a las personas, comunidades e instituciones que desarrollen o promuevan las expresiones artísticas y culturales en todos los niveles territoriales.

El Ministerio desde su misión, se ha comprometido con el mejoramiento continuo, la eficacia, eficiencia, efectividad de su Sistema de Gestión de Calidad y el sistema de control interno; mediante el cumplimiento de los requisitos y necesidades que demanden sus ciudadanos, usuarios y beneficiarios, contribuyendo así al logro de los fines esenciales del Estado. Es importante recalcar que los *procesos de apoyo* contribuyen de manera articulada para alcanzar resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente, y los *procesos de evaluación y control* garantizan el cumplimiento.

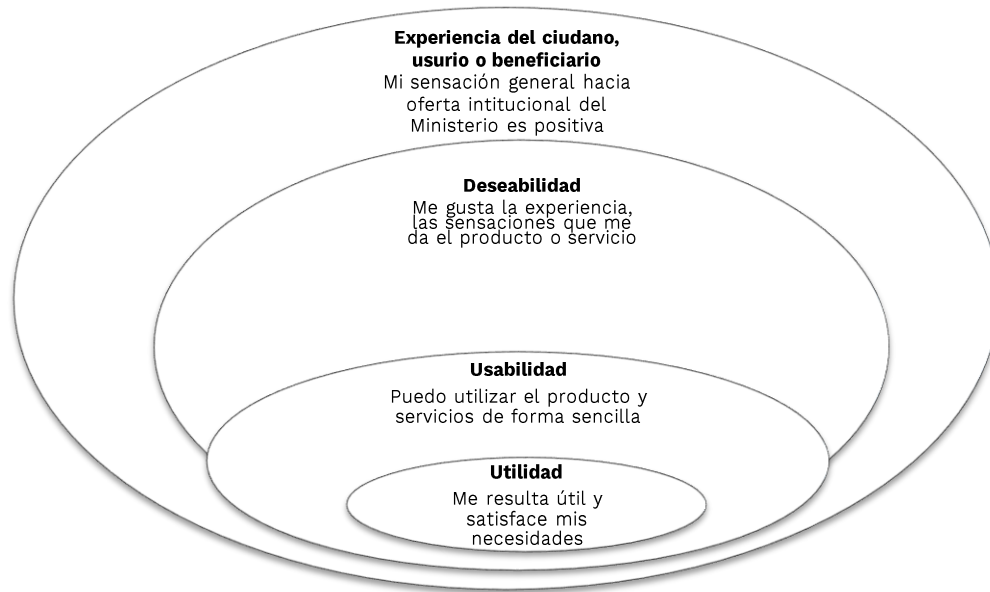
⁹ Un micrositio (Micrositio en inglés) es un sitio web que extiende o amplía la información y funcionalidades de un sitio web principal. Normalmente un micrositio está vinculado al sitio web principal pero se centra en solo algunos puntos específicos.



Tabla 3. Iteración Evaluación
Fuente: Lyda España

ITERACIÓN	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
Evaluación	Caracterización enfocada a las expectativas y necesidades	Organización, sistematización y análisis de las estadísticas 2016-2019
		Revisión instrumentos (encuestas, formatos de evaluación, estadísticas)
		Informes de gestión (PQRSD, BPPPP y Satisfacción vistas)
	Caracterización enfocada al uso y satisfacción	Organización, sistematización y análisis de la base de datos de las encuestas realizadas
		Organización, sistematización y análisis de la evaluación de servicios y productos a través la encuesta realizada a los ciudadanos, usuarios y beneficiarios de la oferta institucional del Ministerio de Cultura
	Caracterización enfocada al impacto	Portal web MC, AGN, MN, AGN, BNC, ICC, IHCN. (se hará un análisis del impacto que ha teniendo las páginas y las redes sociales de la BNC (Facebook – Twitter – Blog)
	Elaboración del documento	Aprobación del proyecto
		Presentación Plan de trabajo
		Presentación de la estructura del proyecto
		Revisión del documento por parte del equipo
		Correcciones y observaciones
		Entrega segundo avance
		Correcciones y observaciones segundo avance
Entrega del borrador Primera fase		
Ajustes, correcciones del documento		

En consecuencia, la caracterización y los estudios, evaluarán de forma constante, el comportamiento de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios a la luz de las dimensiones que enmarca la usabilidad de la oferta institucional:



Gráfica 5. Usabilidad y sus dimensiones

Esta metodología permite al Ministerio de Cultura, conocer e identificar las necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en correlación con el uso, la demanda y su nivel de satisfacción, frente al portafolio de oferta institucional. Paralelamente proporciona la información necesaria para crear preferencias o fidelidades entre diferentes grupos de valor,¹⁰

3.3.4 Fases del proyecto

El Ministerio de Cultura se propone trabajar de manera paulatina en la identificación de sus grupos de valor, planteándose metas a corto, mediano y largo plazo para facilitar la comunicación, se elaboró un trabajo por fases, cada una de ellas con objetivos específicos y mecanismos que permitan construir con criterios lógicos los lineamientos y directrices necesarios para obtener resultados óptimos. Un componente transversal a cada una de las fases, será la identificación de mecanismos de recolección de información¹¹, la sensibilización frente al diseño centrado en el ciudadano, las estrategias de comunicación, la participación ciudadana y rendición de cuentas, así como las políticas de servicio al ciudadano con el fin de ir resolviendo todas las cuestiones técnicas o de gestión que se vayan presentando.

Periódicamente, las investigaciones a incluir en cada fase, serán reportadas y enviadas al grupo de servicio al ciudadano, lo que implica, solicitar reportes

¹⁰ Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

¹¹ En este paso se deberá de pendiendo del proceso identificar, relacionar o diseñar los mecanismos mediante los cuales se recolecta la información que sirve de insumo para la caracterización de ciudadanos de acuerdo al grupo, dirección técnica o unidad administrativa especial.



completos generados por los diferentes sistemas de información del Ministerio o bases de datos para trabajar en las variables transversales.

Primera fase: definición de objetivos, alcance y metodología del proyecto “*Caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios y beneficiarios del Ministerio de Cultura*” y creación de micrositio para visibilizar y socializar las investigaciones entorno del perfil y las características de los ciudadanos que han utilizado o beneficiado de la oferta institucional del Ministerio de Cultura:

- Levantamiento de información: identificación, revisión y análisis de fuentes de información para el proyecto.
- Identificación y acopio: recuperar los ejercicios de investigación realizados por los grupos, las direcciones y las unidades administrativas especiales sobre las características, perfiles y preferencias de los ciudadanos, usuarios, beneficiarios, visitantes y demás grupos de interés.
- Micrositio: dar a conocer a la ciudadanía mediante la implementación del micrositio las investigaciones, estudios y caracterizaciones de ciudadanos, usuarios y beneficiarios para ser publicadas en el portal web del Ministerio de Cultura.

Segunda fase: seguimiento, análisis e inclusión de información que permita fortalecer la identificación de los grupos de valor del Ministerio de Cultura y su nivel de satisfacción frente a la oferta institucional. Un objetivo en esta fase es fortalecer la investigación centrada en el ciudadano e implementar herramientas tecnológicas que permitan conocer sus necesidades, preferencias y expectativas.

- Desarrollo e implementación del prototipo encuesta web “*Satisfacción del ciudadano/ registro de visitas personalizadas*” en la herramienta Office 365 que mide la percepción y el nivel de satisfacción de los grupos de valor del ministerio de Cultura con respecto al portafolio de oferta institucional (2018-2022)
- Inclusión de variables transversales para uso común. Ejemplo edad, género, condición de discapacidad, nivel educativo, ocupación, frecuencia de uso de servicios o producto.
- Inclusión de análisis de datos cualitativos interpretar las motivaciones y metas que persiguen los ciudadanos frente a sus necesidades.
- Manejo de fuentes comunes para extracción de variable. Ejemplo variable ocupación (Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones – CIUO-) implementado por el DANE y Oficios del sector cultura).
- Implementación de la analítica web proceso mediante el cual recopilamos, procesamos y analizamos datos generados por el sitio web del Ministerio para entender y optimizar la usabilidad, a fin de alcanzar unos objetivos.

Tercera fase: Creación observatorio de ciudadanos, usuarios, beneficiarios y demás grupos de interés en el Ministerio de Cultura:



- Identificar, los problemas o necesidades con precisión, pertinencia y prioridad, a partir de la caracterización de los grupos de valor y siempre teniendo presente el propósito fundamental, mediante procesos participativos. Una vez identificados, proyectarlos a 4, 10, 20 años o según se disponga por la entidad.
- Involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad, de interés ciudadano.

Lo anterior no impide que, de acuerdo con el interés o compromiso de los diferentes actores, se puedan ir incorporando en las diferentes fases.

3. Avance de la primera fase

Las metas a corto plazo se verán reflejadas en esta fase. El trabajo en la planificación del proyecto, la identificación de las fuentes de información y el acopio de los trabajos de investigación en torno a los perfiles y las características de los ciudadanos. Así como el diseño e implementación de un micrositio en el portal web del Ministerio de Cultura

4.1 Levantamiento e Identificación de fuentes de información

Realizar un inventario de los recursos de información y elaborar un mapa de conceptos y contenidos es el objetivo de esta actividad, se requirió identificar la información producida por los procesos del Ministerio y que herramientas se utilizan para elaboración. Partiendo de la estructura establecida mediante el decreto 2120 de 2018¹² y el mapa de procesos del Ministerio de Cultura, se procedió a identificar las dependencias que han realizado investigaciones de los perfiles y características de sus ciudadanos, usuarios y beneficiarios, se le pide enviar por correo electrónico los trabajos o informes realizados con los siguientes datos: objetivo y metodología de la investigación, fuentes de información utilizada, grupo de interés, variables definidas, principales resultados y periodicidad con que se realiza el estudio.

¹² Actualización estructura mediante decreto 692 del 22 de mayo del 2020 “por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Cultura y se determina las funciones de alguna de sus dependencias” crea la dirección de audiovisuales, cine y medios interactivos (Dirección de cinematografía + Dirección de Comunicaciones) y la dirección de estrategia desarrollo y emprendimiento (Grupo de emprendimiento)

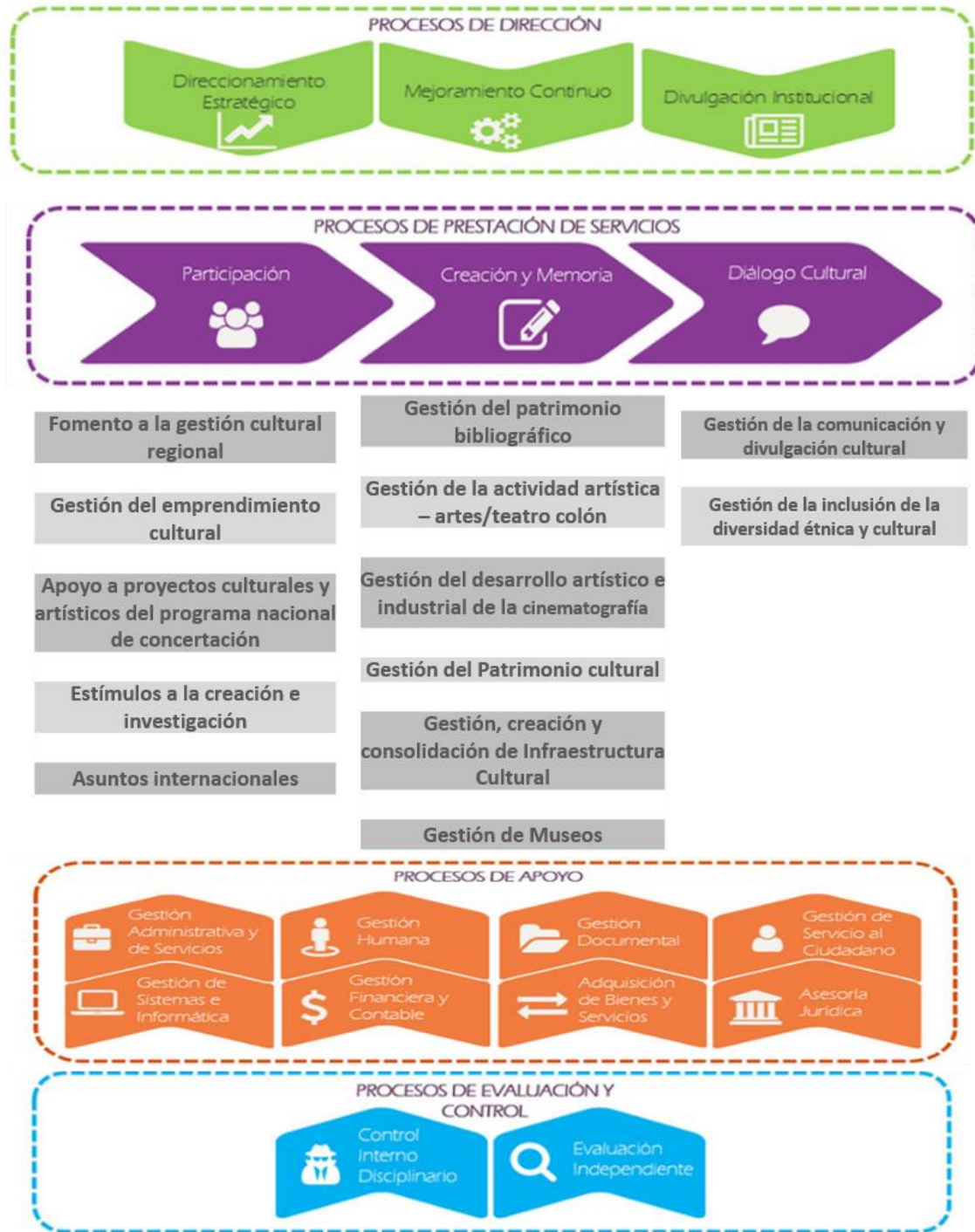


Gráfica 6. Estructura del Ministerio de Cultura establecida por el decreto 692 de 2020





SUBPROCESOS



Gráfica 7. Mapa de procesos

En un segundo momento se decidió visitar directamente a los líderes de los procesos y a los funcionarios encargados de recolectar y analizar información sobre ciudadanos, usuarios y beneficiarios, de igual manera se solicitó documentación sobre resultados de medición del nivel de satisfacción frente a la oferta institucional propios de cada dependencia.



Tabla 4. Cronograma de reuniones y aspectos generales
Fuente: Actas de reunión

Fecha	Dependencia	Asistentes	Tema: Identificación y solicitud de fuentes de información.
2019/02/19	Grupo de Servicio al Ciudadano	Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Gloria Inés Patiño Mejía, Ruth del Carmen Chala Valencia, Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez	Socialización de la metodología del Estudio de Públicos (Caracterizaciones y Estudio de Usuarios) de la BNC.
2019/02/28	Grupo de Servicio al Ciudadano	Yeimmy Alexandra Ortega Ardila, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Estudio de Públicos (Caracterizaciones y Estudio de Usuarios) de la BNC. Revisión de fuentes primarias y análisis de los informes de las encuestas de satisfacción BPPP.
2019/03/06	Grupo de Servicio al Ciudadano	Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Yeimmy Alexandra Ortega Ardila Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez	Contextualización y análisis de las variables de las encuestas de satisfacción BPPP. Informe del primer barrido de fuentes de información para abordar las caracterizaciones de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura
2019/06/13	Biblioteca Nacional de Colombia	Diana Patricia Restrepo, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, John Alberto Avilés, Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez	Como abordar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del MC. Espacios de participación y portafolio de servicios MC. Distribución de tareas para la primera reunión con las áreas.
2019/06/27	Primera reunión con grupos del MC	Ver anexo	Presentación del propuesta “proyecto caracterización ciudadanos, usuarios, beneficiarios y otros grupos de valor Ministerio de Cultura.
2019/06/30	Grupo de Servicio al Ciudadano	Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez	Avances en la metodología y estrategias para abordar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del MC.
2019/07/30	Departamento Administrativo de la Función Pública	Lina María Moncaleano Cuellar Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez	La revisión del portafolio de servicios vs tramites SIUT. El acompañamiento con respecto a la estrategia de participación y rendición de cuentas por parte de la función pública. Apoyo el Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas —PULEP— para convertirlo en trámite.
2019/08/21	Dirección de Servicios	Saúl Hernando Suancha Talero, Zoila	Conocer la metodología de medición de la experiencia de



	Integrados de Atención al Ciudadano de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales	Rosa Pupiales Saavedra, Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez	ciudadano desarrollada e implementada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (área encargada de diseñar los planes de acción en materia de atención y servicio al ciudadano, implementar el modelo de atención al ciudadano - cliente de La Unidad, y de administrar los canales de atención entre el usuario y la Entidad actuando como su intermediario).
2019/08/22	Grupo Programa Nacional de Estímulos GPE	Ligia Ríos, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Socialización propuesta caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos. Identificación y solicitud de fuentes de información.
2019/08/26	Grupo de Servicio al Ciudadano	Maritza Gómez (encargada del tema impuesto al consumo y Hernando Gracia encargado del SINIC	Socialización propuesta caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos. Identificación y solicitud de fuentes de información.
2019/08/28	Museo Nacional de Colombia	Jorge Augusto Márquez Pabón, Mayali Tafur Sequera , Juan Pablo Ochoa, Myriam Chacón; Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez	Observatorio Museo nacional. Estudios de público de los museos.
2019/09/02	Dirección de Comunicaciones	María Paula Martínez, Cristina Morales, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Reporte métrico web. Bases de datos y asistencia técnica. Inventario de publicaciones.
2019/09/03	Dirección de Artes	Pedro Camilo Vargas Sánchez, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Sistemas de información danza, música ley de espectáculo, teatro y circo
2019/09/03	Dirección de Cinematografía	Viviana Andrea Rangel Salamanca, Ingrid Johana Dacosta Garavito Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Identificación de fuentes: SIREC, Claqueta, Retina Latina.
2019/09/05	Fomento Regional	José Alexander García, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Listado de asistentes a los eventos realizados por la DFR (Personas Atendidas 2016-2017-2018-2019.xlsx). El reporte retrospectivo de la encuesta de percepción de



			asesoría territorial (BD Encuesta de percepción asesoría territorial 2018.xlsx). Reporte retrospectivo de la encuesta de percepción de formación del Diplomado del año 2018 (BD_encuestas_percepción Diplomado 2018s.xlsx).
2019/09/10	Grupo de Gestión de tecnología de información GSI	Imelda Rodríguez, Bibiana Córdoba, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Inventario de sistemas de información Ministerio, Directiva 03 de 2019.
2019/09/12	Grupo de Emprendimiento Cultural GEC	Katherine Aya; Marián Lorena Otalora C. Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Recopilar información pertinente a la caracterización
2019/09/16	Dirección de Patrimonio	Jorge Iván Berdugo, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	El SIPA
2019/09/16	Teatro Cristóbal Colon	Manuela Valdiri, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Informe de estudio de público. Base de datos de las encuestas de formación, alquiler y préstamo
2019/09/18	Grupo de infraestructura	Sergio Sanjuán Santiago, Javier Huertas, Liseth Eugenio, Claudia Lorena Serrada Bautista, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Fichas de información para la página
2019/09/20	Grupo Programa Nacional de Concertación GPC	Oscar Medina Sánchez, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez.	Indicadores, formatos. SINIC. En solución instrumento sobre percepción e impacto del programa nacional de concertación cultural
2019/09/23	Dirección de Poblaciones DPO	Nubia Piedad Suta Moya, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez.	En la página web de poblaciones se encuentran cada una de las caracterizaciones.
2019/10/04	Grupo de Servicio al Ciudadano	Ruth del Carmen Chala Valencia, Yeimmy Alexandra Ortega Ardila Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda	Avance del análisis de las encuestas de satisfacción del ciudadano/ registro de vistas personalizadas



		Patricia España Rodríguez	
2019/10/17	Asesor MIPG - SIGI	María Alejandra Suarez, Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Lyda Patricia España Rodríguez	Conocer si se estaba cumpliendo con los lineamientos de MC frente a la política de manejo de datos personales en las caracterizaciones piloto del micrositio, BNC y MNC.
2019/10/16	Círculo de mejora-caracterización	Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Yeimmy Alexandra Ortega Ardila, Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez	Concretar la propuesta del micrositio, trabajar con la guía de metodología y espacios de dialogo ¹³ .
2019/11/14	Oficina Asesora de Planeación OPL	Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez, Zoila Rosa Pupiales Saavedra	Estructura micrositio, piloto de documentos a montar.
2019/11/14	Grupo de Servicio al Ciudadano	Zoila Rosa Pupiales Saavedra, Yeimmy Alexandra Ortega Ardila, Gloria Inés Patiño Mejía, Ruth del Carmen Chala Valencia, Lyda Patricia España Rodríguez	Presentación avance satisfacción del ciudadano/ registro de vistas personalizadas.
2019/11/14	Biblioteca Nacional	Felipe André Mouthon Sierra, Lyda Patricia España Rodríguez, Zoila Rosa Pupiales Saavedra	SIISE Sistema de información seguimiento y evaluación.
2019/11/15	Biblioteca Nacional	Edgar García, Lyda Patricia España Rodríguez, Zoila Rosa Pupiales Saavedra	Formularios web: con el objetivo de conocer la administración de los formularios web (Microsoft Forms es un creador de encuestas en línea, parte de Office 365 con marcado automático. Los datos se pueden exportar a Microsoft Excel) que se han implementado para varias actividades en la Biblioteca Nacional como: <ul style="list-style-type: none"> • Simposio (Formularios de inscripción, Encuestas de satisfacción del simposio y Micrositio simposio) • Encuesta del VI congreso de bibliotecas públicas 2018 • Formulario de inscripción los cursos del aula virtual

¹³ A partir del mes de Junio del 2020 el nombre será "Guía metodológica de la estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas"



			<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción de los cursos del aula virtual de la Biblioteca <p>Asesoría y acompañamiento en la creación del formulario web de las encuestas de satisfacción del ciudadano/ registro de vistas personalizadas.</p>
2019/11/28	Biblioteca Nacional	Javier Fortich Navarro, Lyda Patricia España Rodríguez, Zoila Rosa Pupiales Saavedra	Socialización prototipo formulario web satisfacción del ciudadano/ registro de vistas personalizadas.
2019/12/05	Museo Nacional	Janneth Vargas; Laura Fonseca, Mayali Tafur; Lyda España	Socialización de la propuesta del micrositio caracterización y del formulario web satisfacción del ciudadano/ registro de vistas personalizadas.
2019/12/11	Museo Nacional / Programa de fortalecimiento a Museos	Janneth Vargas, Abimelec Martínez, Lyda España	Sistema de Información de Museos Colombianos – SIMCO y ajustes al micrositio caracterización y del formulario web satisfacción del ciudadano/ registro de vistas personalizadas
2019/12/13	Biblioteca Nacional	María Alejandra Suarez P. y, Lyda España	Revisión de las dos versiones del formularios web satisfacción del ciudadano / registro de vistas personalizadas.
2020/02/12	Biblioteca Nacional	Zoila Pupiales y Lyda España	Revisión de las dos versiones del formulario web satisfacción del ciudadano/ registro de vistas personalizadas. Aporte al informe Contraloría.
2020/02/24	Biblioteca Nacional	Zoila Pupiales y Lyda España	Revisión de las dos versiones del formulario web satisfacción del ciudadano/ registro de vistas personalizadas.
2020/02/27	Biblioteca Nacional	Zoila Pupiales, John Avilés y Lyda España	Socialización estructura Informe caracterización del Ministerio, revisión de las fases y las actividades a seguir.
2020/05/11	Reunión con los museos	Zoila Pupiales, John Avilés y Lyda España	Presentación prototipo formulario web satisfacción del ciudadano/ registro de vistas, servicios y tramites
2020/05/25	Fase de montaje prototipo	Lyda España y Zoila Pupiales	Una vez realizados los ajustes al prototipo por parte de la Biblioteca Nacional, el Museo Nacional, Museo Santa Clara, Museo Casa Quinta de Bolívar, Museo de la independencia y el Grupo de Servicio al Ciudadano. Envío del enlace o código QR



2020/05/27 -28		Zoila Pupiales, John Avilés, Enid Viviana García y Lyda España	-Trabajo cooperativo en el documento de caracterización fase I
2020/06/1, 4, 8, 10, 18, 24			- Desarrollo y diseño prototipo Encuesta de participación ciudadana. -Elaboración presentación para comité directivo
2020/07/1, 3, 7, 9, 10, 21, 22, 23, 27 y 30			- Seguimiento y elaboración informe del primer mes de implementación de la encuesta F-GAC-014 -Elaboración pieza grafica ¿Sabías qué? -Actualización en isolucion de la guía de caracterización, medición del nivel de satisfacción y percepción

Es importante informar que una de las mayores herramientas con las que cuenta el Ministerio de Cultura son sus sistemas de información. En la actualidad cuenta con 37 sistemas, de los cuales 20 tiene interacción con los ciudadanos, usuarios, beneficiarios y grupos de interés del Ministerio de cultura como son:

Tabla 5. Sistemas de información Ministerio de Cultura
Fuente: Proceso de gestión de tecnología de información

Área / dirección / dependencia	Nombre aplicación	Estado
Dirección de artes	PULEP	ACTIVO
	SIDANZA	ACTIVO
	SISTEMA TEATRO Y CIRCO	ACTIVO
	SIMUS	ACTIVO
Dirección de comunicaciones	BANCO DE CONTENIDOS	ACTIVO
	SIREC	ACTIVO
	CINE PROYECTO	ACTIVO
	CINE PRODUCTO	ACTIVO
Dirección de cinematografía	CONVOCATORIAS FDC	ACTIVO
Dirección de fomento regional	SIFO	ACTIVO
Dirección de patrimonio	AUTORIZACION BIC	ACTIVO
	SIPA	ACTIVO
	SALIDA DE OBRAS	ACTIVO
	SIPA INVENTARIO	ACTIVO
Dirección de poblaciones	MAPA SONO	ACTIVO
Grupo de políticas culturales y asuntos internacionales	SIPC	ACTIVO



Grupo programa nacional de estímulos a la creación e investigación	CONVOCATORIAS ESTIMULOS	ACTIVO
U.A.E. Biblioteca Nacional	SIISE	ACTIVO
U.A.E. Museo Nacional	SIMCO	ACTIVO

Otros sistemas información implementados para el desarrollo de las actividades administrativas, jurídicas y de planeación del Ministerio son:

Tabla 6. Otros sistemas de información Ministerio de Cultura
Fuente: Proceso de gestión de tecnología de información

Área / dirección / dependencia	Nombre aplicación	Estado
Grupo de gestión de archivo y correspondencia	RADICO	ACTIVO
	AZ - DIGITAL	ACTIVO
Grupo de gestión humana	COMISIONES	ACTIVO
	HUMANO WEB	ACTIVO
Grupo de gestión de sistemas e informática	TFS - REPOSITORIO DE FUENTES	ACTIVO
	PROJECT SERVER - PROYECTOS	ACTIVO
	MAGIC	ACTIVO
	SIEMPRE	ACTIVO
Grupo atención al ciudadano	PQRS	ACTIVO
Grupo de gestión administrativa y de servicios	SIGA	ACTIVO
Oficina asesora de planeación	SINIC	ACTIVO
	SIG ADMIN	ACTIVO
	SIG PUBLICO	ACTIVO
	SIG V2	ACTIVO
	CARTOGRAFIA CULTURAL	ACTIVO
	ISOLUTION	ACTIVO
Grupo de gestión financiera y contable	CONTROL PAGOS	ACTIVO
	SAPIENS	ACTIVO

Es importante mencionar que se encontró que al interior de los diferentes grupos, direcciones técnicas y unidades administrativas especiales se han desarrollado e implementado cuestionarios para la evaluación de productos y servicios específicos para la valoración y medición de la percepción de ciudadanos. El proyecto pretende hacer un levantamiento, análisis y visibilización de estas fuentes de información cuantitativa y cualitativa que son de especial importancia para la entidad.

4.2 Instrumentos de medición transversales

Existen instrumentos de medición transversales lideradas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, dependencia del Ministerio de Cultura encargada de diseñar e implementar estrategias para la prestación de servicios de calidad que fortalezcan los lazos de confianza entre los ciudadanos y grupos de interés y la entidad, a saber:



- ✚ Las encuestas de satisfacción en la atención a los beneficiarios y proponentes de Planes, Programas y Proyectos.
- ✚ El aplicativo PQRSD y sus Informes.
- ✚ Encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas

4.2.1 Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura (BPPP)¹⁴

Una fuente primaria para analizar la percepción de los ciudadanos frente al portafolio de la oferta institucional son los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos (BPPP). Las encuestas y el respectivo análisis se enmarcan en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y en los elementos y criterios de modelo integrado de planeación y gestión MIPG, cuyo objetivo se orienta a establecer una medición de la satisfacción de los beneficiarios directos de Planes, Programas y Proyectos (PPP).

El instrumento de medición evalúa el nivel de satisfacción de los beneficiarios de planes, programas y proyectos (PPP) al término que cada vigencia anual con base en las seis siguientes dimensiones:

1. *Divulgación y comunicaciones*: mide la satisfacción de los ciudadanos respecto a cobertura, oportunidad, agilidad y claridad en las estrategias de difusión de los PPP.
2. *Planeación*: establece la conformidad de los participantes respecto a la claridad y pertinencia en la formulación de las metas y actividades previstas en cada PPP.
3. *Participación social*: indaga la percepción de los beneficiarios en cuanto a la amplitud, pluralidad y acceso de la ciudadanía a las oportunidades ofrecidas por el Ministerio de Cultura en el desarrollo de los PPP.
4. *Apoyo en la ejecución*: evalúa la aprobación al desempeño de cada área en la prestación de asistencia técnica, económica y logística en el PPP.
5. *Evaluación y acompañamiento*: valora, desde la perspectiva del encuestado, la capacidad para el monitoreo, aprendizaje y mejora de los PPP desde diferentes planos temporales
6. *Cumplimiento*: examina la eficacia y agilidad en la realización de las actividades propias del Ministerio de Cultura según la opinión del entrevistado.

Asimismo, se incluye un perfil sociodemográfico de los beneficiarios. La encuesta incorpora en la formulación un total de siete preguntas donde se caracterizan los atributos sociodemográficos más relevantes de la población indagada: edad, género, ciudad de residencia, educación, estrato socioeconómico, hábitat urbano o rural y pertenencia a grupos étnicos.

Por último, se evalúa la percepción con el objeto de indagar la imagen del Ministerio de Cultura y sus diferentes áreas, se incorporan tres enunciados donde se califica el nivel de satisfacción y aprobación de los beneficiarios. Estas variables se utilizan

¹⁴ Para ampliar información consultar: Metodología aplicación encuesta de satisfacción beneficiarios planes, programas y proyectos. Código: DI-GAC-002 Versión 0 Fecha: 06/Ago/2015



Tabla 7. Ficha técnica encuesta de satisfacción BPPP.

Fuente: Informes ejecutivos 2016 al 2019: Análisis comparativo: Lyda España

Ficha técnica					
Año	2016	2017	2018	2019	Consolidado 2016-2019
Universo	16.196	13.079	14.705	6.596	50.576
Muestra	1.001	1.000	1.002	1.014	4.017
Fecha de aplicación	Entre noviembre 25 y diciembre 15 de 2016	Entre noviembre 27 y diciembre 11 de 2017	Entre diciembre 21 y diciembre 28 de 2018	Mes de diciembre	
Selección: aleatoria estratificada por dependencia. Confianza: 95%+/-3% error. Recolección: telefónica asistida por computador realizada en el Ministerio de Cultura					

4.2.1.1 Aspectos generales encuesta de satisfacción BPPP

Lo primero que debemos entender, es que este instrumento se aplica a los beneficiarios directos, es decir, todos los ciudadanos involucrados como proponentes, participantes en convocatorias, ganadores y responsables de la ejecución de planes, programas y proyectos desarrollados por el Ministerio de Cultura. No se incluyen, por tanto, a usuarios de espacios, visitantes, espectadores de eventos, contratistas o funcionarios del Ministerio y de entidades aliadas.

El universo del estudio se ha construido con la colaboración de las diversas dependencias del Ministerio, las cuales envía al Grupo de Servicio al Ciudadano, las bases de datos con la información sobre los individuos y organizaciones vinculadas a esta entidad como proponentes y beneficiarios en cada vigencia en el formato diseñado para tal fin que contiene los siguientes campos: organización, nombre contacto, municipio, departamento, teléfono móvil, teléfono fijo, grupo/línea, plan/programa/proyecto/convocatoria.

Con base en esta información consolidada se estructura el marco muestral y se procede a la selección de la muestra para la aplicación de la encuesta. El marco muestral identifica a cada individuo o entidad beneficiario o proponente en planes, programas y proyectos desarrollados por el Ministerio de Cultura en el período analizado. A partir de este insumo se selecciona la muestra aleatoriamente, de manera que se garantiza la confiabilidad y la representatividad respecto a la población estudiada descrita en el marco muestral.

Los beneficiarios seleccionados en la muestra son contactados telefónicamente y se les invita a responder el cuestionario. La selección de los entrevistados se realizó mediante un proceso de muestreo aleatorio estratificado por dependencia para la selección de los encuestados, a fin de garantizar la inclusión de todas las dependencias en el estudio de manera equivalente minimizando el error muestral por área.



El objetivo de la muestra seleccionada se orienta a establecer una medición de los indicadores propuestos con una confiabilidad global del 95% con error general inferior al 4% y no superior al 8% por área. En todos los casos, se aplica la encuesta mediante una comunicación telefónica con el individuo registrado en la base de datos o con el representante correspondiente al interior de las organizaciones. Se descartan todos los individuos que no cumplan los requisitos para ser considerados como beneficiarios según la definición previamente establecida¹⁵.

Para la eficaz sistematización y consolidación de los datos recabados en la encuesta se desarrolla una herramienta en MS-Access que recopila la información suministrada por los encuestados y facilita las labores de almacenamiento, búsqueda y análisis de la información recolectada. Una vez acopiada la información en la base de datos de la encuesta, se realiza la validación y depuración de los datos recolectados en la aplicación de la muestra, fase previa a la obtención de los resultados.

4.2.1.2 Análisis comparativo de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura (BPPP)

Se inició la revisión de los informes ejecutivos que contienen información desde 2009 a 2018 y de las bases de datos en Access de los años 2013 al 2019 de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes BPPP. Una vez analizados diferentes aspectos se concluyó que para el proyecto *caracterización de ciudadanos, usuarios y beneficiarios* se trabaja de forma comparativa los últimos cuatro años, es decir 2016 al 2019, lo que permitirá ver un panorama global y comparar los resultados generales.

Durante los últimos cuatro años se referenciaron 50.576 individuos y organizaciones vinculadas al Ministerio de Cultura como proponentes y beneficiarios, y se aplicó la encuesta a un total 4.014 que equivale al 8%. Es importante para entender el peso de la muestra, que se realiza una depuración sobre la base de datos consolidada y descarta para la selección aquellos que no tiene número de contacto. Una vez se inicia el proceso de aplicación se presentan varias situaciones: no contesta o no tiene tiempo para responder la encuesta; No brinda la información; El número telefónico esta errado.

Tabla 8. La siguiente tabla presenta una síntesis del universo de análisis y la muestra correspondiente Fuente: Informes ejecutivos 2016 al 2019: Análisis comparativo: Lyda España

Dependencia	2016		2017		2018		2019		Consolidado 2016-2019	
	Total BPPP	Muestra	Total BPPP	Muestra	Total	Muestra	Total BPPP	Muestra	Total BPPP	Muestra

¹⁵ Ver anexo con los enunciados de la encuesta aplicada.



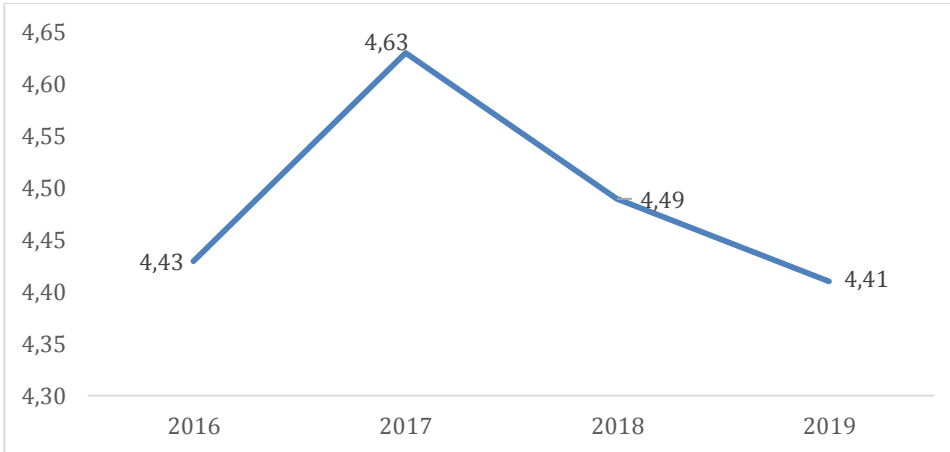
					BPP P					
Artes	2.500	113	3.089	155	4.400	142	702	133	10.691	543
Biblioteca Nacional	245	80	32	27	39	30	151	56	467	193
Cinematografía	31	25	132	41	60	43	544	27	767	136
comunicaciones	359	89	101	60	177	70	107	52	744	271
Concertación	1.661	110	4.577	153	1.505	136	2.138	244	9.881	643
Estímulos	460	94	145	73	168	82	1.535	280	2.308	529
Emprendimiento	8.850	116	2.826	152	6.673	142	445	19	18.794	429
Fomento Regional	1.302	108	1.603	149	901	130	748	148	4.554	535
Infraestructura	257	81	57	38	64	30	76	16	454	165
Museo Nacional	336	88	380	64	31	23	31	16	778	191
Patrimonio	159	69	81	52	617	122	46	8	903	251
Planeación			33	21	33	19	45	8	111	48
Poblaciones	36	28	23	15	37	30	28	7	124	80
Total	16.196	1.001	13.079	1.000	14.705	999	6.596	1.014	50.576	4.014

4.2.1.3 Calificación general encuestas PPP¹⁶:

La encuesta de satisfacción a Beneficiarios del Ministerio de Cultura se plantea a partir de una escala de Likert¹⁷ para la aprobación de cada enunciado cuyo valor máximo es cinco (5) corresponde a su total aceptación. Frente a los resultados conseguidos en los últimos cuatro años, se obtuvo un promedio del 4.49, lo que permite concluir que existe una aprobación generalizada por parte de los beneficiarios a las distintas dimensiones de calidad incorporadas en el estudio.

¹⁶ La fuente del análisis comparativo fueron los informes ejecutivos entregados por el grupo de atención al ciudadano

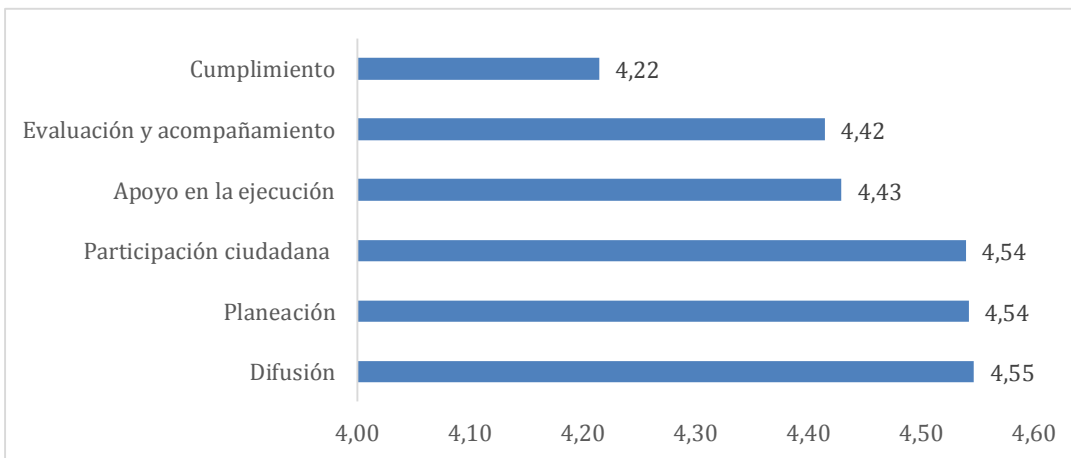
¹⁷ La escala de Likert es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponemos. Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.



Gráfica 8. Calificación general comparativo 2016-2019

En la gráfica se evidencia una tendencia decreciente en el largo plazo, en la medida en que la fluctuación del año 2017 ha sido sucedida por un decrecimiento en los dos últimos años, pese a este descenso, concluimos que es permanente la alta aprobación de la gestión otorgada por sus beneficiarios directos.

Frente a los aspectos relacionados con la formulación de las iniciativas (Difusión, Planeación y Participación) reciben altas evaluaciones y exhiben tendencia al alza con un promedio del 4.54 en los últimos cuatro años; mientras que los criterios referidos a la implementación de actividades (Ejecución, Acompañamiento y Cumplimiento) reportan calificaciones comparativamente más bajas y muestran unas cifras descendentes en los últimos dos períodos.



Gráfica 9. Aspectos o criterios evaluados promedio 2016-2019

Comparativo anual de los aspectos o criterios evaluados.

Fuente: Informes ejecutivos 2016 al 2019: Análisis comparativo: Lyda España

Aspectos	2016	2017	2018	2019
Difusión	4,52	4,7	4,59	4,36
Planeación	4,51	4,62	4,59	4,44
Participación ciudadana	4,53	4,67	4,54	4,45
Apoyo en la ejecución	4,26	4,55	3,73	4,32



Evaluación y acompañamiento	4,39	4,61	4,33	4,39
Cumplimiento	4,39	4,6	4,38	4,29

Se destacan las altas calificaciones obtenidas en la Dirección Poblaciones, donde el aspecto menos favorable se enfoca en el cumplimiento y su mayor calificación se enfoca en la participación ciudadana y la satisfacción. Seguidamente encontramos a la Biblioteca Nacional cuya menor calificación la obtiene en el aspecto de apoyo a la ejecución, sus fortalezas: satisfacción y difusión. Dirección de Cinematografía es evaluada de forma muy positiva en la participación ciudadana su menor promedio lo obtiene en el criterio de apoyo en la ejecución. En el Grupo de Infraestructura los beneficiarios resaltan la difusión y ven opciones de mejora en los aspectos de satisfacción. Programa de Concertación cuenta con un buen promedio en difusión y participación ciudadana, pero en el apoyo a la ejecución baja. En este comparativo la Dirección de Artes y Mueso Nacional obtuvieron el mismo promedio ambos coinciden en el aspecto de difusión al tener calificación alta y en el apoyo a la gestión al ser de menor promedio.

La Dirección de Fomento Regional, Dirección de Comunicaciones, Grupo de Emprendimiento, Dirección de Patrimonio y finalmente el Programa Nacional de Estímulos promedian las calificaciones más bajas, en su orden. Comparten la calificación más baja en el aspecto de apoyo en la ejecución y varía el aspecto a mejorar, es así como en la Dirección de Fomento Regional se califica mejor los aspectos de la planeación y satisfacción. En la Dirección de Comunicaciones la difusión y satisfacción; en el Grupo de Emprendimiento la participación ciudadana y satisfacción; en Dirección de Patrimonio la Evaluación y acompañamiento; y finalmente en el Programa de Estímulos la planeación.

Tabla 9. Promedio de la calificación del aspecto o criterio evaluado
Fuente: Informes ejecutivos 2016 al 2019: Análisis comparativo: Lyda España

Promedio de la calificación del aspecto o criterio evaluados 2016-2019								
Dependencia	Difusión	Planeación	Participación ciudadana	Apoyo en la ejecución	Evaluación y acompañamiento ¹⁸	Cumplimiento	Satisfacción ¹⁹	%
Poblaciones	4,66	4,73	4,81	4,62	4,64	4,43	4,80	4,67
Biblioteca Nacional	4,67	4,66	4,65	4,44	4,65	4,51	4,73	4,61
Cinematografía	4,63	4,62	4,73	4,35	4,59	4,67	4,62	4,60
Infraestructura	4,67	4,59	4,62	4,57	4,59	4,58	4,52	4,59
Concertación	4,68	4,60	4,66	4,42	4,61	4,46	4,64	4,58
Artes	4,59	4,65	4,69	4,35	4,63	4,56	4,57	4,58
Mueso Nacional	4,70	4,62	4,64	4,26	4,57	4,62	4,55	4,57
Planeación	4,68	4,41	4,52	4,47	4,58	4,60	4,51	4,54
Fomento Regional	4,57	4,58	4,57	3,96	4,46	4,46	4,64	4,46
Comunicaciones	4,67	4,46	4,47	4,14	4,35	4,38	4,66	4,44
Emprendimiento	4,37	4,39	4,52	4,02	4,29	4,23	4,46	4,32
Patrimonio	4,30	4,32	4,33	3,78	4,37	4,31	4,36	4,25
Estímulos	4,33	4,38	4,26	3,64	3,65	4,10	4,23	4,08

¹⁸ Este criterio se denominó seguimiento hasta el año 2018

¹⁹ La medición promedio de estos criterios es de los años 2016 y 2017



En suma, el Ministerio de Cultura disminuye la tendencia creciente en la percepción de los beneficiarios de PPP, con grandes fortalezas consolidadas en tres de las seis dimensiones analizadas en el estudio: difusión, planeación y participación social. De igual manera, ha venido logrando un alto nivel de satisfacción en los diferentes componentes de análisis de la satisfacción evaluados, haciendo falta un mejoramiento en la percepción de los plazos para la ejecución de las actividades, así como en la agilidad en los procesos administrativos. De igual manera, es recomendable optimizar los procesos de acompañamiento para brindar un mayor soporte a los beneficiarios y proponentes. Finalmente, es necesario señalar que las limitantes económicas han sido notablemente percibidas por los encuestados y han reducido significativamente las calificaciones asociadas.

4.2.2 Comparativo de los resultados sociodemográficos encuestas BPPP²⁰

Uno de los aspectos importantes es consolidar la información sociodemográfica que contienen la encuesta a través de las siguientes preguntas:

Tabla 10. Preguntas demográficas de las encuestas BPPP
Fuente: Informes ejecutivos 2016 al 2019

¿Cuál es su municipio de residencia?	Municipio	Departamento
¿Habita usted en zona rural o en el núcleo urbano del municipio?	Cabecera	Rural
Identifique su género	Femenino	Masculino
¿En qué rango de edad se encuentra usted?	18-24, 25-34, 35-44, 45-54, >54	
¿Cuál es su último grado educativo aprobado?	Sin educación formal, primaria, secundaria, técnica, universitaria, postgrado	
¿Se identifica usted perteneciente a algún grupo étnico? ¿Cuál?	Sin identificación, Afrocolombiano, Indígena, Raizal, Palenquero o Rrom	
¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?	Sí /	No
¿Presenta usted alguna limitación física o discapacidad?	Sí /	No
¿Qué estrato aparece en la factura de los servicios públicos de la vivienda donde habita?	1-6	

a. Cobertura geográfica encuestas BPPP

Frente a la primera variable que nos da información acerca de la cobertura geográfica de los últimos cuatro años, podemos informar que el Ministerio de Cultura benefició a ciudadanos en todos los departamentos del país. Siendo Antioquia con un 13% el departamento con mayor representatividad, lo sigue Cundinamarca con un 8% y el Valle del Cauca con un 7%.

Tabla 11. Distribución estadística y porcentual por departamento de Colombia
Fuente: bases de datos BPPP 2016 al 2019; análisis comparativo: Lyda España

Departamento	2016	2017	2018	2019	Total	%
Bogotá, D.C.	107	180	304	164	755	18
Antioquia	136	100	166	144	546	13

²⁰ El Grupo de atención al ciudadano, facilitó para esta primera fase como se mencionó anteriormente las bases de datos en Microsoft Access. Esta fuente de información posibilita realizar análisis comparativos e información adicional de los beneficiarios de los programas, planes y proyectos BPPP.



Cundinamarca	35	55	20	219	329	8
Valle del Cauca	56	63	88	75	282	7
Boyacá	49	53	49	54	205	5
Atlántico	37	32	53	72	194	5
Bolívar	53	43	43	43	182	4
Norte de Santander	66	72	18	14	170	4
Nariño	78	24	18	47	167	4
Cauca	27	44	28	56	155	4
Santander	41	29	28	17	115	3
Tolima	22	34	8	33	97	2
Caldas	16	34	14	24	88	2
Huila	22	24	10	31	87	2
Cesar	11	20	44	8	83	2
Córdoba	14	20	7	30	71	2
Chocó	20	23	13	10	66	2
Risaralda	22	32	5	7	66	2
Meta	24	25	4	9	62	2
La Guajira	12	17	9	23	61	1
Sucre	19	15	12	9	55	1
Magdalena	9	28	5	9	51	1
Putumayo	14	21	6	4	45	1
Arauca	5	10	6	11	32	1
Caquetá	8	6	15	1	30	1
Casanare	9	3	2	11	25	1
Guaviare	1	5	10	8	24	1
Archipiélago de San Andrés		4	3	16	23	1
Quindío	10	7	1	2	20	0
Amazonas	3	4	3	7	17	0
Vaupés	2	4		6	12	0
Guainía	3	2	2	2	9	0
Vichada	1	1	1		3	0
Totales	932	1.034	995	1.166	4.127	100

Se identificaron quinientos veinte (520) municipios del territorio nacional, Bogotá D.C, es la ciudad donde reside el más alto número de beneficiarios de los planes, programas y proyectos, seguido de ciudades como Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Ibagué, Buenaventura, Pasto, Cúcuta, Bucaramanga y Guapi.

Tabla 12. Listado de las ciudades o municipios con mayor número de BPPP
Fuente: Base de datos encuestas PPP 2016 al 2019: Análisis comparativo: Lyda España

Municipio	2016	2017	2018	2019	Total
Bogotá, D.C.	107	180	304	165	756
Medellín	54	31	68	56	209
Cali	35	35	53	32	155
Barranquilla	22	22	22	45	111
Pasto	52	15	12	16	95
Cartagena	17	19	18	11	65
Ibagué	8	25	6	22	61
Buenaventura	9	7	20	24	60
No aplica	48		4		52
Cúcuta	38	3	3	2	46
Pereira	13	23	5	5	46
Bucaramanga	17	10	9	5	41
Manizales	7	18	7	8	40
Montería	3	9	1	24	37
Riohacha	6	12	3	15	36
Valledupar	3	6	25	2	36



Otro	21	7	5		33
Quibdó	7	12	10	4	33
Popayán	7	8	6	10	31
Neiva	8	10	1	11	30
Tunja	8	10	5	5	28
Villavicencio	12	11	1	4	28
Guapi		10	4	12	26
Tumaco				25	25
San Andrés	1	5	3	15	24
Sincedejo	7	4	10	3	24
San José del Guaviare	1	4	8	7	23
Armenia	11	6	3	1	21
Santa Marta	4	8	4	4	20
Mahates	11	2	1	3	17
Bello	2	2	6	6	16
Bolívar		13	2	1	16
Mocoa	6	6	3	1	16
Duitama	3	7	1	4	15

b. Variables de género y edad en las encuestas BPPP

Tendencias de género en los últimos cuatro años se evidencia una participación superior del género masculino. No obstante, se identifica un crecimiento contante de beneficiarios de género femenino, a partir del 2018 se incluyó en la encuesta a la opción LGBTI.

Tabla 13. Distribución estadística y porcentual por género de los beneficiarios
Fuente: Bases de datos BPPP 2016 al 2019: Análisis comparativo: Lyda España

Género	2016	2017	2018	2019	Total	%
Femenino	427	410	466	480	1.783	44
Masculino	521	591	513	534	2.159	55
LGBTI			19		19	1
No responde	52		6		58	
Subtotal	1.000	1.001	1.004	1014	4.019	

El 55% de los beneficiarios y proponentes corresponden al género masculino, el 44% al femenino y un 1% a la comunidad LGBTI.

La tendencia por rango de edad en los últimos cuatro años revela una baja participación en los extremos de los rangos, es decir 18 a 24 años y mayor de 54. Alta participación con tendencia creciente en los rangos de 25 a 34 y 35 a 44 años. Por último, una tendencia estable en el rango de población adulta de 45 a 54 años.

Tabla 14. Distribución estadística y porcentual por rango de edad de los BPPP
Fuente: bases de datos BPPP 2016 al 2019: análisis comparativo: Lyda España

Rango de edad	2016	2017	2018	2019	Total	%
18 - 24	60	58	163	57	338	9
25 - 34	297	326	302	285	1.210	31
35 - 44	291	321	273	302	1.187	30
45 - 54	170	184	169	226	749	19



Mayor de 54	107	112	94	144	457	12
No responde	75		3			
Subtotal	1.000	1.001	1.004	1.014	3.941	100

Para mayor comprensión se detalla el comportamiento de esta variable por áreas de la entidad en la siguiente tabla:

Tabla 15. Distribución estadística anual por rango de edad entre las dependencias del Ministerio de Cultura
Fuente: Bases de datos BPPP 2016 al 2019: Análisis comparativo: Lyda España

Dependencia MC	18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	Mayor de 54
Dirección de Artes	90	174	164	80	25
Biblioteca Nacional	16	52	50	47	21
Dirección de Cinematografía	5	58	40	22	10
Dirección de Comunicaciones	62	100	59	22	28
Programa Nacional de Concertación	8	124	175	156	167
Grupo de Emprendimiento	9	110	85	37	16
Programa Nacional de Estímulos	48	269	210	91	64
Dirección de Fomento Regional	13	142	195	143	37
Grupo de Infraestructura	3	46	64	41	11
Museo Nacional	2	52	67	41	29
Dirección de Patrimonio	79	57	40	43	27
Oficina Asesora de Planeación		3	12	11	3
Dirección de Poblaciones	3	23	17	15	19
Sub totales	338	1.210	1.187	749	457
Porcentaje rango de edad	9%	31%	30%	19%	12%

Los planes, programas o proyectos que mayores beneficiarios han reportado en los últimos cuatro años son: Implantación del Sistema Nacional de Cultura a nivel nacional, Programa Nacional de Concertación Cultural, Programa Nacional de Estímulos, Investigación y Documentación, y Emprendimiento Cultural.

Tabla 16. Distribución estadística anual del número de beneficiarios por los principales planes, programas o proyectos 2016-2019
Fuente: bases de datos BPPP 2016 al 2019: análisis comparativo: Lyda España

Planes, Programas o Proyecto	2016	2017	2018	2019	Total
Implantación del Sistema Nacional de Cultura a nivel nacional		150	130		280
Programa Nacional de Concertación Cultural		153		80	233
Programa Nacional de Estímulos		153	30		183
Investigación y Documentación	49		118		167
Emprendimiento Cultural	94	72			166
Visita Asesoría Territorial				148	148
Convocatoria 2019 del Programa Nacional de Concertación Cultural				147	147
Plan Nacional de Danza	1		131		132
Apoyo a proyectos culturales y artísticos, que respondan a una convocatoria pública para cada vigencia.	110				110
Fortalecimiento del Sistema Nacional de Cultura	108				108
Programa Fortalecimiento de Museos	88				88



Construcción Biblioteca	67				67
Fortalecimiento de Museos		62			62
Premio Daniel Samper ortega				56	56
Gestión y Ejecución			51		51
Plan Nacional de Música para la Convivencia	48				48
Dirección de Poblaciones	28	14			42
L2 Abierto - Actividades artísticas y culturales de duración limitada			41		41
Infraestructura Cultural		38	2		40
Grupo de Gestión y Ejecución	38				38
Políticas e Investigación	17	1	19		37
L4 - Programas de formación artística y cultural.			35		35
Biblioteca Nacional		27		6	33

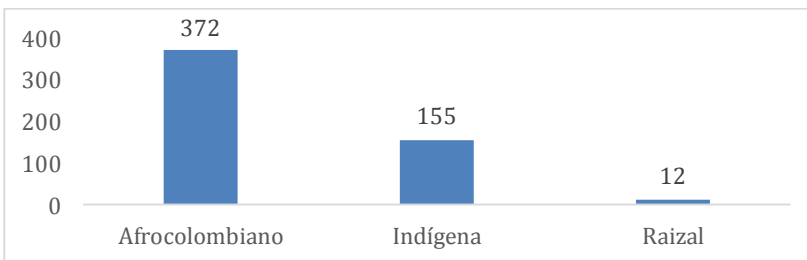
c. Grupo étnico encuestas BPPP

Frente a la pregunta: ¿se identifica usted perteneciente a algún grupo étnico? ¿Cuál?, sin identificación, Afrocolombiano, Indígena, Mestizo, Rrom. Podemos afirmar que el 84% de los ciudadanos beneficiados no se identifica como pertenecientes a un grupo étnico.

Tabla 17. Distribución estadística y porcentual anual del grupo étnico
Fuente: Bases de datos BPPP 2016 al 2019: Análisis comparativo: Lyda España

Grupo étnico	2016	2017	2018	2019	Total	%
Afrocolombiano	79	93	90	110	372	9
Indígena	44	36	33	42	155	4
Mestizo	13	19	24	4	60	2
Ninguno	790	846	838	858	3.332	84
Raizal	2	4	6		12	0
Otro*	18	3	13		34	1
Rrom	0	0	0	0	0	0
Subtotal	946	1.001	1.004	1.014	3.965	100

El 28% restante se siente parte de los siguientes grupos étnicos:



Gráfica 10. Distribución estadística de los grupos étnicos en el comparativo BPPP 2016-2019



d. Estrato socioeconómico encuestas BPPP

El estrato socioeconómico de los Beneficiarios de programas, planes y proyectos del Ministerio de Cultura se mide y clasifica con la pregunta ¿Qué estrato aparece en la factura de los servicios públicos de la vivienda donde habita? para el análisis comparativo tomamos como referente al DANE:

“Los estratos socioeconómicos en los que se pueden clasificar las viviendas y/o los predios son 6, denominados así: 1. Bajo-bajo 2. Bajo 3. Medio-bajo 4. Medio 5. Medio-alto 6. Alto

De éstos, los estratos 1, 2 y 3 corresponden a estratos bajos que albergan a los usuarios con menores recursos, los cuales son beneficiarios de subsidios en los servicios públicos domiciliarios; los estratos 5 y 6 corresponden a estratos altos que albergan a los usuarios con mayores recursos económicos, los cuales deben pagar sobrecostos (contribución) sobre el valor de los servicios públicos domiciliarios. El estrato 4 no es beneficiario de subsidios, ni debe pagar sobrecostos, paga exactamente el valor que la empresa defina como costo de prestación del servicio”

Podemos afirmar que el 74% de los beneficiarios de los PPP son ciudadanos de los estratos que albergan a las poblaciones con menores recursos, el 31% de los beneficiarios se ubican en el estrato 3, el 28% en el estrato 2 y 15% en el estrato 1. Un 14% de los ciudadanos están en el estrato 4, el 3% en estrato 5 y un 1% en estrato 6.

Tabla 18. Distribución estadística y porcentual por estratos
Fuente: bases de datos BPPP 2016 al 2019. Análisis comparativo: Lyda España

Año	2016	2017	2018	2019	Total	%
Estrato 1	135	143	133	190	601	15
Estrato 2	318	275	248	299	1.140	28
Estrato 3	253	308	338	335	1.234	31
Estrato 4	127	128	177	147	579	14
Estrato 5	34	29	36	32	131	3
Estrato 6	11	18	17	8	54	1
No responde	63	2	3		68	2
NS-NR	59	98	52	3	212	5
Total	1.000	1.001	1.004	1.014	4.019	100

Podemos concluir que los beneficiarios de los planes, proyectos y programas están ubicados en los estratos menos favorecidos logrando incentivos e inclusión, factores que generan equidad e integración de los territorios.



e. Variables intrínsecas en las encuestas BPPP

Frente al nivel educativo, la representación más alta la obtiene los beneficiarios con estudios universitarios con un 45%.

Tabla 19. Distribución estadística y porcentual del nivel educativo de los BPPP
Fuente: bases de datos BPPP 2016 al 2019; análisis comparativo: Lyda España

Nivel educativo	2016	2017	2018	2019	Total	%
Bachillerato	86	117	149	127	479	12
NS-NR	60	47	13		120	3
Postgrado, Maestría, PHD	193	209	206	338	946	24
Primaria	4	6	7	13	30	1
Técnico/Tecnológico	180	118	145	173	616	15
Universidad	477	504	482	363	1.826	45
Sin educación formal			2		2	0
Subtotal	1.000	1.001	1.004	1.014	4.019	100

Se observa una tendencia creciente de beneficiarios con estudios postgrado, maestría, PHD con un 24%.

f. Condición de discapacidad encuestas BPPP

Se pudo establecer que en los tres últimos años se benefició a ochenta y dos (82) personas en condición de discapacidad. Esta pregunta se incluyó a partir del año 2017.

Tabla 20. Distribución estadística y porcentual beneficiarios de las PPP en condición de discapacidad
Fuente: bases de datos BPPP 2016 al 2019; análisis comparativo: Lyda España

Limitación física o discapacidad	2016	2017	2018	2019	Total	%
No	N/A	1.952	969	988	3.909	98
Sí	N/A	24	32	26	82	2
No responde	N/A		3		3	0
Total	N/A	1.976	1.004	1.014	3.994	100

g. Condición de víctima encuestas BPPP

Otra variable que se mide a partir del 2017 fue la relacionada con ser víctima del conflicto armado. Durante su implementación ha tenido dos formas de preguntarle al ciudadano:

- ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido reconocido en el Registro Único de Víctimas?
- ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?

El 13% de los beneficiarios de los planes, programas y proyectos se reconocieron como víctimas del conflicto.



Tabla 21. Distribución estadística y porcentual de los beneficiarios de los PPP que se reconocen como víctimas del conflicto armado en Colombia

Fuente: bases de datos BPPP 2016 al 2019; análisis comparativo: Lyda España

Condición de victima	2016	2017	2018	2019	Total	%
No	N/A	882	873	859	2.614	87
Sí	N/A	117	128	155	400	13
No responde	N/A	2	3		5	0
Subtotal	N/A	1.001	1.004	1.014	3.019	100

Podemos concluir frente a la información sociodemográfica analizada que el perfil de los beneficiarios y proponentes de los últimos cuatro años con mayor participación es de género masculino, el rango de edad de mayor representación se encuentra entre los 25 a 44 años, el 84% de los ciudadanos beneficiados no se identifica como pertenecientes a un grupo étnico, residen en la ciudad de Bogotá D.C y se ubican en el estrato 3.

4.2 Aplicativo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 2017-2019

El proceso de gestión de servicio al ciudadano²¹, cuyo objetivo es “Recibir, tramitar, hacer seguimiento y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que formulen los ciudadanos, relacionadas con la misión del Ministerio de Cultura, buscando la satisfacción de usuarios de los trámites y servicios”. Para el análisis comparativo de los últimos tres años se consolidó el número de PQRSD recibidas y tramitadas, el resultado fue de nueve mil cuatrocientos veinte 9.420 PQRSD, distribuidos de la siguiente manera, dos mil ciento cincuenta y uno (2.151) en el año 2017, tres mil cuatrocientos sesenta y cinco (3.465) en el año 2018 y tres mil ochocientos cuatro (3.804) en el 2019.

a. Aspectos generales de los PQRSD

Tipos de solicitudes realizadas, se pudo identificar que el 67%, es decir 6.329 correspondían a Solicitudes de información general, un 7% fueron consultas y un 6% correspondió a Solicitud de documentos y de información. Un 5% fueron peticiones. A continuación, encontrara la distribución por tipo de solicitud:

Tabla 22. Distribución estadística y porcentual por tipo de solicitud de los PQRSD 2017 al 2019

Fuente: Aplicativo PQRSD 2017 al 2019. Análisis comparativo: Lyda España

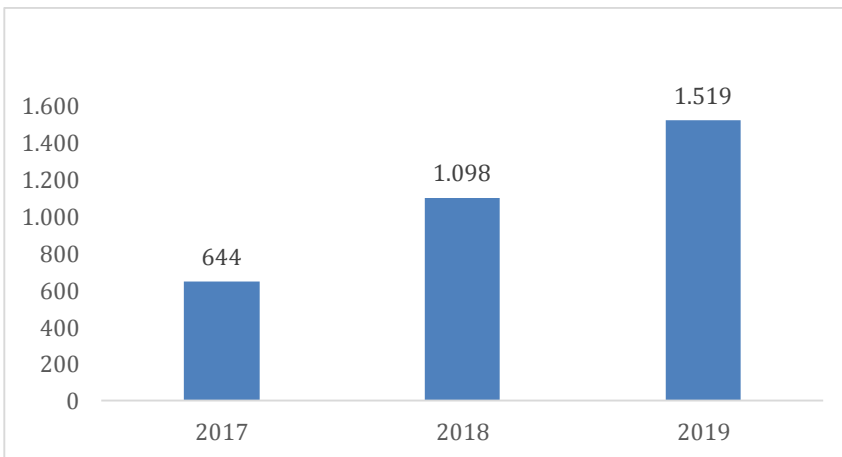
Tipo de solicitud	2017	2018	2019	Totales	%
Actualización datos personales	8	10	7	25	0
Agradecimiento	51	22	3	76	1
Consulta	77	230	322	629	7

²¹ Para mayor información Ingrese a ISOLUCIÓN haciendo clic aquí: <http://calidad.mincultura.gov.co/PaginaLo> en el Procedimiento: atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Versión: 8. Código: P-GAC-008. Fecha: 15/May/2018



Consultar datos personales	1	2	2	5	0
Denuncia	54	15	58	127	1
Denuncia contra terceros	13	49	10	72	1
Felicitación	119	55	6	180	2
Petición	223	7	286	516	5
Queja	11	14	30	55	1
Reclamo	123	105	71	299	3
Solicitud de documentos y de información	54	362	157	573	6
Solicitud de información general	1.261	2.449	2.619	6.329	67
Solicitud de informes por los congresistas	2	52	120	174	2
Solicitud de periodista	8	9	2	19	0
Solicitud de presidencia	34	2		36	0
Solicitudes de información pública		2	1	3	0
Solicitudes entes de control		35	98	133	1
Sugerencia	111	44	12	167	2
Supresión de datos personales	1	1		2	0
Total	2.151	3.465	3.804	9.420	100

A partir de los reportes del aplicativo y los informes de los años 2017, 2018 y 2019, se procedió a obtener información demográfica de los ciudadanos que han hecho uso de este mecanismo. De 9.420 registros podemos informar que el 35% de los ciudadanos decidieron realizar su PQRSD de forma anónima:



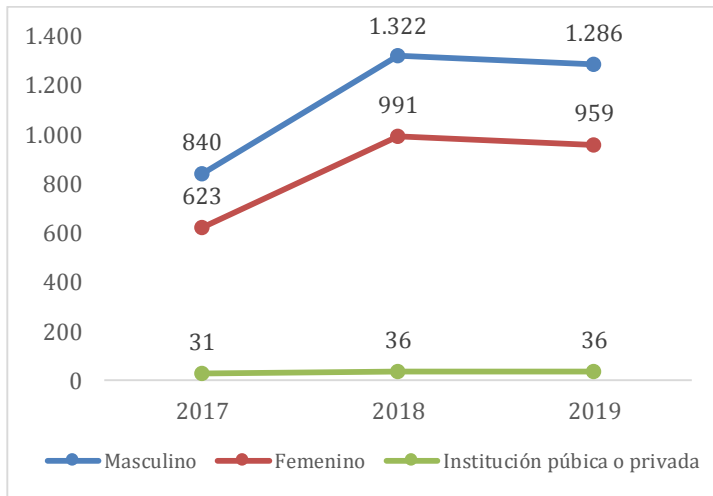
Gráfica 11. Distribución estadística de los PQRSD anónimos

b. Variable de género en el aplicativo PQRSD

El 65% de los ciudadanos que aportaron su información, se distribuyó entre el género masculino con 35%, femenino con un 27% y 1% de los PQRSD fueron realizados por instituciones públicas o privadas



Tabla 23. Distribución estadística por género de los PQRSD 2017-2019
Fuente: Reportes aplicativo PQRSD 2017 al 2019. Análisis comparativo: Lyda España



Género	Total
Masculino	3.448
Femenino	2.573
Institución pública o privada	103
La información no permitió identificar el género del usuario	35

c. Ubicación geográfica en el aplicativo PQRSD

Frente a las variables de ubicación geográfica, que proporcionan información sobre el país de procedencia, departamento, municipio o ciudad, podemos informar que el 99% de las solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que viven en Colombia, el 1% restante reside en otro país, entre los países con mayor representación están Argentina, España y Venezuela, cuyos ciudadanos se ubican en ciudades como Madrid o Buenos Aires.

Tabla 24. Ubicación geográfica del solicitante por país 2017-2018
Fuente: Reportes aplicativo PQRSD 2017 al 2019. Análisis comparativo: Lyda España

País	2017	2018	2019	Total
Colombia	2.073	2.960	2.285	7.318
Argentina	18	0	1	19
Bolivia	1	0		1
Brasil	6	2		8
Chile	3	2		5
China	1	0		1
Ecuador	3	2		5
España	8	4	1	13
Estados unidos	7	4		11
Francia	5	3		8
Italia	1	1		2
México	6	1		7
Perú	2	3		5
Uruguay	2	1		3
Venezuela	8	2	2	12

Frente a las variables que permiten agrupar a los ciudadanos por departamento y municipio dando a conocer la diversidad de lugares sobre los cuales el Ministerio de



Cultura tiene incidencia en el territorio nacional, se puede establecer que hemos recibido solicitudes de los 32 departamentos, siendo Antioquia, Valle del Cauca, Santander y Cundinamarca los departamentos con mayor interés en formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre los temas de competencia de Ministerio. El 52% de los ciudadanos que ha realizado una solicitud a través del aplicativo PQRSD viven en la ciudad de Bogotá D.C., le siguen las ciudades como Medellín, Cali, Cartagena, Popayán y Manizales, no obstante se identificaron ciudadanos que habitan en más de 440 municipios del país.

Tabla 25. Distribución estadística de la representación por departamentos y municipios con mayor presencia 2017-2019

Fuente: Reportes aplicativo PQRSD 2017 al 2019. Análisis comparativo: Lyda España

Departamento	2017	2018	2019	Total	Municipio	2017	2018	2019	Total
Bogotá D.C	269	1.212	1.334	2.815	Bogotá D.C	249	1.176	1.332	2.757
Antioquia	105	142	122	369	Medellín	50	70	59	179
Santander	64	87	87	238	Cali	28	57	44	129
Cundinamarca	42	93	89	224	Cartagena	25	43	55	123
Valle	63	95	58	216	Popayán	13	31	24	68
Boyacá	69	69	38	176	Manizales	22	25	19	66
Bolívar	45	62	60	167	Barranquilla	12	18	34	64
Norte de Santander	32	45	52	129	Cúcuta	9	21	34	64
Caldas	44	40	36	120	Tunja	8	34	19	61
Cauca	31	40	32	103	Ibagué	13	24	18	55
Tolima	21	43	36	100	Bucaramanga		20	26	46
Atlántico	19	28	36	83	Pereira	7	18	18	43
Nariño	33	30	19	82	Sincelejo	11	19	11	41
Huila	15	31	32	78	Santa marta	9	11	15	35
Risaralda	22	22	28	72	San Gil	7	13	11	31
Sucre	21	30	15	66	Neiva	8	7	14	29
Magdalena	27	15	18	60	Villavicencio	18	7	4	29
Putumayo	19	7	20	46	Armenia	7	7	12	26
Quindío	12	18	15	45	Girón	2	9	15	26
Córdoba	15	17	12	44	Villa del rosario	12	9	5	26
Meta	14	21	6	41	Fusagasugá	1	6	18	25
Casanare	13	13	11	37	Pasto	8	10	7	25
Cesar	7	18	6	31	Sogamoso	13	9	3	25
Amazonas	7	1	10	18	Zipaquirá	5	9	10	24
Choco	3	6	7	16	Rio Negro	6	5	8	19
Guajira	5	4	4	13	Valledupar	3	10	6	19
Caquetá	7	4	1	12	Bucaramanga	18			18
Arauca	3	2	5	10	Salamina	5	5	8	18
Guaviare	6	2	1	9	Chía	2	9	6	17
Guainía	4		2	6	Floridablanca	4	7	6	17
San Andrés	3		1	4	Palmira	6	9	2	17
Vaupés	1	3		4	Leticia	6	1	9	16
Vichada		2	1	3	Piedecuesta	1	11	3	15



d. Grupo étnico y atención preferencial en el aplicativo PQRSD

Otros aspectos analizados hacen referencia a la identificación poblacional y a la atención preferencial, es de anotar que en las solicitudes anónimas no se exige esta información. Frente al primer aspecto solo el 2% de los solicitantes se identificó con un grupo poblacional:

Tabla 26. Distribución estadística de grupos poblacionales en las solicitudes de PQRSD 2017-2019
Fuente: Reportes aplicativo PQRSD 2017 al 2019. Análisis comparativo: Lyda España

Identificación poblacional	2017	2018	2019	Total
Afrocolombiano, raizal y palanquero	34	33	13	80
Desplazado	11	14	13	38
Indígena	15	19	21	55
LGTBI	7	5	3	15
Rrom	2	1	3	6
Víctima de la violencia	13	5	4	22
Ciudadano en general	485	1.839	1.972	4.296
El ciudadano realizó PQRSD de manera anónima	1.574	1.549	1.775	4.898

Frente al segundo aspecto, pudimos establecer que esta atención preferencial se presentó en menos del 4%, el adulto mayor y las personas en condición de discapacidad, así como las mujeres embarazadas y las solicitudes realizadas por periodistas tienen prioridad. Un 47 % de los ciudadanos informaron que no requería atención preferencial y en las solicitudes anónimas no se exige esta información.

Tabla 27. Distribución estadística de atención especial en las solicitudes de PQRSD 2017-2019
Fuente: Reportes aplicativo PQRSD 2017 al 2019. Análisis comparativo: Lyda España

Atención Preferencial	2017	2018	2019	Total
Adulto mayor	88	84	53	225
Mujer gestante	1	7	2	10
Persona con discapacidad		10	6	16
Periodista	30	36	15	81
No	577	1.885	1.974	4.436
El ciudadano realizó PQRSD de manera anónima	1.445	1.443	1.754	4.642

e. Variables intrínsecas en el aplicativo PQRSD

Se establecieron tres variables: el tema, asignación y direccionamiento y los canales de comunicación.

▶ Tema de consulta

Frente a la temática el 87% de las solicitudes se agruparon como consulta general²². Seguidamente se ubicaron temas como: certificaciones laborales tanto de funcionarios activos como de exfuncionarios; Población Indígena; Formatos de

²² Consulta general: se solicita un concepto del Ministerio sobre un caso o asunto de su competencia. Término de respuesta: 30 días hábiles



factores salariales para trámites de pensión; Solicitudes de apoyo para proyectos culturales y la Recepción de hoja de vida.

Tabla 28. Distribución estadística del tema sobre el que giro la solicitud del PQRSD
Fuente: Reportes aplicativo PQRSD 2017 al 2019. Análisis comparativo: Lyda España

Tema	2017	2018	2019	Total
Consulta General	2.089	2.775	3.357	8.221
Certificaciones laborales tanto de funcionarios activos como de exfuncionarios		33	83	116
Población Indígena		33	43	76
Formatos de factores salariales para trámites de pensión.		67	2	69
Solicitudes de apoyo para proyectos culturales	1	46	2	49
Recepción de hoja de vida.		20	26	46
Exposición permanente	3	42		45
Apoyo para la construcción de infraestructura		26	18	44
Pregúntele al bibliotecario		18	26	44
Programación cultural y educativa: conciertos, danza, artes escénicas, talleres, conferencias, visitas a salas de exposición, visitas de accesibilidad, actividades audiovisuales	2	39		41
Bonos pensionales	1	6	31	38
Resolver las solicitudes de autorización de proyectos de intervención en bienes de interés cultural del ámbito Nacional.	17	7	1	25
Presentación y pago de la contribución parafiscal cultural		22	2	24
Clasificación dada a una película.	2	12	1	15
Conceptos sobre Patrimonio Cultural Muebles		6	8	14
Denuncias sobre presuntas faltas contra el patrimonio	1	11	2	14
Oferta del Programa Nacional de Estímulos.	1	12	1	14
Solicitud para realizar prácticas profesionales.	2	12		14
Vacía sin información	8	5	1	14
Dotaciones tecnológicas		4	9	13
Pregúntele a la RNBP		11	2	13
Averiguar por el estado de los proyectos presentados	1	10		11
Exposiciones temporales		11		11
Solicitud dotación de instrumentos musicales.	1	3	7	11
Asistencias técnicas en bienes de interés cultural del ámbito Nacional.	1	8	1	10
Apoyos del Ministerio para las artes escénicas		8	1	9
Certificación de BIC Nacional o zona de influencia para proyectos de obra o intervención		7	2	9
Solicitudes de y para publicación de libros.		5	4	9
Asistencias técnicas relacionadas con los PEMP en bienes de interés cultural del ámbito Nacional		4	4	8
ISSN		1	7	8
Reclamaciones por los resultados de los proyectos presentados	1	7		8
Suministro de documentos		5	3	8
Uso de las destinaciones de los recursos percibidos por estampilla procultura, en especial lo relacionado con la seguridad social del gestor y creador cultural.		6	2	8
Liquidaciones de contratos y convenios		5	2	7
Reconocimiento como proyecto nacional.		6	1	7
Solicitudes de información sobre el trámite a una denuncia, queja o querrela de vulneración a un bien de interés cultural.	6	1		7
Mecanismo o procedimiento para el apoyo de proyectos culturales		6		6
Población afrodescendiente		5	1	6
Certificaciones sobre convenios de apoyo a actividades artísticas y culturales.		4	1	5
Definición y alcance de espectáculos públicos de las artes escénicas		5		5



Denuncias de intervenciones indebidas en centros históricos o en las zonas de influencia de los BIC NAL	1	3	1	5
Eventos privados	1	4		5
Colecciones de historia		4		4
Depósito legal			4	4
Inversión realizada por el Ministerio de Cultura en las regiones del país.	1	3		4
Población víctima del conflicto armado		3	1	4
Solicitud de información de norma vigente		4		4
Solicitudes planillas de evaluación.	1	2	1	4
Solicitudes de certificación de contratos a persona jurídica y persona natural		2	2	4
Asistencias técnicas en centros históricos y en las zonas de influencia de los BIC NAL	1	2		3
Bibliografías		2	1	3
Colecciones de arte	1	2		3
El NO cumplimiento de la Ley del espectáculo público de las artes escénicas en los municipios		3		3
Formación en gestión cultural.		3		3
Información general sobre la misma		3		3
Profesionalización programa Colombia creativa	3			3
Proyectos financiados con los recursos del impuesto nacional al consumo.		3		3
Registro de eventos		1	2	3
Asesoría en temas legales de fortalecimiento a empresas culturales.		2		2
Capacitación y formación en radios comunitarias		2		2
Cómo participar en la convocatoria anual		2		2
Compra, donación y canje de colecciones		1	1	2
Deposito digital			2	2
Espacios de participación del sector (consejos de cultura): conformación y operación.	2			2
Estado de las propuestas presentadas.		2		2
Recursos digitales			2	2
Resolver derechos de petición.		2		2
Solicitud certificada de la contribución parafiscal cultural			2	2
Solicitudes de información sobre apoyos a artistas y estudiantes de artes.		1	1	2
Usuarios del SINIC (restablecimiento de usuarios y contraseñas) y de asesorías territoriales para el manejo del SINIC.		2		2
¿Cómo participar?			1	1
Adolescencia		1		1
Apoyo para la formación en contenidos digitales.	1			1
Asesoría sobre formadores y escuelas de formación en el país: se remiten a las áreas especializadas.		1		1
Asistencia técnica RNBP			1	1
Aula virtual			1	1
Bases de datos del sector: directorio de instancias y responsables de cultura y directorio de las casas de la cultura.		1		1
Carácter científico y cultural de las publicaciones		1		1
Convocatorias estímulos (fechas/inscripciones/ razones por las no ganaron)		1		1
Exposiciones itinerantes del Museo Nacional		1		1
Formación de usuarios		1		1
Fuentes de financiación del sector cultura.		1		1
Garantías de las infraestructuras intervenidas.		1		1
Llave del Saber		1		1
Modalidades del Programa Nacional de Estímulos.		1		1
Portal Biblioteca Nacional			1	1
Preguntas relacionadas con la página web de temas de Patrimonio		1		1
Resolver preguntas y solicitudes presentadas a través del aplicativo PQRSD del Ministerio de Cultura.			1	1
Salas Concertadas (fechas/inscripciones/ razones por las no ganaron)		1		1



Solicitud de dotación serie Leer es mi cuento.			1	1
Solicitud de procesos de formación en música.		1		1
Tercera edad		1		1
Trámite de nacionalidad de una película.			1	1

► Asignación y direccionamiento de los PQRS

Frente al direccionamiento de las PQRS podemos informar que el mayor número de solicitudes van dirigidas o se asignan a la Dirección de Patrimonio con un 22%, en segundo lugar se ubican dos dependencias Grupos de Atención al Ciudadano y la Dirección de Artes ambas con un 13%, en tercer lugar se encuentra el Grupo de Gestión Humana y el Museo Nacional con un 7%

Tabla 29. Distribución estadística por direcciones técnicas, grupos o UAE del Ministerio de Cultura 2017-2019
Fuente: Reportes aplicativo PQRS 2017 al 2019. Análisis comparativo: Lyda España

Dependencia del Ministerio	2017	2018	2019	Total
Dirección de Patrimonio	365	819	847	2.031
Grupo de Servicio al Ciudadano	193	492	579	1.264
Dirección de Artes	363	404	421	1.188
Museo Nacional de Colombia	360	244	30	634
Grupo de Gestión Humana	65	270	288	623
Biblioteca Nacional de Colombia	162	165	159	486
Oficina Jurídica	81	181	98	360
Grupo Programa Nacional de Concertación	126	95	125	346
Dirección de Poblaciones	36	129	158	323
Grupo de Emprendimiento Cultural	20	49	221	290
Dirección de Fomento Regional	48	73	124	245
Dirección de Cinematografía	78	88	72	238
Despacho de La Ministra	21	44	169	234
Grupo Programa Nacional de Estímulos	48	80	86	214
Grupo de Contratos y Convenios	21	60	107	188
Grupo de Gestión Financiera y Contable	50	66	63	179
Grupo de Infraestructura Cultural	25	51	64	140
Oficina de Planeación	30	45	52	127
Despacho Secretaria General	5	38	31	74
Dirección de Comunicaciones	19	18	33	70
Grupo de Divulgación y Prensa	10	8	13	31
Grupo de Asuntos Internacionales	9	6	9	24
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	1	8	15	24
Teatro Colon	14	4	6	24
Despacho viceministro	4	10		14
Grupo de Gestión Documental	3	5	5	13
Despacho Viceministro Creatividad y Economía Naranja			10	10
Grupo de Sistemas e Informática	1	1	4	6
Museo Colonial	3	2		5
Publicaciones e Imagen Internacional	2	3		5
Comunidades Biblioteca Arte y Cultura	4			4
Grupo de Control Interno Disciplinario			4	4
Museo de la Independencia y Casa del Florero		1	3	4
Museo Quinta de Bolívar			4	4
Programa Espacios de Vida	4			4

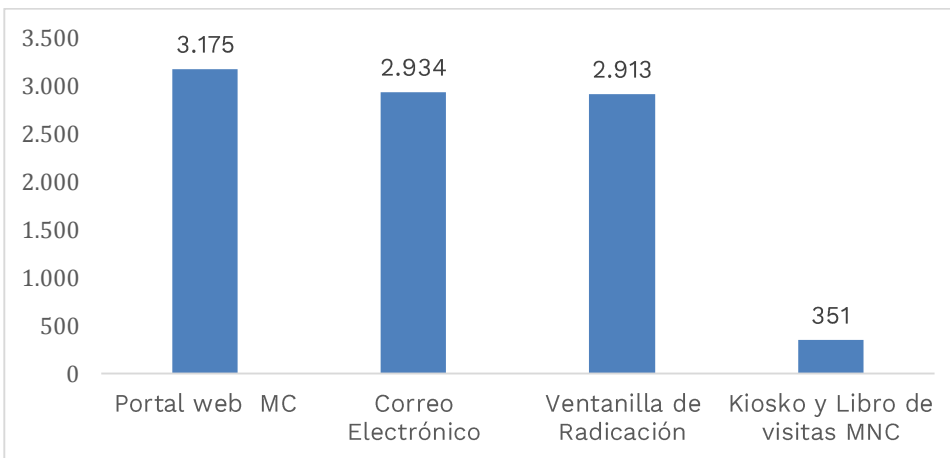


Museo Santa Clara	1	2	3
Oficina de Control Interno		1	2

Por último, se direccionaron a otras entidades públicas, por no ser de la competencia del Ministerio de Cultura un 2% que corresponde a doscientos cuatro solicitudes (2 en el año 2017, setenta y seis (76) en 2018 y ciento veintiséis (126) en el 2019).

- Canales de comunicación en el aplicativo PQRSD

Frente a los medios de recepción²³ de las solicitudes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los últimos tres años, se identificó que el canal de atención más utilizado fue el apartado web de creación y seguimiento de PQRSD con un 34% de uso, le sigue la ventanilla de radicación y el correo electrónico servicioalciudadano@mincultura.gov.co, ambos con un 31%. El 4% restante lo lidero el Kiosko y Libro de visitas del Museo Nacional y otros medios (presencial y telefónico). Es importante aclarar al lector que todas las solicitudes se transcriben para su seguimiento al Aplicativo PQRSD.



Gráfica 12. Medios de recepción de los PQRSD 2017-2019

4.2.2 Encuestas de satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas F-GAC- 014

23 Correo electrónico servicioalciudadano@mincultura.gov.co
 Aplicativo PQRSD apartado en el portal web del Ministerio de Cultura donde el ciudadano puede crear, consultar e ingresar sus PQRSD enlace: <https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/Paginas/Registro%20de%20peticiones.aspx>
 Kiosko y Libro de visitas son canales de recepción de los PQRSD adicionales que tiene implementados el Museo Nacional
 Presencial cuando el ciudadano entrega en el Ministerio o dependencia.
 Telefónico cuando el ciudadano deja un mensaje y se transcribe al aplicativo
 Ventanilla de Radicación

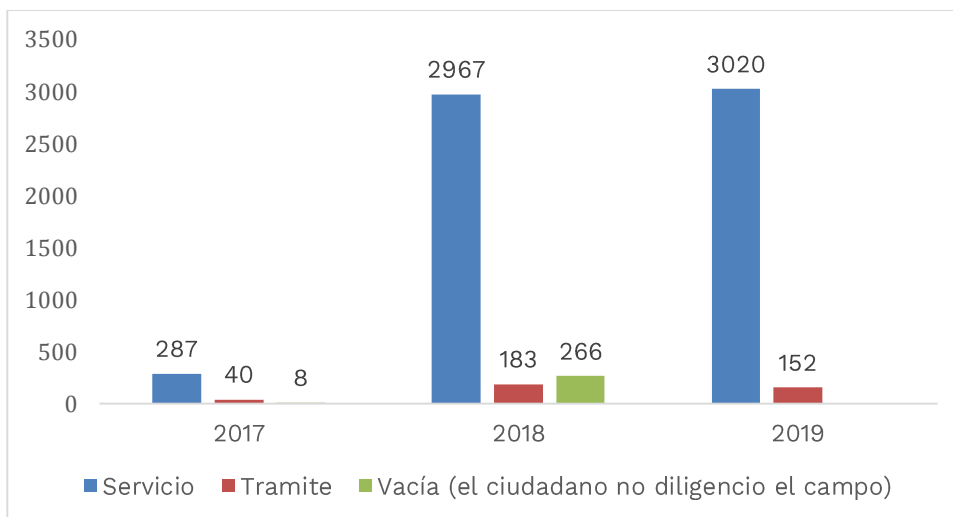


Se analizaron siete mil ciento treinta y siete (7.137) encuestas diligenciadas por los ciudadanos desde noviembre de 2017 al 31 de diciembre de 2019 y que fueron remitidas por las diferentes direcciones, grupos o unidades administrativas especiales al Grupo de Servicio al Ciudadano:

Tabla 30. Distribución anual de las estadísticas diligenciadas por ciudadanos
Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Año	Número de encuestas recibidas
2017	361
2018	3.500
2019	3.172
Total	7.033

Una de las primeras variables permite establecer si el ciudadano está calificando un servicio o trámite, durante el periodo analizado el 89% de los ciudadanos marco la casilla “servicio”, un 5% marco “trámite” y el 4% de los ciudadanos no diligencio el campo.



Gráfica 13. Distribución estadística servicio vs trámite en el formato F-GAC-014

De las dieciocho (18) áreas identificadas donde se invitó al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción, se destaca la Biblioteca Nacional de Colombia con un 52%, el 13% la Dirección de Patrimonio y el 8% Museo Nacional de Colombia:

Tabla 31. Distribución estadística por dependencia del número de encuestas recibidas
Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Dependencia	2017	2018	2019	Total
Biblioteca Nacional de Colombia	1.57	1.691	1.857	3.705
Dirección de Patrimonio	51	441	431	923
Museo Nacional de Colombia	62	373	148	583
Dirección de Comunicaciones	35	231	81	347
Dirección de Cinematografía	21	120	185	326
Dirección de Fomento Regional	11	139	130	280



Grupo Programa Nacional de Estímulos	3	132	88	223
Grupo de Servicio al Ciudadano	12	101	73	186
Grupo Programa Nacional de Concertación	5	98	48	151
Dirección de Artes		91	15	106
Grupo de Emprendimiento y Cultura			65	65
Museo de la Independencia & Casa del Florero	4	26	35	65
Dirección de Poblaciones		43		43
Grupo de Infraestructura Cultural		2	14	16
Museo Quinta de Bolívar		7		7
Oficina de Planeación		3		3
Oficina Jurídica		2		2
Despacho Secretario General			1	1
Programa Espacios de Vida			1	1
Total	361	3.500	3.172	7.033

a. Género en la encuesta F-GAC-014

Frente a la primera variable demográfica, que se estableció a partir del nombre del ciudadano, se identificó que el 50% de los ciudadanos correspondía al género masculino y 49% al femenino.

Tabla 32. Distribución estadística por género del ciudadano que diligenció la encuesta 2017-2019
Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Dependencia	Femenino	Masculino	No se pudo definir el género
Biblioteca Nacional de Colombia	1.955	1.725	25
Despacho Secretario General		1	
Dirección de Artes	29	77	
Dirección de Cinematografía	147	177	3
Dirección de Comunicaciones	184	163	
Dirección de Fomento Regional	110	166	4
Dirección de Patrimonio	478	441	4
Dirección de Poblaciones	19	24	
Grupo de Emprendimiento y Cultura	19	42	4
Grupo de Infraestructura Cultural	3	13	
Grupo de Servicio al Ciudadano	54	130	2
Grupo Programa Nacional de Concertación	44	107	
Grupo Programa Nacional de Estímulos	91	132	
Museo de la Independencia & Casa del Florero	28	37	
Museo Nacional de Colombia	301	277	4
Museo Quinta de Bolívar	2	5	
Oficina de Planeación	1	2	
Oficina Jurídica		2	
Programa Espacios de Vida		1	
	3.465	3.522	46

b. Tipo de organización en la encuesta F-GAC-014

Frente a la variable que identifica la organización a la que se encuentra vinculado el ciudadano, se procedió a agrupar por categorías y por tipo de organización. El 39% de los ciudadanos se encuentran vinculados a Instituciones de educación



superior. El 37% dejó el espacio en blanco²⁴ y el 7% de los ciudadanos manifestó no pertenecer a ningún tipo de organización. Con un 2% se ubican tres tipos de organización: medios de comunicación, Instituciones de educación básica y media y organizaciones pertenecientes a la Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica.

Tabla 33. Distribución estadística por tipo de organización en la encuesta F-GAC-014
Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Tipo de organización	2017	2018	2019	Blanco	Total
Instituciones de educación superior	120	1.386	1.446	42	2.585
No se pudo identificar el tipo o el sector de la organización a la que se encuentra vinculado el ciudadano	129	1.353	918	9	2.409
El ciudadano no manifestó pertenecer a ningún tipo de organización (particular, independiente y no registra)	55	143	266	39	454
Medios de comunicación	14	89	40		143
Instituciones de educación básica y media	1	62	53		113
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	7	36	60	7	110
Asociaciones, corporaciones y fundaciones	11	109	65		86
Bibliotecas	1	36	27		64
Entidades territoriales - Municipios	4	51	8	1	64
Alcaldías		23	41		62
Instituciones de educación básica y media		24	34	1	57
Ministerios	1	12	34		46
Instituto, centro, grupo o semillero de investigación		20	15		33
Museos	6	18	7	1	32
Entidades territoriales - Departamentos	3	18	6	1	28
Entidades territoriales - Cabildos		20	7		27
Profesionales, científicos e intelectuales - Arquitectos		14	13		27
Instituto Caro y Cuervo		2	21		23
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural I.D.P.C	3	16	2		21
Cajas de compensación			19		19
Resguardo indígena		11	6		17
Consejos	1	5	7		13
Gobernaciones		4	6		10
Institutos de cultura		1	8		9
Centro o casa cultural		8			8
Planetario de Bogotá		7			7
Secretaria de cultura		7			7
Centro o casa Cultural		2	4		6
Agencias		2	3		5
Archivo General de la Nación		2	5		7
Concejo municipal		1	4		5
Fuerzas armadas		3	2		5
Instituciones de educación inicial		4			4
Instituto de Desarrollo Urbano			4		4
Medios de comunicación			4		4
Organización social			4		4
Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria equipo y bienes tangibles				3	3

²⁴ Es importante informar que en el 37% de los casos no se pudo identificar el tipo o el sector de la organización a la que se encuentra vinculado el ciudadano. Esta variable se concentra en acciones observadas en el tipo de organizaciones a las que pertenece o está vinculado el ciudadano atendido.



Festivales		1	2	3
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica		2	1	3
Secretaría Distrital de Integración Social	2	3		3
Consultoría y formación para áreas de TI			2	2
Diseño y fabricación de bisutería			2	2
Escuela Taller	2			2
Fondo Nacional del Ahorro			2	2
Gestor Cultural			2	2
Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH			2	2
Instituto Departamental de Cultura y Turismo de Cundinamarca			2	2
Profesionales, científicos e intelectuales			3	2
Red Colombiana de Educación en Familia			2	2
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SDCRD),			2	2
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN			1	1
Fondo Mixto de Cultura		1		1
Archivo de Bogotá		1		1
Centro de posgrados del estado			1	1
Centro Memoria Histórica			1	1
Fundación Orquesta Sinfónica de Bogotá			1	1
Instituto de Desarrollo Urbano IDU		1		1
Instituto Distrital de Patrimonio			1	1
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud I.D.I.P.R.O.N		1		1
Instituto Municipal de Deporte, Recreación y Cultura			1	1
Instituto San José Chipaque			1	1
Parroquia Nuestra Señora del Rosario			1	1
Plataforma de Información de Ciencias Sociales, Uniciso			1	1
Teatros			1	1
				6.564

c. Aspecto evaluado en la encuesta F-GAC-014: características de la atención prestada

En términos generales, el ciudadano califico la oportunidad de respuesta con un 99%, la satisfacción en el servicio logro un 98%, la claridad en la información fue calificada con 68%.

Tabla 34. Distribución estadística y porcentual anual de las características de la atención prestada
Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Aspectos a evaluar	Año			Total	Medición GAC	%
	2017	2018	2019			
Claridad en la información						
Excelente	7	1.427	2.798	4.232	4.738	68
Bueno	1	153	352	506		
Regular	0	9	11	20	33	0
Malo	0	2	11	13		
Vacía (el ciudadano no diligencio el campo)	327	1.825	0	2.152	6.923	31
La oportunidad de respuesta						
Excelente	304	3.048	2.739	6.091	6.870	99
Bueno	29	342	408	779		



Regular	0	9	13	22	39	1
Malo	0	5	12	17		
La satisfacción en el servicio						
Excelente	309	3.078	2.821	6.208	6.886	98
Bueno	26	324	328	678		
Regular	0	8	13	21	34	0
Malo	0	3	10	13		
Vacía (el ciudadano no diligencio el campo)	26	82		108	7.028	2

Lo que permite concluir que el ciudadano consideró la respuesta oportuna y se sintió satisfecho con el servicio, y se debe trabajar en brindar la información más clara y precisa.

d. Aspecto evaluado en la encuesta F-GAC-014: espacios físicos

El 95% de los visitantes o usuarios en términos generales califican la señalización en el rango de excelente a bueno y consideran las instalaciones cómodas en un 97%. No obstante, un 4% de los ciudadanos nos recomiendan mejorar nuestros espacios físicos.

Tabla 35. Características del punto de información

Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Aspectos a evaluar:	Año			Total	Medición GAC	%
	2017	2018	2019			
Señalización						
Excelente	305	2844	2300	5.449	6.762	95
Bueno	30	518	765	1.313		
Regular		45	83	128	256	4
Malo		4	24	128		
Vacía (el ciudadano no diligencio el campo)	26	86		112	7.130	2
Comodidad de las instalaciones						
Excelente	282	2622	2405	5.309	6.776	97
Bueno	46	726	695	1.467		
Regular	1	45	55	101	122	2
Malo		4	17	21		
Vacía (el ciudadano no diligencio el campo)	26	86		112	7.010	2

e. Aspecto evaluado en la encuesta F-GAC-014: calificación de los servidores públicos

Los ciudadanos calificaron a los servidores públicos frente a su amabilidad, actitud de servicio y lenguaje claro cada uno de estos aspectos alcanzo un 98% lo que evidencia un alto nivel de satisfacción frente a la actitud del servidor.



Tabla 36. Distribución estadística anual de los aspectos del servidor público evaluados
Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Aspectos a evaluar	Año			Total	Medición GAC	%
	2017	2018	2019			
Amabilidad						
Excelente	290	2.974	2.962	6.226	6.858	98
Bueno	37	404	191	632		
Regular	1	11	9	21	36	1
Malo		5	10	15		
Vacía (el ciudadano no diligencio el campo)	26	87		113	7.007	2
Actitud de servicio						
Excelente	316	3.207	2.941	6.464	6.860	98
Bueno	12	171	213	396		
Regular		2	8	10	23	0
Malo		3	10	13		
Vacía (el ciudadano no diligencio el campo)	26	91		117	7.000	2
Lenguaje claro y sencillo						
Excelente	312	3.266	3.155	6.733	6.820	98
Bueno	12	75		87		
Regular		6	8	14	26	0
Malo		3	9	12		
Vacía (el ciudadano no diligencio el campo)	32	105		137	6.983	2

f. Distribución por tipo de solicitud en la encuesta F-GAC-014

El formato le permite al ciudadano marcar diferentes opciones de solicitud: felicitaciones, sugerencias, peticiones, quejas, reclamos o denuncias. Es importante aclarar que en repetidas ocasiones el ciudadano marco un tipo de solicitud y no escribió ningún comentario en el campo observación, lo que imposibilita dar un seguimiento al tipo de solicitud.²⁵

Tabla 37. Distribución estadística del tipo de solicitud marcada por el ciudadano.
Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Tipo de solicitud	2017	2018	2019	(en blanco)	Total general
Observaciones	4	58	0	0	62
Excelente	293	1.618			1.911
Denuncias			1		1
Felicitaciones	31	1.491	2.350	92	3.964
Peticiones		172	744	5	921
Quejas		4	16	2	22
Reclamos		1	3		4
Sugerencias		36	58	5	99
Vacía (el ciudadano no diligencio el campo)	33	120			153

El 47% de los ciudadanos marcó felicitaciones y no escribió ninguna observación, un 8% fueron felicitaciones donde el ciudadano dio las gracias o resalta positivamente los servicios, trámites, productos, el recurso humano u otro aspecto

²⁵ En el piloto del formato web, se eliminó los PQRSD de la encuesta de satisfacción y se optó por remitir al ciudadano al aplicativo PQRSD en caso de requerir elevar una petición, queja, reclamo o denuncia.



del Ministerio o del área visitada. Finalmente se identificó un 30% de los ciudadanos escribió en el campo de solicitud “excelente”.

g. Análisis de las observaciones realizadas en la encuesta F-GAC-014

De acuerdo al tipo de solicitud que los ciudadanos marcaron y frente a las observaciones escritas, se procedió a agrupar aquellas que compartían características similares:

- Observaciones, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias frente al acceso y difusión, incluye los canales de comunicación y el portal web del MC o del área visitada.
- Observaciones, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias frente a los espacios de consulta, infraestructura, equipos y mobiliario
- Observaciones, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias frente al fortalecimiento de los servicios y la atención a los ciudadanos, usuarios y visitantes del Ministerio o área visitada

Tabla 38. Agrupación temática de la solicitud vs observación
Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Agrupación temática de la solicitud vs observación	2017	2018	2019	(en blanco)	Total general
Denuncia frente al comportamiento inapropiado de un ciudadano en el área visitada			1		1
El ciudadano marcó felicitaciones e hizo una observación al comportamiento inapropiado de un ciudadano en el área visitada			1		1
El ciudadano marcó felicitaciones e hizo una observación frente a las vistas guiadas del área visitada		1			1
El ciudadano marcó felicitaciones e hizo una observación frente a los espacios de consulta, infraestructura, equipos y mobiliario		3	13		16
El ciudadano marcó felicitaciones e hizo una observación frente al acceso y difusión, incluye los canales de comunicación y el portal web del MC o del área visitada.		3	7		10
El ciudadano marcó felicitaciones e hizo una observación frente al estado de los recursos de información que conforma las colecciones de la BNC incluye la Biblioteca Digital		1			1
El ciudadano marcó felicitaciones e hizo una observación frente al fortalecimiento de los servicios y la atención a los usuarios		2	6		8
El ciudadano marcó felicitaciones e hizo una observación frente al fortalecimiento y desarrollo de competencias del factor humano		2	1		3
El ciudadano marcó felicitaciones e hizo una observación que no se pudo clasificar		1	4		5
El ciudadano marcó felicitaciones pero en las observaciones dejó constancia del recibo de libro			1		1
El ciudadano marcó felicitaciones y no escribió ninguna observación	30	1.296	1.963	91	3.380
El ciudadano marcó peticiones pero en las observaciones dejó constancia del recibo de libro			7		7



El ciudadano marcó peticiones pero en las observaciones dejó felicitaciones, el ciudadano da las gracias o resalta positivamente los servicios, trámites, productos, el recurso humano u otro aspecto del área visitada.		7	15		22
El ciudadano marcó peticiones pero no escribió ninguna observación		158	700	4	862
El ciudadano marcó reclamos pero no escribió ninguna observación		2			2
El ciudadano marcó sugerencia y no escribió ninguna observación		9	14		23
El ciudadano marcó sugerencias pero en las observaciones se describe una felicitación		4			4
El ciudadano marcó sugerencias pero no escribió ninguna observación	1	5			6
El ciudadano marcó sugerencias pero solicito información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada			1		1
El ciudadano no escribió ninguna observación	329	1.778			2.107
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias o resalta positivamente los servicios, trámites, productos, el recurso humano u otro aspecto del área visitada.	1	189	354	1	545
Observación frente a los espacios de consulta, infraestructura, equipos y mobiliario		2			2
Observación frente al fortalecimiento de los servicios y la atención a los usuarios		1			1
Observación frente al fortalecimiento y desarrollo de competencias del factor humano		1			1
Petición frente a los espacios de consulta, infraestructura, equipos y mobiliario		2	8	1	11
Petición frente al acceso y difusión, incluye los canales de comunicación y el portal web del MC o del área visitada		3	2		5
Petición frente al fortalecimiento de los servicios y la atención a los ciudadanos, usuarios y visitantes del Ministerio o área visitada		3	12		15
Petición frente al fortalecimiento y desarrollo de competencias del factor humano		3			3
Queja frente a los espacios de consulta, infraestructura, equipos y mobiliario		1	9	2	12
Queja frente a los protocolos de seguridad y el personal de vigilancia		1	1		2
Queja frente al acceso y difusión, incluye los canales de comunicación y el portal web del MC o del área visitada		1	1		2
Queja frente al comportamiento inapropiado de un ciudadano en el área visitada			1		1
Queja frente al fortalecimiento de los servicios y la atención a los ciudadanos, usuarios y visitantes			2		2
Queja frente al fortalecimiento y desarrollo de competencias del factor humano		1	2		3
Reclamo frente al acceso y difusión, incluye los canales de comunicación y el portal web del MC o del área visitada.			3		3
Sugerencia frente a la infraestructura, equipamiento y mobiliario		5	13		18
Sugerencia frente a las vistas guiadas del área visitada				1	1
Sugerencia frente a los espacios de consulta, infraestructura, equipos y mobiliario		1	12	3	16



Sugerencia frente a los protocolos de seguridad y el personal de vigilancia			1		1
Sugerencia frente al acceso y difusión, incluye los canales de comunicación y el portal web del MC o del área visitada.		6	1		7
Sugerencia frente al fortalecimiento de los servicios y la atención a los ciudadanos, usuarios y visitantes		5	11	1	17
Sugerencia frente al fortalecimiento y desarrollo de competencias del factor humano		3	4		7
Sugerencia o comentario frente a la participación en convocatorias, becas, pasantías o portafolio de estímulos			1		1
(en blanco)					0
Total general	361	3.500	3.172	104	7.137

h. Recurrencia de los ciudadanos en contestar la encuesta F-GAC-014

De las siete mil ciento treinta y siete (7.137) encuestas analizadas se identificó que por lo menos treientos sesenta y nueve (369) ciudadanos diligenciaron en más de una ocasión el formato F-GAC-014 en los últimos tres años, así mismo se detectó que los ciudadanos más recurrentes fueron:

Tabla 39. Ciudadanos con mayor número de formatos diligenciados
Fuente: Transcripción Excel F-GAC-014. Análisis y comparativo: Lyda España

Nombre del Ciudadano	Dependencia que visitó	2017	2018	2019	Total general
Jorge Cortes	Dirección de Cinematografía	1			1
	Museo Nacional de Colombia		6		6
Jeison Rivera	Dirección de Patrimonio			8	8
Jacqueline Rivera Duque	Dirección de Patrimonio			6	6
Mauricio Bohórquez	Biblioteca Nacional de Colombia			5	5
Emily Acevedo	Museo Nacional de Colombia	1	3	1	5
Estefanía Chavarro	Biblioteca Nacional de Colombia		1		1
	Dirección de Patrimonio		3		3

4. Comparativo de variables transversales para posible caracterización en la primera fase

Uno de los objetivos del proyecto es establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar y reconocer) a los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del Ministerio de Cultura, para lograrlo, es importante agrupar los resultados obtenidos a través de diferentes instrumentos y hacer una lectura incluyente que abarque el universo de las muestras.

En términos generales en los últimos tres años diecinueve mil cuatrocientos sesenta y nueve (19.469) ciudadanos interactuaron con los instrumentos diseñados para calificar, expresar su opinión o realizar algún tipo de petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia.



Tabla 40. Distribución estadística de la aplicación de instrumentos
Fuente: base de datos instrumentos. Análisis: Lyda España

Instrumento	2017	2018	2019	Total muestra
Encuesta BPPP ²⁶	1.000	1.002	1.014	3.016
Aplicativo PQRSD	2151	3465	3804	9.420
Encuesta F-GAC-014 ²⁷	361	3500	3172	7.033
Total	3.512	7.967	6.976	19.469

Cada instrumento cumple con objetivos específicos y proporciona información pertinente para los procesos misionales del Ministerio de Cultura, para efectos del proyecto se trató de analizar y agrupar por variable transversales información emanada de cada uno de ellos.

De los 19.469 ciudadanos que diligenciaron alguno de los tres instrumentos (encuesta BPPP, aplicativo PQRSD o encuesta F-GAC-014) no en todos se pudo extraer y analizar las variables requeridas para caracterizar los grupos de interés. Las causas fueron fundamentalmente dos la falta de preguntas que arrojara información sociodemográfica (las encuestas y el aplicativo no manejan variables similares) y que si el ciudadano decide diligenciar de forma anónima, no se le hacen las preguntas demográficas:

Tabla 41. Comparativo instrumentos versus extracción de variables
Fuente: base de datos instrumentos. Análisis: Lyda España

Instrumento	Preguntas versus extracción variables
Aplicativo PQRSD	Tipo de Solicitud Usuario Anónimo Sí No Primer Nombre - Segundo Nombre -Primer Apellido - Segundo Apellido Tipo de Identificación - Número de Identificación Teléfono Correo Electrónico Dirección de Correspondencia País -Departamento -Ciudad Descripción de la Solicitud Adjuntar Documentos Atención preferencial
Encuesta F-GAC-014	Nombres y Apellidos Nombre organización Teléfono Correo Electrónico Área visitada Tema tratado
Encuesta BPPP	¿Cuál es su municipio de residencia? Municipio -Departamento ¿Habita usted en zona rural o en el núcleo urbano del municipio? Cabecera- Rural Identifique su género: Femenino -Masculino ¿En qué rango de edad se encuentra usted?: 18-24, 25-34, 35-44, 45-54, >54

²⁶ Los beneficiarios de los planes, programas y proyectos durante 2017 y 2019 fueron un total de treinta y cuatro mil trescientos ochenta (34.380)

²⁷ La información analizada en el año 2017 refleja datos de noviembre a diciembre, por fallas con el operador la información anterior a esa fecha se perdió.

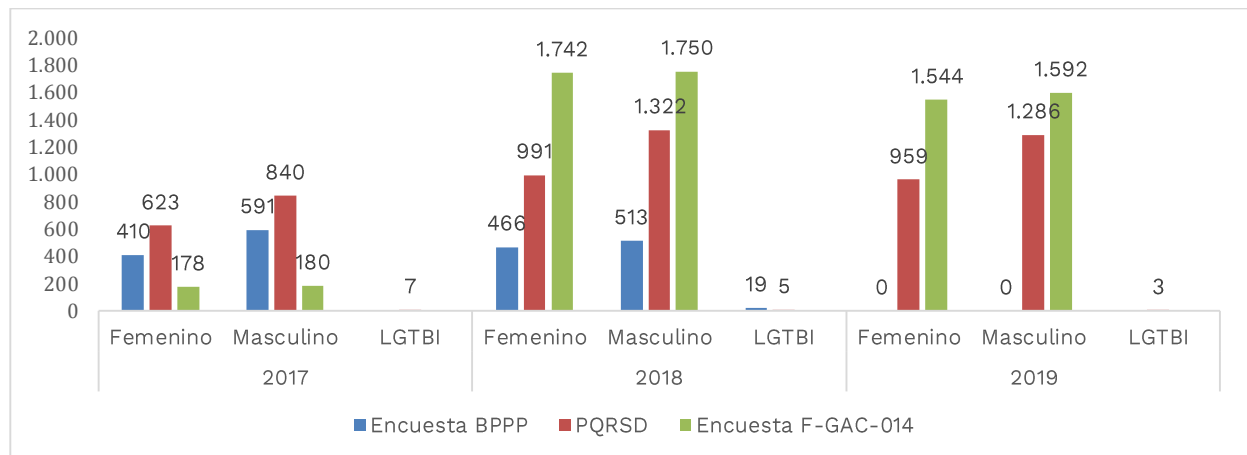


¿Cuál es su último grado educativo aprobado? : Sin educación formal, primaria, secundaria, técnica, universitaria, postgrado
 ¿Se identifica usted perteneciente a algún grupo étnico? ¿Cuál? Sin identificación, Afrocolombiano, Indígena, Raizal, Palenquero o Rrom

5.1 Variable de género

Las encuestas BPPP incluye la preguntas sobre el género, dándole al ciudadano la opción de seleccionar su sexo, sin embargo, se identificó que entre las opciones se utiliza la abreviatura “LGTBI” que hace referencia a preferencia sexual. Mientras que en las encuestas de satisfacción y el aplicativo PQRSD esta variable se extrae a partir del nombre del ciudadano que decide diligenciar la misma, es importante anotar que aquellos ciudadanos que diligencian de manera anónima no se pueden agrupar.

Frente a esta variable podemos informar que el 53,68% de los ciudadanos seleccionó o fue identificado con el género masculino, 46,10 del género femenino y un 0,21% perteneciente a la comunidad LGTBI.



Gráfica 14. Distribución por género de los instrumentos

5.2 Variables geográficas

El objetivo de esta variable es proporcionar al Ministerio información sobre la influencia geográfica por departamentos de Colombia y de forma más específica por ciudades o municipios del territorio nacional. Solo 8.632 ciudadanos proporcionaron información de su ubicación geográfica, lo que refleja que contamos con los datos del 44% de los ciudadanos.

Los instrumentos en la opción de departamento de residencia, se incluye Bogotá distrito capital dentro de la lista, por consiguiente, iniciamos informando que el 40% de los ciudadanos informo vivir en la Bogotá, D.C. y seguidamente se ubican los departamentos de Antioquia con un 9%, Cundinamarca con un 6% y Boyacá con un



4%. De igual manera se constató que en los treinta dos departamentos obtuvimos mínimo cinco respuestas.

Tabla 42. Comparativo de la distribución estadística por departamentos
Análisis: Lyda España

Instrumento	Encuesta BPPP			Aplicativo PQRSD			Totales por año			Totales 2017- 2019
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Departamento										
Amazonas	4	3	7	7	1	10	11	4	17	32
Antioquia	100	166	144	105	142	122	205	308	266	779
Arauca	10	6	11	3	2	5	13	8	16	37
Archipiélago de San Andrés	4	3	16	3		1	7	3	17	27
Atlántico	32	53	72	19	28	36	51	81	108	240
Bogotá, D.C.	180	304	164	269	1.212	1.334	449	1.516	1.498	3.463
Bolívar	43	43	43	45	62	60	88	105	103	296
Boyacá	53	49	54	69	69	38	122	118	92	332
Caldas	34	14	24	44	40	36	78	54	60	192
Caquetá	6	15	1	7	4	1	13	19	2	34
Casanare	3	2	11	13	13	11	16	15	22	53
Cauca	44	28	56	31	40	32	75	68	88	231
Cesar	20	44	8	7	18	6	27	62	14	103
Chocó	23	13	10	3	6	7	26	19	17	62
Córdoba	20	7	30	15	17	12	35	24	42	101
Cundinamarca	55	20	219	42	93	89	97	113	308	518
Guainía	2	2	2	4		2	6	2	4	12
Guaviare	5	10	8	6	2	1	11	12	9	32
Huila	24	10	31	15	31	32	39	41	63	143
La Guajira	17	9	23	5	4	4	22	13	27	62
Magdalena	28	5	9	27	15	18	55	20	27	102
Meta	25	4	9	14	21	6	39	25	15	79
Nariño	24	18	47	33	30	19	57	48	66	171
Norte De Santander	72	18	14	32	45	52	104	63	66	233
Putumayo	21	6	4	19	7	20	40	13	24	77
Quindío	7	1	2	12	18	15	19	19	17	55
Risaralda	32	5	7	22	22	28	54	27	35	116
Santander	29	28	17	64	87	87	93	115	104	312
Sucre	15	12	9	21	30	15	36	42	24	102
Tolima	34	8	33	21	43	36	55	51	69	175
Valle Del Cauca	63	88	75	63	95	58	126	183	133	442
Vaupés	4		6	1	3		5	3	6	14
Vichada	1	1			2	1	1	3	1	5

Frente a la ciudad donde residía el ciudadano al momento de contestar la encuesta PPP o al diligenciar el aplicativo PQRSD, se identificaron más de setecientos lugares en el territorio nacional, siendo las más recurrentes Medellín, Cali, Cartagena, Barranquilla e Ibagué los que más recurrencias tuvieron.

Tabla 43. Comparativo estadístico de las ciudades con mayor número de ciudadanos a los que se les aplico la encuesta BPPP o diligenciaron PQRSD en el aplicativo.
Fuente: Bases de datos de instrumentos. Análisis: Lyda España

Instrumento	Encuesta BPPP			Aplicativo PQRSD			Totales por años			Total 2017- 2019
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Municipio										
Bogotá, D.C.	180	304	165	249	1176	1332	429	1480	1497	3.406



Medellín	31	68	56	50	70	59	81	138	115	334
Cali	35	53	32	28	57	44	63	110	76	249
Cartagena	19	18	11	25	43	55	44	61	66	171
Barranquilla	22	22	45	12	18	34	34	40	79	153
Ibagué	25	6	22	13	24	18	38	30	40	108
Manizales	18	7	8	22	25	19	40	32	27	99
Popayán	8	6	10	13	31	24	21	37	34	92
Tunja	10	5	5	8	34	19	18	39	24	81
Pereira	23	5	5	7	18	18	30	23	23	76
Pasto	15	12	16	8	10	7	23	22	23	68
Sincedejo	4	10	3	11	19	11	15	29	14	58
Buenaventura	7	20	24		2	4	7	22	28	57
Valledupar	6	25	2	3	10	6	9	35	8	52
Santa Marta	8	4	4	9	11	15	17	15	19	51
Neiva	10	1	11	8	7	14	18	8	25	51
Montería	9	1	24	2	5	3	11	6	27	44
Bucaramanga	10	9	5	18			28	9	5	42
Riohacha	12	3	15	1	1	3	13	4	18	35

Tras el análisis se recomienda incluir en instrumentos preguntas sobre el género, edad, ubicación geográfica, estrato social, condición de discapacidad y grupo étnico, dará al Ministerio datos mucho más precisos y facilitará la segmentación de su audiencia y la realización de estrategias de inclusión apropiadas basadas en las particularidades de los ciudadanos encuestados.

Homogenizar el género en todos los instrumentos de calificación y medición de percepción, ya que se está confundiendo orientación sexual con los tipos de género y los análisis de inclusión a partir de esta variable se distorsionan.

- Sexo: Se refiere a las características anatómicas de una persona. Al hacer estas preguntas, se deben utilizar opciones como Masculino, Femenino e Intersexual.
- Género: Se refiere a lo que la persona siente que es en un sentido psicológico, independientemente del sexo que se le asignó al nacer.
- Orientación sexual: Se refiere a la atracción emocional, física y sexual hacia otras personas y no entra en la categoría de preguntas de género, pero está afiliada a ella. Al preguntar sobre la orientación sexual, se pueden usar palabras como gay/lesbiana, bisexual / pansexual y heterosexual

5. Prototipos y pilotos de herramientas de aplicación transversal

Con el objetivo de fortalecer la investigación centrada en el ciudadano e implementar herramientas tecnológicas que permitan caracterizar a los grupos de valor, así como conocer la calificación, necesidades, preferencias y expectativas del ciudadano, usuario o beneficiario del Ministerio, se dio inicio a los pilotos de dos instrumentos de aplicación transversal. Estos estaban pensados para implementarse en la segunda fase pero dada la coyuntura ocasionada por el pandemia del COVID-19²⁸ se adelantó el diseño y las pruebas pilotos.

²⁸ Frente a las medidas de cierre provisional de los espacios del Ministerio de Cultura, contemplados en la circular 002 del 14 de marzo, se requirió de un ajuste y la incorporación de canales virtuales en el prototipo de la encuesta



6.1 Prototipo encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014

Teniendo como punto de partida el Portafolio de la oferta institucional del Ministerio de Cultura 2018-2022, se ajustó el prototipo de encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014 en la herramienta Office 365, permitiendo al ciudadano calificar de forma remota la totalidad de los servicios y trámites ofrecidos por el Ministerio y medir el nivel de satisfacción y la percepción frente a la eficacia y eficiencia.

Su opinión es importante para
nosotros



Le invitamos a calificar nuestra oferta institucional, la atención prestada, nuestras instalaciones, los canales de comunicación y aspectos del servidor público que lo atendió.



O a través del enlace

<https://bit.ly/EncuestaCiudadano>

Gráfica 15. Prototipo invitación a los ciudadanos a diligenciar la encuesta F-GAC-014 (versión web)

El instrumento fue validado y ajustado con la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Biblioteca Nacional y los Museos del Ministerio de Cultura.

El pasado primero de junio se inició la prueba piloto con ciudadanos. Es importante aclarar que el instrumento contiene toda la oferta institucional, el ciudadano que diligenció la encuesta, solo verá los servicios y trámites correspondientes al área visitada. En la fase piloto el seguimiento y análisis de la aplicación de instrumento, estará monitoreado por el profesional especializado de la Biblioteca Nacional, quien consolidará los informes mensuales y trimestrales para la evaluación por parte del equipo de trabajo del proyecto liderado por Servicio al Ciudadano quien socializará los resultados con las dependencias del Ministerio.

de satisfacción del ciudadano, formato F-GAC-014 para garantizar el acceso remoto y la disponibilidad del instrumento con el fin de dar continuidad a la medición del nivel de satisfacción y la percepción de los ciudadanos, usuarios, beneficiarios y otros grupos de interés frente a la oferta institucional.



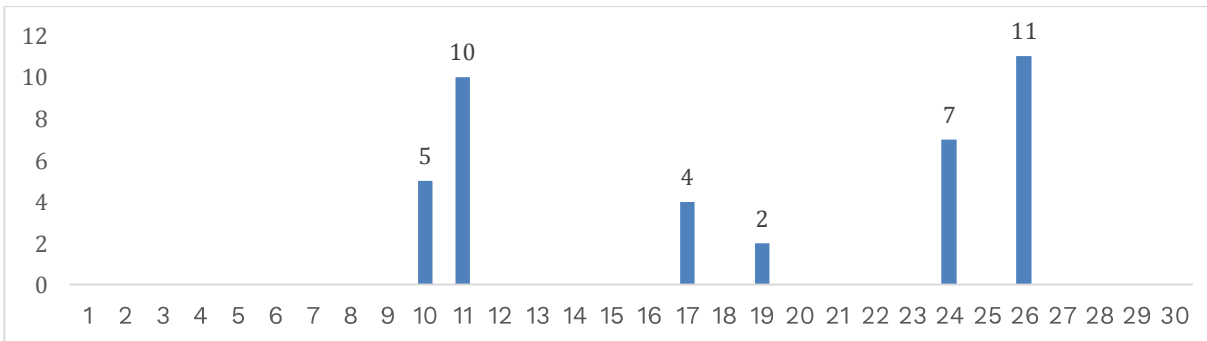
6.1.1 Resultados del primer mes de aplicación de la encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites F-GAC-014 (formato web)

Se recibieron treintainueve (39) encuestas del 1 al 30 de junio, el 59% de los ciudadanos opto por diligenciarla de manera anónima y el 41% proporciono información personal para contactarlo en caso de requerirse.



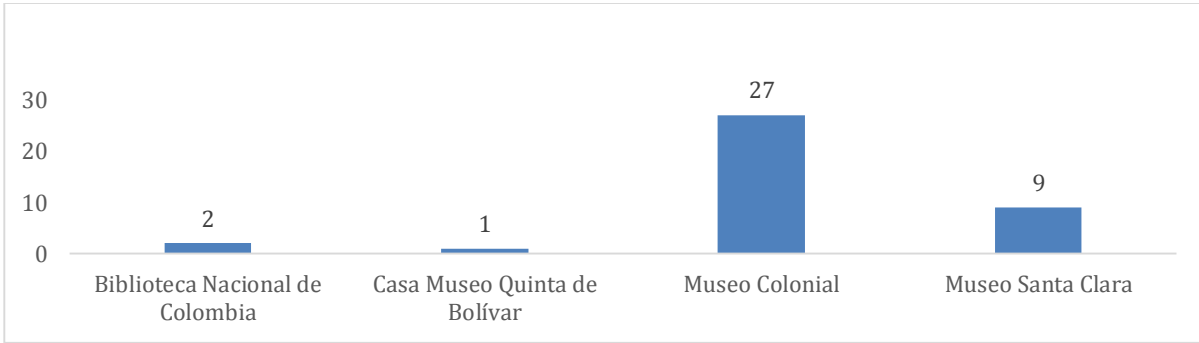
Gráfica 16. ¿Desea diligenciar la siguiente encuesta de manera anónima?

El comportamiento durante el mes, en lo referente al número de encuestas que se diligenciaron diariamente, refleja que va ligado a la divulgación del instrumento por parte de las áreas. En 30 días de estar a disposición de los ciudadanos, se observa que en los días 10, 11, 17, 19, 24 y 26 de junio se recibieron encuestas.



Gráfica 17. Número de encuestas realizadas por día en el mes de junio

De los treintainueve (39) ciudadanos que diligenciaron la encuesta, manifestaron su opinión sobre algún servicio o consulta realizado en las siguientes áreas del Ministerio de Cultura:



Gráfica 18. Distribución estadísticas de las encuestas diligenciadas por área visitada del Ministerio o unidades especiales

Frente a la información solicitada del nombre del servidor público que lo atendió, la dirección de correo electrónico del cual recibió información o en caso de las actividades culturales, educativas o académicas, el nombre del facilitador o expositor, los ciudadanos proporcionaron la siguiente información:

Tabla 44. Respuestas frente a la pregunta del Nombre del servidor público, dirección de correo electrónico o el nombre del facilitador o expositor

Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Nombre del servidor público, dirección de correo electrónico o el nombre del facilitador o expositor	Total
Ana María Torres	2
Buena parte del equipo del Museo Colonial	1
Carlos Baena y Nohra Bohórquez	1
edumuseocolonial@mincultura.gov.co	2
Expositor: Juan David Murillo Sandoval / Moderadora: Laura Fonseca Duque	1
Jimena Guerrero	3
Jimena Guerrero (Moderadora) Katerine Mora (Expositora)	1
Juan David Trujillo	2
Katherine Mora	1
Laura Emilia Fonseca Duque <lfonseca@mincultura.gov.co>	1
Museo Colonial - Museo Santa Clara	6
museocolonial@mincultura.gov.co	1
museosantaclaracolonial@gmail.com	2
museosantaclaracolonial@gmail.com expositor Rosa Poveda	1
Nayibe Ruiz	1
Rosa Poveda	1
servicioalciudadano@mincultura.gov.co	2
Total general	29

Frente a los servicios o trámites calificados, el resultado obtenido refleja que el 3% de los servicios pertenecen al Museo Casa Quinta de Bolívar (actividad cultural), el 5% a la Biblioteca Nacional de Colombia (actividad cultural y Grupo de Bibliotecas Públicas), el 23% Museo Santa Clara (Actividad educativa o académica y consulta de materiales del Centro de Documentación) y un 69% Museo Colonial (Diálogos por el Museo o recorridos guiados, actividad cultural y actividad educativa o académica).



Tabla 45. Distribución estadística de los servicios y trámites evaluados en el mes de junio del 2020
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Servicio o tramite	Biblioteca Nacional	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara	Total
Actividad Cultural	1				1
Grupo de Bibliotecas Públicas	1				1
Actividad cultural (conciertos o similar)			1		1
Actividad educativa o académica (conferencia o similar)		1	24	8	33
Consulta de materiales del Centro de Documentación			1		1
Diálogos por el Museo o recorridos guiados			2		2
Total		1	27	9	39

6.1.1.1 Análisis de los aspectos evaluados

La encuesta se estructuró para permitir al ciudadano calificar la oferta institucional del Ministerio de forma remota o presencial, de igual manera le permite al ciudadano darnos información sobre su percepción frente a los 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

Información que le permitirá al Grupo de Servicio al Ciudadano conocer el nivel de satisfacción y realizar un seguimiento, enfocado en acciones de mejora al interior del Ministerio.

Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

El ciudadano califica a los servidores públicos por su amabilidad, actitud de servicio y lenguaje claro. Se le especifica al ciudadano que si no fue atendido por un servidor por favor seleccione NO APLICA.

En términos generales los ciudadanos consideran que la información fue clara, calificándola en el rango de excelente a bueno. En el mismo rango calificaron que la respuesta fue oportuna y a tiempo, frente al nivel de satisfacción con el servicio manifestaron estar 100% satisfechos

Tabla 46. Distribución estadística y porcentual frente a las características de la atención prestada en el mes de junio
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España



Características de la atención prestada	Área visitada				Total general	Medición GAC	%
	Biblioteca Nacional de Colombia	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara			
La información fue clara							
Excelente	1	1	25	9	36	39	100
Bueno	1		2		3		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	2	1	27	9	39	39	100
La respuesta fue oportuna y a tiempo							
Excelente	1	1	27	9	38	39	100
Bueno	1				1		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	2	1	27	9	39	39	100
La satisfacción del servicio							
Excelente	1	1	25	9	36	39	100
Bueno	1		2		3		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	2	1	27	9	39	39	100

a. Características del canal de atención

Hace referencia al canal de comunicación a través del cual el ciudadano accedió al servicio o trámite: correo electrónico, página web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Flickr), sistemas de información del Ministerio de Cultura (SIMCO, SINIC, SIG, AZ Digital, SIPA, SIE, etc.), atención telefónica, plataforma o aula virtual. Le invitamos a calificar dos aspectos de nuestros canales.

El 92% considera que se pudo utilizar los canales de comunicación de forma sencilla y un 8% manifestó que la usabilidad es regular. Frente al criterio de utilidad el 100% de los ciudadanos consideraron útil y práctico el canal de comunicación frente a sus necesidades.

Tabla 47. Percepción del ciudadano frente al canal de comunicación
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Características del canal de atención	Área visitada				Total general	Medición GAC	%
	Biblioteca Nacional de Colombia	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara			
Usabilidad (puedo utilizar el canal de comunicación de forma sencilla)							
Excelente	1	1	20	8	30	36	92
Bueno			5	1	6		
Regular	1		2		3	3	8
Malo					0		
Total	2	1	27	9	39	39	100
Utilidad (fue útil y práctico frente a sus necesidades)							
Excelente	1	1	22	9	33	39	100
Bueno	1		5		6		
Regular						0	0
Malo							
Total	2	1	27	9	39	39	100



b. Características del punto de atención

Se recibieron 26 respuestas frente al punto de atención, sin que ninguno de los ciudadanos hubiera visitado presencialmente nuestros espacios físicos. La pregunta se diseñó pensando en los espacios físicos e invita al ciudadano a calificar dos aspectos de nuestras instalaciones, señalización y comodidad, y se agregó una ayuda que lo especificaba “solo en el caso que las haya visitado”. El análisis del primer mes y testeó con ciudadanos, nos llevó a una reformulación de la pregunta, ver observaciones.

Tabla 48. Percepción de los ciudadanos frente al punto de atención
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Características del punto de atención	Área visitada				Total general	Medición GAC	%
	Biblioteca Nacional de Colombia	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara			
Señalización							
Excelente	1	1	11	5	18	25	96
Bueno	1		4	2	7		
Regular			1		1	1	4
Malo							
Total	2	1	16	7	26	26	100
Comodidad de las instalaciones							
Excelente	1	1	11	5	18	26	100
Bueno	1		5	2	8		
Regular							
Malo						0	0
Total	2	1	16	7	26	26	100

c. Frente al facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica.

Los ciudadanos calificaron con un 97% el conocimiento del facilitador y un 3% cree que su dominio del tema tratado fue regular. En lo referente al cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o educativa el 100% quedó satisfecho. En cuanto al lenguaje claro se obtuvo un 100%

Tabla 49: Percepción del ciudadano frente al facilitador o expositor el ciudadano
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

facilitador o expositor	Área visitada				Total general	Medición GAC	%
	Biblioteca Nacional de Colombia	Casa Museo Quinta de Bolívar	Museo Colonial	Museo Santa Clara			
Conocimiento que el facilitador o expositor demuestra tener de los temas tratados							
Excelente	1	1	22	8	32	34	97
Bueno			2		2		
Regular			1		1	1	3
Malo					0		
Total	1	1	25	8	35	35	100
Cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o educativa							



Excelente	1	1	23	8	33	35	100
Bueno			2		2		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	1	1	25	8	35	35	100
Claridad de la exposición; fue claro y logró llegar a los participantes							
Excelente	1	1	21	7	30	35	100
Bueno			4	1	5		
Regular					0	0	0
Malo					0		
Total	1	1	25	8	35	35	100

6.1.1.2 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. De las treinta y nueve encuestas analizadas, en veintinueve es decir el 80% los ciudadanos dejó consignado un comentario.

Para efecto del análisis se propuso la agrupación por temas que agrupan los comentarios, el 76% fueron felicitaciones, los ciudadanos manifestaron su agradecimiento por el esfuerzo de ofrecer actividades culturales, académicas o educativas en los tiempos de pandemia. Resalta la calidad y las temáticas. Un 14% manifiesta alguna observación frente a la utilidad y usabilidad del canal de comunicación utilizado para realizar la actividad.

Tabla 50. Agrupación por temática de los comentarios recibidos en el mes de junio
Fuente: Office 365. Análisis Lyda España

Agrupación por tipo de comentario	Recurrencias	%
El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada	1	3
El ciudadano hizo un comentario frente al canal de comunicación en lo referente a la usabilidad y utilidad	4	14
El ciudadano propone un tema de interés o desea que el MC o el área visitada amplíe o profundice una temática	2	7
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, trámites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada.	22	76
Totales	29	100

6.1.2 Testeo de la encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites instrumento con ciudadanos

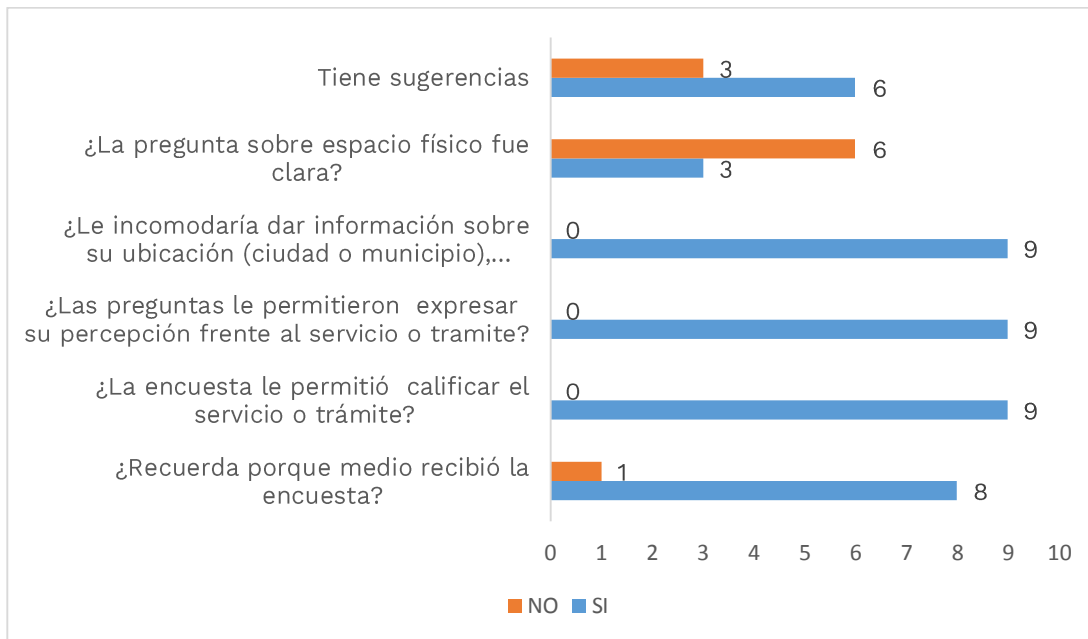
Dentro de este piloto se proyectó realizar un seguimiento y validación con los ciudadanos que se tomaron el tiempo para contestar la encuesta y proporcionaron su número telefónico para contactarlos, este ejercicio permite validar preguntas y conocer su opinión de la encuesta como instrumento.



Muestra: de dieciséis números telefónicos, uno estaba fuera de servicio, otro errado y un tercero era de un ciudadano radicado en Argentina, por consiguiente, se contactaron nueve ciudadanos, y uno de ellos había evaluado dos actividades. Las llamadas se realizaron entre los días martes 7 y miércoles 8 de julio.

Se realizaron seis preguntas.

1. ¿Recuerda porque medio recibió la encuesta?
2. ¿La encuesta le permitió calificar el servicio o trámite?
3. ¿Las preguntas le permitieron expresar su percepción frente al servicio o trámite?
4. ¿Le incomodaría dar información sobre su ubicación (ciudad o municipio), género o rango de edad?
5. ¿La pregunta sobre espacio físico fue clara?
6. Tiene sugerencias



Gráfica 19. Respuesta frente a las preguntas sobre la encuesta F-GAC-014

Frente a la primera pregunta, sobre si recordaban como les llegó la invitación para diligenciar la encuesta, las respuestas más recurrentes fueron que el instrumento se lo enviaron por correo o le llegó el enlace al final de la actividad.

Tabla 51. Como recibió la encuesta
Fuente: Ciudadano. Análisis Lyda España

Recuerda porque medio recibió la encuesta	Recurrencia
Cree que fue por correo	1
Cuando se terminó la activa me solicitaron llenar la encuesta	1
Durante la actividad le mandaron el enlace	1
El ciudadano busco el enlace en el portal de la BNC	1
El instrumento se lo enviaron por correo	2
En la plataforma, le llegó el enlace al final de la actividad	1



Le enviaron el enlace al terminar la actividad	2
Total	9

Frente a la segunda pregunta ¿La encuesta le permitió calificar el servicio o trámite?

Los ciudadanos en su totalidad manifestaron que la encuesta permitía calificar los servicios y tramites.

A la tercera pregunta ¿Las preguntas le permitieron expresar su percepción frente al servicio o trámite?

Los ciudadanos sintieron que las preguntas diseñadas les facilitaban expresar su percepción que habían tenido del servicio o actividad. Recalaron que les gustada haber implementado las opciones: excelente, bueno, regular o malo

En cuanto a la cuarta pregunta ¿Le incomodaría dar información sobre su ubicación (ciudad o municipio), género o rango de edad?

Todos concordaron en que no les incomodaría que se les preguntara sobre su ubicación geográfica, género o rango de edad.

En lo referente a la pregunta ¿La pregunta sobre espacio físico fue clara?

Tres de ellos entendieron que solo debían calificar si habían visitado físicamente las instalaciones, los otros seis calificaron pensando que se refería al lugar de donde se realizaba la transmisión o la logística como tal de la actividad. El testeó contribuyó a entender que la pregunta diseñada para calificar “el punto de atención” no era clara.

La última pregunta, le permitía al ciudadano “sugerir” y dar su opinión sobre el instrumento:

Tabla 52. Sugerencias de los ciudadanos frente al instrumento
Fuente: ciudadano. Análisis: Lyda España

Sugerencia frente al instrumento	Recurrencias
Ninguna	4
Sugiere ampliar la información e incluir género y rango de edad.	1
No ser tan extensa, pero en realidad fue rápido y cree que todas las preguntas buscan mejorar las actividad, sugiere poner el tiempo al principio.	1
En general está bien le falta incluir temas sobre la actividad en sí, y ser más específica en cuanto al tema de la actividad.	1
Un poco larga pero uno le dedica tiempo. Permite medir el nivel de satisfacción, le agrada que tenga opción de excelente, bueno regular y malo.	1
El ciudadano cree que está bien incluir preguntas sobre la conexión. El internet se caía	1



Total	9
-------	---

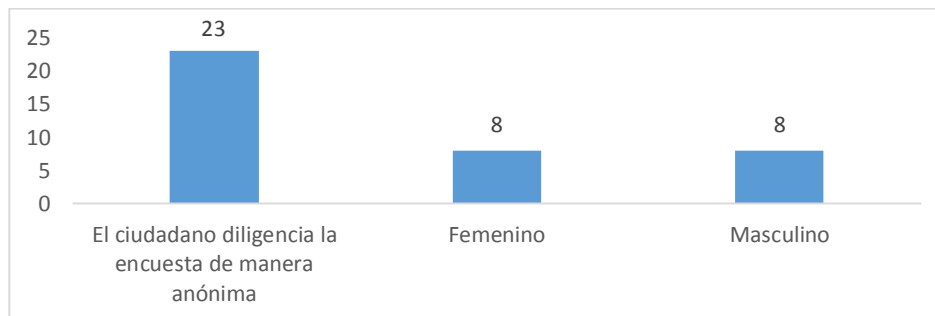
6.1.3 Análisis de la encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, servicios y tramites como fuente de caracterización

Uno de los objetivos de la encuestas de satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas F-GAC-014 es caracterizar a los ciudadanos que responden la misma. El primer reto, es que aquellos ciudadanos que eligen realizarla de manera anónima (muchos optan por esta opción, porque considera que el número de preguntas va hacer menor) no proporcionan información que permita agruparlos por características comunes.

Frente a las posibles variables identificamos

a. Género

Se estableció a partir del nombre del ciudadano, sesgando el análisis. No obstante, se identificó que la distribución de aquellos ciudadanos que escribieron su nombre fue proporcional en cuanto al género.



Gráfica 20. Distribución por género

b. Tipo de organización

Con esta pregunta se pretendía agrupar a los ciudadanos por el tipo de organización a la que se encuentra vinculados, se procedió a agrupar las respuestas por sector al que pertenece la organización que escribe el ciudadano. Esta pregunta es opcional y se comprobó que en la forma que está redactada no es clara para el encuestado, lo que impide obtener datos adecuados para caracterizar

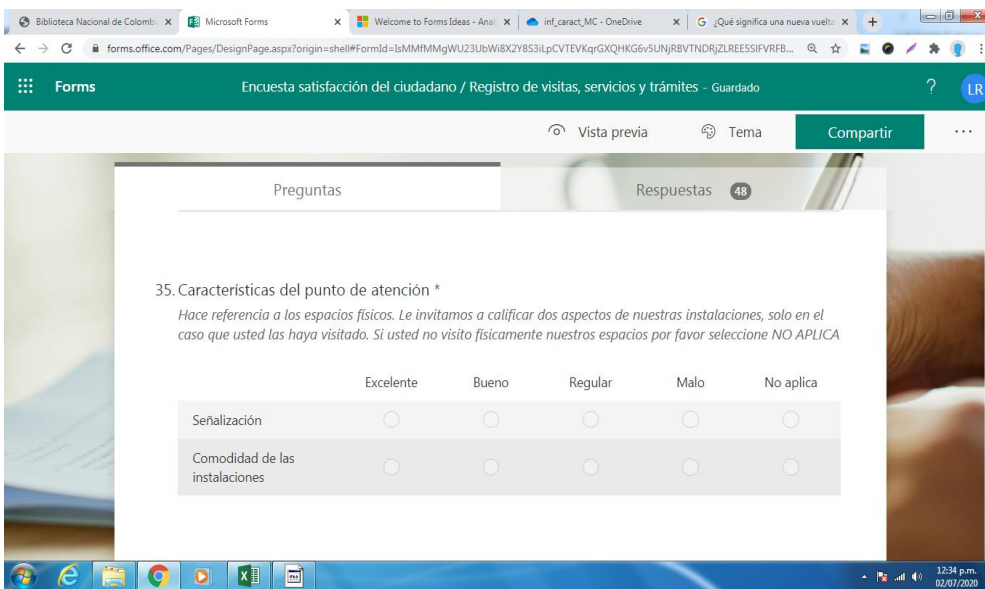


Información sobre la organización escrita por el ciudadano	Total
Aprendiz SENA	1
Aprendiz TGT SENA	1
Colegio Fundación Manuel Aya	1
El ciudadano diligenció la encuesta de manera anónima	23
El ciudadano no escribió información	6
Gran Meseta	1
Guía de Turismo	1
Independiente	1
Museo Nacional de Colombia	1
Ninguna	1
No	1
no	1
Total	39

Propuesta para la agrupación por sector al que pertenece la organización que escribe el ciudadano	Total
Instituciones de educación superior	2
Instituciones de educación básica y media	1
El ciudadano manifestó pertenecer a ningún tipo de organización (particular o independiente)	4
Guía de Turismo	1
Ministerio de Cultura - Museo Nacional de Colombia	1
El ciudadano diligenció la encuesta de manera anónima	23
El ciudadano no escribió información	6
No se pudo identificar el tipo o el sector de la organización a la que se encuentra vinculado el ciudadano	1
Total	39

6.1.4 Ajustes y correcciones a la encuesta, basado en el análisis del primer mes de aplicación, control y prueba con ciudadanos

- ✓ Al identificar que los ciudadanos estaban calificando el punto de atención, sin tener en consideración que solo se calificaba, si habían visitado físicamente las instalaciones, se decidió incluir la opción NO APLICA.



Captura de pantalla 1. Inclusión opción No Aplica

A partir del 11 de julio serán incluidas preguntas sobre el género, edad, ubicación geográfica, condición de discapacidad, grupo étnico, estrato social y víctima de violencia. Asimismo se cambiara la pregunta “tipo organización” por “perfil ocupacional”. Todos los ajustes deben asegurarse de no ofender al encuestado y generar un trato respetuoso²⁹.

²⁹ “prefiero no decir” da al encuestado la sensación de que se trata de una pregunta voluntaria y no forzada, lo que puede dar una buena tasa de respuesta para la encuesta.



Incluir en la encuesta de satisfacción F-GAC-014 preguntas sobre el género, edad, ubicación geográfica, condición de discapacidad y grupo étnico, dará al Ministerio datos mucho más precisos y facilitará la segmentación de su audiencia y la realización de estrategias de inclusión apropiadas basadas en las particularidades de los ciudadanos encuestados.

- ✓ **Pregunta: Género³⁰**
Por favor seleccione el grupo con el que se identifica
Lista desplegable de género
- ✓ **Pregunta: Edad**
Por favor seleccione el rango de edad al que pertenece
Lista desplegable por rangos establecidos
- ✓ **Pregunta: Es usted una persona en condición de discapacidad**
 - Si
 - No

Sí, el ciudadano tiene una condición de discapacidad
Lista desplegable de discapacidades

- ✓ **Pregunta: Se identifica usted perteneciente a un grupo étnico**
Lista desplegable

Variables de ubicación geográfica

- ✓ **Pregunta: País de residencia**
Usted vive en Colombia o el exterior
 - Colombia
 - Otro

Sí, el ciudadano vive en Colombia el formulario lo direcciona a

Pregunta: Departamento de residencia

Por favor seleccione el departamento del país donde usted vive

Lista desplegable con los treinta dos departamentos del país, se incluye Bogotá D.C

Pregunta: Ciudad o municipio de Colombia donde usted vive

Por favor escriba el nombre de la ciudad o municipio en el que usted vive

Sí, el ciudadano selecciona otro, lo remitirá a:

Pregunta: País de residencia

Por favor escriba el nombre del país en el que usted vive, si desea especifique la ciudad, estado o provincia

30 Sexo: Se refiere a las características anatómicas de una persona. Al hacer estas preguntas, se deben utilizar opciones como Masculino, Femenino e Intersexual.

Género: Se refiere a lo que la persona siente que es en un sentido psicológico, independientemente del sexo que se le asignó al nacer.

Orientación sexual: Se refiere a la atracción emocional, física y sexual hacia otras personas y no entra en la categoría de preguntas de género, pero está afiliada a ella. Al preguntar sobre la orientación sexual, se pueden usar palabras como gay/lesbiana, bisexual / pansexual y heterosexual.



- ✓ Pregunta: Perfil ocupacional
Por favor seleccione el grupo donde su oficio, ocupación o actividad económica se encuentra
Lista desplegable con grupos de profesiones, oficios, ocupaciones o actividad económica
- ✓ Pregunta: Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado
Lista desplegable
- ✓ Pregunta: En qué estrato social habita
En caso de duda consulte la factura de los servicios públicos de la vivienda donde habita
Lista desplegable

6.2 Prototipo encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094

Se inició el diseño de la encuesta en la herramienta Office 365, que permitirá al ciudadano calificar de forma remota los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas realizadas por el Ministerio de Cultura. A través de este instrumento el Grupo de Servicio al Ciudadano busca obtener información que le permita caracterizar e identificar los grupos de valor, el nivel de satisfacción y la percepción que tienen los ciudadanos que participan en estos espacios. Asimismo será insumo para el informe anual de evaluación de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas del Ministerio de Cultura.

Esta propuesta se validará con la Oficina Asesora de Planeación y la coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano. Posteriormente se publicará en el portal web en la sección rendición de cuentas para que los ciudadanos puedan diligenciarla.

<https://www.mincultura.gov.co/ministerio/rendicion-de-cuentas/Paginas/rendicion-de-cuentas.aspx>

Asimismo se invitará a los ciudadanos a diligenciar la encuesta una vez se culmine las diferentes reuniones, donde se hayan realiza la rendición de cuentas o las reuniones de participación ciudadana a través de los diferentes dispositivos, para ello se compartirá el QR de la herramienta con los enlaces de cada área, no obstante la metodología de aplicación podrá variar de un espacio a otro. Las áreas serán responsables de la aplicación de la herramienta y deberán garantizar la inclusión de la información en el instrumento, en aquellos casos donde el ciudadano no cuente con la tecnología o canales de comunicación necesarios para diligenciar la encuesta, el área deberá transcribir y reportar el número de encuestados a la Oficina Asesora de Planeación.

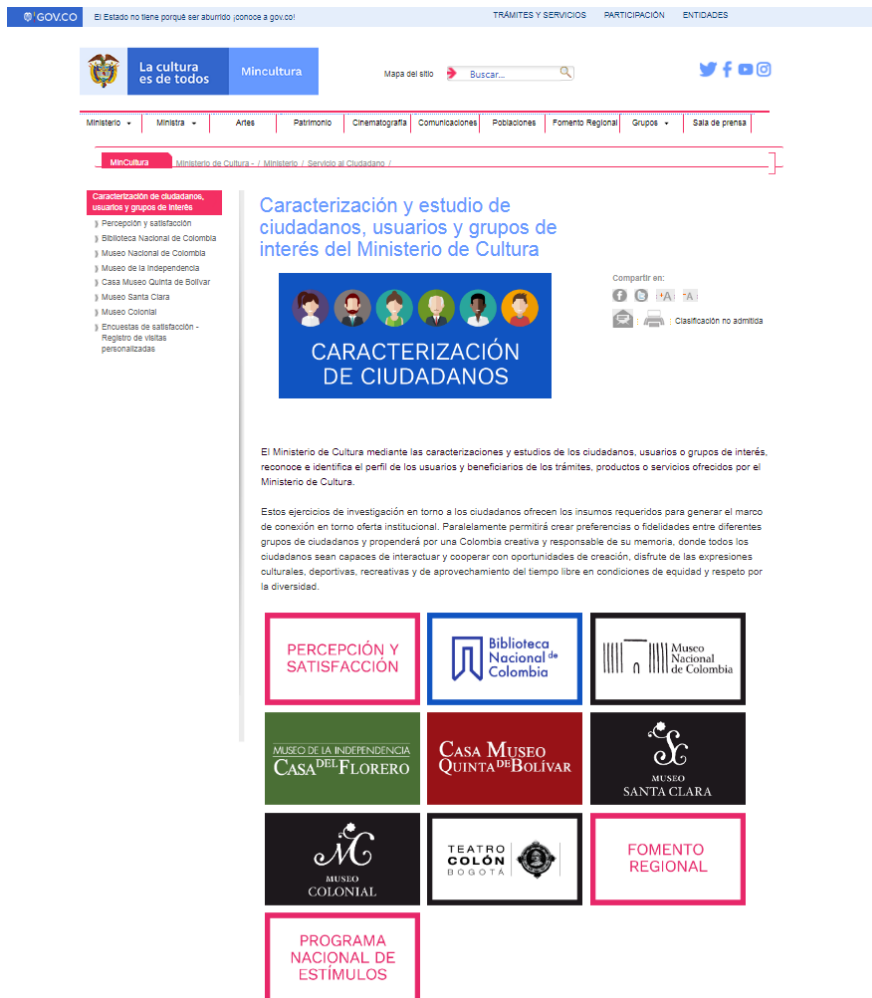
En la fase piloto el seguimiento y análisis de la aplicación del instrumento, estará monitoreado por el profesional especializado de la Biblioteca Nacional, quien realizará la caracterización de los participantes y la reportara al Grupo de Servicio



al Ciudadano quien enviará a la Oficina Asesora de Planeación para la elaboración del informe.

7. Micrositio “Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura”

El micrositio recopila los diferentes ejercicios de investigación cuyo producto final evidencia el perfil o características de los ciudadanos, usuarios, beneficiarios o grupos de interés que han accedido a los productos y servicios del Ministerio de Cultura desde los diferentes procesos. La implementación del micrositio contó con el apoyo de la oficina de prensa y de la oficial de datos personales del Ministerio, quien ha acompañado el proceso de selección y verificación de la información que se publica en el micrositio. La recolección de información y la propuesta de estructura del micrositio fueron realizadas por el grupo de trabajo del proyecto y conto con la aprobación de las áreas que han aportado documentos, reportes y bases de datos.



El Estado no tiene porque ser aburrido (conoce a gov.co) TRÁMITES Y SERVICIOS PARTICIPACIÓN ENTIDADES

La cultura es de todos Mincultura Mapa del sitio Buscar...

Ministerio - Minista - Artes Patrimonio Cinematografía Comunicaciones Poblaciones Fomento Regional Grupos - Sala de prensa

Mincultura Ministerio de Cultura - / Ministerio - Servicio al Ciudadano /

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

- Percepción y satisfacción
- Biblioteca Nacional de Colombia
- Museo Nacional de Colombia
- Museo de la Independencia
- Casa Museo Quinta de Bolívar
- Museo Santa Clara
- Museo Colonial
- Encuestas de satisfacción - Registro de visitas personalizadas

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

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS

Compartir en: Facebook, Twitter, LinkedIn, Email, Print, Classification no admitida

El Ministerio de Cultura mediante las caracterizaciones y estudios de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, reconoce e identifica el perfil de los usuarios y beneficiarios de los trámites, productos o servicios ofrecidos por el Ministerio de Cultura.

Estos ejercicios de investigación en torno a los ciudadanos ofrecen los insumos requeridos para generar el marco de conexión en torno oferta institucional. Paralelamente permitirá crear preferencias o fidelidades entre diferentes grupos de ciudadanos y propenderá por una Colombia creativa y responsable de su memoria, donde todos los ciudadanos sean capaces de interactuar y cooperar con oportunidades de creación, disfrute de las expresiones culturales, deportivas, recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre en condiciones de equidad y respeto por la diversidad.

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Biblioteca Nacional de Colombia	Museo Nacional de Colombia
MUSEO DE LA INDEPENDENCIA CASA DEL FLORERO	CASA MUSEO QUINTA DE BOLÍVAR	MUSEO SANTA CLARA
MUSEO COLONIAL	TEATRO COLÓN BOGOTÁ	FOMENTO REGIONAL
PROGRAMA NACIONAL DE ESTÍMULOS		

Gráfica 21. Micrositio Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura <https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/default.aspx>

En esta primera fase se incluyó la información de:



Biblioteca Nacional de Colombia: Para identificar el perfil, las características y las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la Biblioteca Nacional de Colombia, se precisó caracterizar periódicamente, tanto a sus usuarios como a sus visitantes, a través de una metodología centrada en el usuario con una perspectiva interdisciplinar, mediante la combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas. Esta metodología pretende identificar los grupos de valor de la Biblioteca Nacional para crear una experiencia positiva y un vínculo entre los ciudadanos, servicios y productos. Estos estudios de público (caracterizaciones y estudio de usuarios), le abren la posibilidad a la Biblioteca Nacional de tomar decisiones apropiadas con respecto a



la experiencia de usuario. En este sentido, arroja información acerca del público de la Biblioteca Nacional, lo define y lo segmenta. Sobre los usuarios, permite conocer de manera más amplia el perfil y las características mediante las variables demográficas en términos de su ubicación geográfica, género y nivel educativo. A través de las variables intrínsecas, se identifican los temas de interés sobre los que se desarrolla la consulta (genérica y específica) y se observa el comportamiento a los canales de acceso como internet, telefonía y redes sociales, así como su uso.

Sobre los usuarios regulares, permite conocer qué objetivos están relacionados con los servicios que ofrece (diseña o mejora) la Biblioteca y el contexto de uso empleado para llevar a cabo sus tareas. De igual manera, el análisis cualitativo del conjunto de datos consignados en los instrumentos de medición (formatos de satisfacción del cliente, encuestas de satisfacción y encuestas de visitas guiadas o correo electrónico), proporciona información sobre el nivel de complacencia frente a los servicios y trámites ofrecidos al público en general, y en particular a los usuarios beneficiados con los servicios brindados por el Grupo de Colecciones y Servicios.

Ver los estudios de público de la Biblioteca Nacional
<https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/Footer/biblioteca-nacional-de-colombia/estudio-de-usuarios>



Museo Nacional de Colombia: desde el año 2001, el Museo Nacional de Colombia inicia un ejercicio sistemático de acercamiento a sus públicos a través de diferentes estudios que han consolidado el actual Observatorio de Públicos³¹. Los estudios se han centrado en las exposiciones temporales, logrando tener información sobre la experiencia del visitante.

Aparte de las exposiciones temporales, se han realizado estudios de visitante sobre percepción general del Museo (2006), la sala “Memoria y Nación.” (Como parte de un trabajo de tesis en el 2012) y salas de larga duración o permanentes (2011 y 2017). Los objetivos de estas investigaciones giraron en torno a:

1. Determinar el perfil general de nuestros visitantes, con énfasis en los asistentes a las exposiciones temporales.
2. Medir el grado de satisfacción de la experiencia de visita en la exposición temporal.

³¹ Mediante el Procedimiento “Observatorio de públicos³¹” cuyo objetivo es conocer quiénes son los visitantes reales que se interesan o utilizan los servicios del Museo Nacional, la calidad de sus experiencias en las exposiciones y su opinión sobre exposiciones, eventos y actividades. Los estudios de público se coordinan desde la División Educativa y Cultural y la División de Comunicaciones. Para cada estudio, se contrata un profesional, externo al Museo, con experiencia en esta área



3. Conocer las percepciones de los visitantes acerca del objetivo de la experiencia planteado para las exposiciones en aspectos como mensajes, nivel de recordación, de agrado y desagrado.

En nuestros estudios se plantean dos tipos de estudios que permiten un acercamiento al perfil de nuestros visitantes, así como a las características de su experiencia en el MNC. Estos estudios son:

Estudio de satisfacción: este estudio permite conocer la calificación que el visitante le asigna a su visita, a la vez que nos permite identificar cómo califican las diferentes características (atributos) que queremos resaltar en los elementos que componen la experiencia de visita: mediación de los monitores, talleres, exposiciones (contenidos y museografía), entre otros. El conocimiento de cómo perciben nuestros visitantes las características de la experiencia, permite que podamos fortalecer aquellas que se convierten en nuestro diferencial.

Estudio de hábitos y usos: permite profundizar en la comprensión de actitudes y motivaciones de los públicos con relación a su asistencia y su experiencia de visita, lo que permitirá ser más asertivos al momento de diseñar estrategias de divulgación (convocatoria) y de comunicación educativa. A partir del 2017, todos los estudios se organizan de la siguiente manera:

- a. Variables demográficas (perfil de nuestros visitantes)
- b. Variables de hábitos y usos
- c. Variables de satisfacción
- d. Variables de percepción

Desde el año 2018, en la encuesta que se aplica se utilizan las preguntas de perfil sociodemográfico propuestas por el Observatorio Iberoamericano de Museos (2017), adaptadas para Bogotá.

Los informes completos o de años anteriores, se encuentran disponibles para consulta en el Centro de Documentación del Museo Nacional. En el siguiente enlace se pueden conocer los informes finales de estudios realizados entre el 2012 y el 2018:

<http://www.museonacional.gov.co/el-museo/publicos/Paginas/Publicos.aspx>

En el micrositio está pendiente la inclusión de la información del El Programa Fortalecimiento de Museos



El Programa Fortalecimiento de Museos hace parte de la estructura administrativa del Museo Nacional de Colombia del Ministerio de Cultura y surge como la instancia encargada de la implementación de la Política Nacional de Museos en el país, la cual ha sido construida en diálogo con las diferentes entidades museales del país y agentes aliados en los encuentros de las redes territoriales, temáticas y en espacios como la Mesa Nacional de Museos y el Consejo Nacional de Museos. Estos espacios



de participación son determinantes para la designación de los propósitos y la construcción de los principios y conceptos que orientan la toma de decisiones en el sector. De esta manera teniendo en cuenta la diversidad de museos existentes y el desigual grado de desarrollo en el que se encuentran, la Política Nacional de Museos busca acompañar al sector museal con un enfoque diferencial que considere sus capacidades y sus contextos sociales y culturales teniendo como objetivo principal: posicionar a los museos del país como entidades comprometidas con la transformación social, mediante la preservación del patrimonio y la memoria, la construcción de conocimiento y experiencias significativas y la producción de espacios de participación, inclusión, encuentro e intercambio de saberes, socialización e identidades.



Estudio de público del Museo de la Independencia Casa del Florero” (MICF) y la Casa Museo Quinta de Bolívar (CMQB): expone los resultados de la aplicación del primer estudio de públicos realizado por el “Museo de la Independencia Casa del Florero” (MICF) y la “Casa Museo Quinta de Bolívar” (CMQB), entre los meses de mayo a agosto de 2018. Tomando como marco de referencia teórico y metodológico la propuesta del “sistema de recolección de datos del público de Museos” del Observatorio Iberoamericano de Museos (IBERMUSEOS, OIM).

Conocer sus características y especificidades es una necesidad primordial y fundamental que tienen todos los museos, desarrollar mejores maneras de relacionarse y seducir a sus públicos, proponiendo una oferta comunicativa, cultural y educativa adecuada a los mismos, brindando una experiencia significativa y formativa, no solo es una forma captar nuevos visitantes, sino que también permite cumplir con los principios misionales de los MICF y CMQB.

<p>Ficha Técnica: Universo de estudio: visitantes del MICF (N= 132417) Tamaño de la Muestra: 400 personas Unidad de análisis: individuos mayores de 18 años visitantes del MICF. Unidades de selección: cada 5 personas que accedieran al MICF Estratos: N/A Confiabilidad: 95% Error de estimación: 5% Tipo de colecta: entrevistas cara a cara, en las galerías y salas del MICF Fecha de colecta: 2 de mayo al 24 de agosto de 2018</p>	<p>Ficha Técnica: Universo de estudio: visitantes de la CMQB (N= 137645) Tamaño de la Muestra: 388 personas Unidad de análisis: individuos mayores de 18 años visitantes de la CMQB Unidades de selección: cada 5 personas que accedieran a la CMQB Estratos: N/A Confiabilidad: 95% Error de estimación: 5% Tipo de colecta: entrevistas cara a cara, en las galerías de la CMQB Fecha de colecta: 24 de abril al 1 de septiembre de 2018</p>
--	--



En el micrositio se publicó la información de manera independiente de cada museo e incluye los *estudios: observación etnográfica*, realizados en el año 2019 para lograr interpretar las sensaciones y experiencias de las y los niños y adolescentes.

Casa Museo Quinta de Bolívar (CMQB)

<https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/Casa-Museo-Quinta-de-Bol%c3%advar.aspx>

Museo de la independencia casa del Florero

<https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/Museo-de-la-Independencia.aspx>



Estudio de públicos de los Museos Colonial y Santa Clara: al ser parte de la red de museos de Ibermuseos, llevaron a cabo las herramientas de recolección dispuestas por Ibermuseos para la realización de un estudio de público a partir de sus visitantes. A continuación, se presentan los resultados obtenidos organizados de acuerdo a cinco módulos: caracterización socio-demográfica, hábitos de visita, formato de visita, información previa a la visita, y motivaciones de visita. Cada uno de los módulos está acompañado de una introducción previa a la presentación de datos, así como unas apreciaciones al final de estas.

Finalmente, tras la presentación de la información se presentan unas conclusiones y recomendaciones realizadas de acuerdo a los hallazgos en los museos Colonial y Santa Clara. Metodológicamente, el estudio de público de los museos Colonial y Santa Clara estuvo orientado de acuerdo a las especificaciones dadas por Ibermuseos para la aplicación del cuestionario.

En este sentido, se seleccionó un tamaño de muestra superior o igual a 400 cuestionarios aplicados a visitantes de los museos, mayores de 18 años. Con relación al modo de aplicación del cuestionario, estos fueron aplicados en entrevista cara a cara, en donde el encuestador preguntaba al ciudadano y registraba las respuestas proporcionadas por los visitantes.

Museo Santa Clara

<https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/Museo-Santa-Clara.aspx>

Museo Colonial

<https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/Museo-Colonial.aspx>



En la actualidad se está esperando la información del Teatro Colon, Fomento Regional y se está realizando el análisis de la información suministrada por el Programa Nacional de Estímulos.

8. Conclusiones, observaciones y recomendaciones fase uno

En el marco del proyecto *Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios, beneficiarios y otros grupos de valor del Ministerio de Cultura* se rediseñaron los instrumentos de evaluación de los espacios de participación ciudadana / rendición de cuentas F-GAC-094 y la encuesta de satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas F-GAC-014 en la herramienta Office 365. Frente a la primera de ellas, se recomienda ver la *guía metodológica de la estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas (G-OPL- 011)* ubicada en el aplicativo de Isolucion.

La segunda de ellas permite al ciudadano calificar de forma remota **la totalidad de los servicios y trámites ofrecidos** por el Ministerio al incorporar el portafolio de la oferta institucional 2018-2022 y medir el nivel de satisfacción y la percepción frente a la eficacia y eficiencia. Este instrumento es accesible a través del enlace <https://bit.ly/EncuestaCiudadano> o el código QR.

La recomendación general es la aplicación de esta encuesta de manera virtual, se recomienda imprimir el código QR con la invitación a calificar la oferta institucional, y ubicar en un lugar visible a la entrada de los diferentes espacios físicos (auditorios, salas de consulta, salas de exposición u oficinas).

Sin embargo por necesidad o iniciativa de algunos procesos y otras áreas del Ministerio, si requieren desarrollar encuestas para la evaluación de productos, trámites o servicios específicos, se recomienda para la adecuada recolección y análisis de la información suministrada por el ciudadano, seguir los lineamientos establecidos en la *Guía de herramientas para la caracterización, medición de la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano G-GAC-001*, ubicada en el aplicativo de Isolucion, a fin de ajustar los cuestionarios desarrollados por las dependencias.

Todos los instrumentos (encuestas, cuestionarios, aplicativos y sistemas de información) desarrollados por los diferentes procesos, deben contener variables transversales de uso común y que permitan caracterizar a los ciudadanos. Ejemplo variables geográficas (departamento, ciudad o municipio...), variables demográficas (edad, género, grupo étnico, actividad económica, estrato socio económico, escolaridad, condición de discapacidad o perfil ocupacional...), variables de comportamiento (frecuencia de uso de los servicios o productos, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad...), variables intrínsecas (intereses, acceso a canales, usos de canales...).



Así como incluir preguntas que le permitan al ciudadano calificar y expresar su percepción y el nivel de satisfacción frente al servicio o trámite. Es obligatorio que los datos sean tabulados y analizados para generar el respectivo informe, el cual debe ser remitido trimestralmente al Grupo de Servicio al Ciudadano para ser publicado en el micrositio “Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura” en el enlace:

<https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/default.aspx>

Dentro de las actividades programadas para continuar con el proyecto, se recalcan las siguientes acciones:

- ✚ Socializar con el comité directivo del Ministerio los resultados y avances logrados en la primera fase del proyecto.
- ✚ Socializar los avances y resultados con los grupos, direcciones técnicas o unidades administrativas especiales del Ministerio.
- ✚ Publicar y divulgar a través de la página web el proyecto Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura
- ✚ Proseguir con el levantamiento de la información necesaria para la identificación y caracterización de los grupos de valor que conforman el Ministerio de Cultura.
- ✚ Trabajar para involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad, de interés ciudadano para lo cual se debe trabajar en el diseño de mecanismos que promuevan la participación ciudadana en la planeación y haga explícita la forma en la que facilita y promueve la participación en asuntos de su competencia.
- ✚ Promover investigación cualitativa que engloba distintas técnicas, basadas en la observación y la interacción directa con los grupos de valor para descubrir el cómo y el porqué de la conducta de usuarios y ciudadanos.
- ✚ Trabajar con la Oficina Asesora de Planeación para proponer métricas que involucren indicadores relacionados con la evaluación de la conducta de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios mediante técnicas de investigación aplicadas de manera continua.

Se dará inicio a la implementación de la Segunda fase: seguimiento, análisis e inclusión de información que permita fortalecer la identificación de los grupos de valor del Ministerio de Cultura y su nivel de satisfacción frente a la oferta institucional. Un objetivo en esta fase es fortalecer la investigación centrada en el ciudadano e implementar herramientas tecnológicas que permitan conocer sus necesidades, preferencias y expectativas, para lo cual debe darse continuidad a las actividades:



- ✚ Seguimiento, análisis, testeo con ciudadanos y elaboración de informes de los instrumentos diseñados en la herramienta Office 365:
 - Encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas, tramites, servicios F-GAC-014
 - Encuesta evaluación espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas F-GAC-094
- ✚ Difundir la actualizaciones de las “Guía de herramientas para la caracterización, medición de la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano **G-GAC-001** y la guía metodológica de la estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas (G-OPL- 011) que enfatizan:
 - Promover la inclusión de variables transversales para uso común. Ejemplo nivel educativo, ocupación, frecuencia de uso de servicios o producto.
 - Inclusión de análisis de datos cualitativos interpretar las motivaciones y metas que persiguen los ciudadanos frente a sus necesidades.
 - Manejo de fuentes comunes para extracción de variable. Ejemplo variable ocupación (Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones – CIUO-) implementado por el DANE y Oficios del sector cultura).
- ✚ Implementación de la analítica web proceso mediante el cual recopilamos, procesamos y analizamos datos generados por el sitio web del Ministerio para entender y optimizar la usabilidad, a fin de alcanzar unos objetivos.

PARA MÁS INFORMACIÓN:

Diana Patricia Restrepo Torres. Directora. Biblioteca Nacional de Colombia.
drestrepo@bibliotecanacional.gov.co Teléfono: (571) 3816464 ext.: 3101

Zoila Rosa Pupiales Saavedra. Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano.
zpupiales@mincultura.gov.co Teléfono: (571) 3424100 extensión 1180

Lyda Patricia España Rodríguez. Profesional especializado
lespana@bibliotecanacional.gov.co Teléfono: (571) 3816464ext. 3204

Oficina Asesora de Planeación equipo MIPG-SIGI. sigi@mincultura.gov.co Teléfono:
(571) 3424100 ext. 1366



Anexo No. 1 Normativa

Normatividad específica

- Artículo 2 y 23 de La Constitución Política.
- Artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).
- Ley 397 de 1997 General de Cultura
- Ley 1755 de 30 de junio de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015
- Ley 1450 de 2011, artículo 13
- Resolución Interna 1872 de 2018 Mediante la cual se conforma el Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI
- Política para el tratamiento de datos personales Ministerio de Cultura 2016.
- Resolución 2865 de 25 de octubre de 2016, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias.
- Ley 1581 del 2012 y el Decreto reglamentario 1377 del 2013 que corresponde al manejo personales.
- Decreto 612 de 2018, que adiciona el Decreto 1083 de 2015, con el propósito de fijar directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos de las entidades del Estado al Plan de Acción Institucional.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Directiva presidencial n° 03 del 02 de abril de 2019: lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional

Estándares y buenas prácticas relacionados

- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia
- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2014
- Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés publicada por el Departamento Nacional de Planeación DNP.

Normas ISO

- NTC ISO 2001:2015
- ISO 14001:2015
- SO 27001:2013.
- ISO 13407 proceso de diseño centrado en el usuario para sistemas interactivos



- ISO/TR 16982: Métodos de usabilidad que soportan diseño centrado en el usuario
- ISO 9241-10: Principios para diálogos
- ISO 9241-11: Guía de especificaciones y medidas de usabilidad
- ISO 9241-12: Presentación de la información
- ISO 9241-13: Guía del usuario
- ISO 9241-14: Diálogos de menús
- ISO 9241-15: Diálogos de tipo lenguaje de órdenes
- ISO 9241-16: Diálogos de manipulación directa
- ISO 9241-17: Diálogos por cumplimentación de formularios
- ISO 14915: Ergonomía del software para interfaces de usuario multimedia

Anexo No. 2 Vocabulario

Caracterizar: es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones.

Ciudadanos, usuarios, beneficiarios: “personas u organizaciones que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización” por el Ministerio de Cultura.

Encuesta: herramienta de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimentales) en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado.

Grupo de interés: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares

Opas: conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios.



Procesos y otras áreas del Ministerio: son los procesos definidos por el Ministerio de Cultura o las áreas que se encuentran establecidas dentro de la estructura organizacional.

Portafolio de la oferta institucional: es un documento que recopila los planes, programas, proyectos, servicios y tramites, disponibles para la consulta de los ciudadanos, facilitando la articulación con la institucionalidad y los agentes de la cultura de todos los territorios que trabajan para lograr los objetivos estratégicos trazados para el sector.

Procesos y otras áreas del Ministerio: son los procesos definidos por el Ministerio de Cultura o las áreas que se encuentran establecidas dentro de la estructura organizacional.

Percepción: positiva o negativa de un producto o servicio debido a la interacción del ciudadano con ellos, englobando tanto las características objetivas del producto como las emociones percibidas por los ciudadanos, usuarios y beneficiarios.

Satisfacción: un factor subjetivo que implica una actitud positiva en el uso de los servicios o trámites.

Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio

Usabilidad: es un anglicismo que significa facilidad de uso. Se refiere al grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contextos de uso específicos (ISO; 1994).

Variable: básicamente podemos distinguir dos acepciones del término variable:

Variable en cuanto característica de los sujetos es el sentido habitual del término variable. Una variable es lo que podemos observar, codificar o cuantificar en los sujetos sobre los que investigamos. El término variable viene del hecho de que los sujetos pueden ser distintos con respecto a distintas variables.

Las variables en cuanto tipo de datos (escalas nominales, ordinales, de intervalo y de razón)



Variables geográficas: se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

Variables demográficas: se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

Variables comportamiento: se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

Variables intrínsecas: se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

Anexo 2

Primera reunión con los procesos del Ministerio de Cultura

Texto de invitación:

El Grupo de Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación y la Biblioteca Nacional de Colombia los invita a participar en la reunión Caracterización de usuarios del Ministerio de Cultura.

“Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación



ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas”

Fuente: Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés publicada por el Departamento Nacional de Planeación DNP.

La caracterización de usuarios ofrecerá los insumos requeridos para generar el marco de conexión en torno los servicios (o productos), ofertados por el Ministerio de Cultura, paralelamente permitirá crear preferencias o fidelidades entre diferentes grupos de ciudadanos y propenderá por una Colombia creativa y responsable de su memoria, donde todos los ciudadanos sean capaces de interactuar y cooperar con oportunidades de creación, disfrute de las expresiones culturales, deportivas, recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre en condiciones de equidad y respeto por la diversidad. Lo cual dará cumplimiento con una serie de disposiciones legales en relación con políticas de desarrollo administrativo tales como: Participación ciudadana y rendición de cuentas, Política de servicio al ciudadano, Gestión de trámites y servicios y Gestión de TIC, el Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Estratégico Institucional (PEI), entre otras.

La reunión tiene como objetivo identificar los procesos que tengan ejercicios sobre estudios de público, perfiles, caracterizaciones de usuarios, diagnóstico de usuarios, evaluación de servicios, valoración social o cualquier otro tipo de investigación cuyo producto final sea entorno al perfil o características ciudadanos, usuarios o grupos de interés que han accedido a los productos y servicios del Ministerio de Cultura.

Esperamos contar con la participación como mínimo de un representante por proceso, se copia este correo a los enlaces SIGI.

Lugar: Auditorio Aurelio Arturo
Biblioteca Nacional de Colombia calle 24 No. 5-60
Día: jueves 27 de junio de 2019
Hora: 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Los procesos que tengan ejercicios sobre sus usuarios o visitantes, se le pide enviar al correo electrónico lespana@bibliotecanacional.gov.co la investigación realizada con los siguientes datos:

- Objetivo y metodología de la investigación
- Fuentes de información utilizada
- Grupo de interés
- Variables definidas
- Principales resultados
- Periodicidad con que se realiza el estudio

Es importante informar que una de las mayores herramientas con las que cuenta el Ministerio de Cultura es su sistema de información:



- Sistema De Información De Museos Colombianos – SIMCO
- Sistema Nacional De Información Cultural- SINIC
- Sistema De Información Para La Gestión, SIG
- Cartografía Cultural
- Aplicativo Ley De Espectáculos Públicos
- Sistema De Información De La Música – SIMUS
- Sistema de información de danza

A continuación, listamos ejercicios de caracterización identificados dentro del diagnóstico preliminar:

Proceso	Nombre del ejercicio	Fecha de realización
Gestión de servicio ciudadano	Encuesta de satisfacción a beneficiarios: planes, programas y proyecto del Ministerio de Cultura PPPB	2013-2019
	Informe de Gestión de PQRS	2017-2019
	Caracterización General de Usuario	2015
Creación y memoria: Subproceso Gestión del Patrimonio Bibliográfico	Estudio de públicos (Caracterizaciones y Estudio de Usuarios)	2013-2019
Creación y memoria: subproceso gestión de museos	Estudio públicos museo nacional: con el fin de proyectar servicios y actividades, conocer quiénes son los visitantes reales y potenciales que se interesan o utilizan los servicios del museo nacional, cómo es la calidad de sus experiencias en las exposiciones y cuál es su opinión sobre exposiciones, eventos y actividades, el museo realiza estudios de público periódicamente.	Periódicas y por exposición
Subproceso fomento a la gestión cultural regional	Diagnóstico cultural de Colombia: hacia la construcción del índice de desarrollo cultural	2013
Participación: subproceso apoyo a proyectos culturales y artísticos del programa nacional de concertación y subproceso gestión del	Impacto económico, valor social y cultural de seis festivales en Colombia. Impacto económico y valor social y cultural de cuatro festivales, evaluación de tres mercados culturales. Impacto económico y valor social y cultural de la 1a. Bienal de danza de Cali 1a. Ed.	2015



emprendimiento cultural		
-------------------------	--	--

A quien se invitó:

Directores y líderes de procesos del Ministerio de Cultura

Tabla 53. Directorio de invitación primera reunión 27 junio

DEPENDENCIA	NOMBRES	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Oficina Asesora de Planeación	Ángela María López Gutiérrez	Jefe de Oficina	3424100 ext.1390	-
Oficina de Control Interno de Gestión	Mariana Salnave Sanín	Jefe de Oficina	3424100 ext.1265	msalnave@mincultura.gov.co
Biblioteca Nacional	Diana Patricia Restrepo Torres	Directora	3424100 ext.3101	drestrepo@bibliotecanacional.gov.co
Museo Nacional de Colombia	Daniel Castro Benítez	Director	3424100 ext.2101	dcastro@museonacional.gov.co
Dirección de Artes	Amalia Isabel Lazara de Pombo Espeche	Directora	3424100 ext.4001	adepombo@mincultura.gov.co
			3424100 ext.4001	hfrrodriguez@mincultura.gov.co
Dirección de Cinematografía	Julián David Correa Restrepo	Director	3424100 ext.1400	jcorrear@mincultura.gov.co
			3424100 ext.1400	mcediel@mincultura.gov.co
Dirección de Comunicaciones	María Paula Martínez Concha	Directora	3424100 ext.5015	mmartinez@mincultura.gov.co
			3424100 ext.5028	mgonzalez@mincultura.gov.co
Dirección de Fomento Regional	Laura Inés Peláez Velásquez	Directora	3424100 ext.5028	lpelaez@mincultura.gov.co
			3424100 ext.5028	rramirez@mincultura.gov.co
Dirección de Patrimonio	Alberto Escobar Wilson-White	Director	3424100 ext.1550	aescovar@mincultura.gov.co
			3424100 ext.1556	ccadena@mincultura.gov.co
Dirección de Poblaciones	Nubia Piedad Suta Moya	Directora	3424100 ext.1430	nsuta@mincultura.gov.co
			3424100 ext.1431	yamarin@mincultura.gov.co



Museo de la Independencia y Quinta de Bolívar	Elvira Pinzón Méndez	Directora	3424100 ext.2402	epinzon@mincultura.gov.co
Museo Colonial y Santa Clara	María Constanza Toquica Clavijo	Directora	3416017	_ctoquica@mincultura.gov.co
Grupo de Divulgación y Prensa	Adriana Alicia Bejarano Beltrán	Coordinadora	3424100 ext.1250	abejarano@mincultura.gov.co
			3424100 ext.1251	sfigueroa@mincultura.gov.co
Grupo de Emprendimiento Cultural	Adriana González Hassig	Coordinadora	3424100 ext.1530	_agonzalez@mincultura.gov.co
			3424100 ext.1531	anieto@mincultura.gov.co
Grupo Programa Nacional de Concertación	Nidia Piedad Neira Sosa	Coordinadora	3424100 ext.1370	_nneira@mincultura.gov.co
			3424100 ext.1371	mmiranda@mincultura.gov.co
Grupo Programa Nacional de Estímulos	Katherine Eslava Otálora	Coordinadora	3424100 ext.1380	keslava@mincultura.gov.co
			3424100 ext.1380	rrivera@mincultura.gov.co
Grupo de Infraestructura Cultural	Sergio Sanjuan Santiago	Coordinador	3424100 ext.1466	ssanjuan@mincultura.gov.co
			3424100 ext.1465	iruiz@mincultura.gov.co
Asuntos Internacionales y Cooperación - Despacho Ministro	Natalia Sefair López	Coordinadora	3424100 ext.1210	nsefair@mincultura.gov.co
			3424100 ext.1210	lcristancho@mincultura.gov.co
Grupo de Gestión Humana	Hilda Patricia Alfonso Mondragón	Coordinadora	3424100 ext.1481	halfonso@mincultura.gov.co
				isuarez@mincultura.gov.co
Grupo de Gestión de Sistemas e Informática	Imelda Cecilia Rodríguez Peña	Coordinadora Encargada	3424100 ext.1100	irodriguez@mincultura.gov.co
Grupo de Gestión Documental	Clara Alexandra Cifuentes Ávila	Coordinadora Encargada	3424100 ext.1012	ccifuentes@mincultura.gov.co
Grupo de Servicio al Ciudadano	Zoila Rosa Pupiales	Coordinadora	3424100 Ext 1180	zpupiales@mincultura.gov.co
			3424100 Ext 1181	gpatino@mincultura.gov.co
Teatro Colón	Manuel José Álvarez Gaviria	Director	3816380 ext.5108	jalvarez@mincultura.gov.co



Tabla 54. Enlaces SIGI que fueron invitados

Tipo de proceso en el mapa de procesos	Procesos	Subproceso	Correo electrónico	
Procesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	Direccionamiento Estratégico	rfragozo@mincultura.gov.co	
	Divulgación	Divulgación	csuarez@mincultura.gov.co	
	Mejoramiento Continuo	Mejoramiento Continuo	rfragozo@mincultura.gov.co	
Procesos Misionales	Participación	Fomento a la Gestión Cultural Regional	agoenaga@mincultura.gov.co	
		Gestión del Emprendimiento Cultural	agonzalez@mincultura.gov.co	
		Apoyo a Proyectos Culturales y Artísticos del Programa Nacional de Concertación	omedina@mincultura.gov.co	
		Estímulos a la Creación e Investigación	ngduarte@mincultura.gov.co	
	Creación y Memoria		Gestión del Patrimonio Bibliográfico	lpsanchez@mincultura.gov.co
			Gestión de la Actividad Artística	jsanjuan@mincultura.gov.co
			Gestión de la Actividad Artística	amancipe@mincultura.gov.co
			Gestión del Desarrollo Artístico e Industrial de la Cinematografía	jmutis@mincultura.gov.co
			Gestión del Patrimonio Cultural	jberdugo@mincultura.gov.co
			Gestión, Creación y Consolidación	dcepeda@mincultura.gov.co



		de Infraestructura Cultural	
		Gestión de Museos	JMarquez@museonacional.gov.co
		Gestión de Museos	jochoa@mincultura.gov.co
		Gestión de Museos	mcchacon@mincultura.gov.co
		Gestión de Museos	dcastro@museonacional.gov.co
	Dialogo Cultural	Gestión de la Comunicación y Divulgación Cultural	cmorales@mincultura.gov.co
		Gestión de la Inclusión de la diversidad Étnica y cultural	ejimenez@mincultura.gov.co
Procesos Apoyo	Gestión Documental	Gestión Documental	ptorrente@mincultura.gov.co
	Gestión Humana	Gestión Humana	etamayo@mincultura.gov.co
	Adquisición de Bienes y Servicios	Adquisición de Bienes y Servicios	eroldan@mincultura.gov.co
	Gestión Financiera y Contable	Gestión Financiera y Contable	jgutierrez@mincultura.gov.co
	Gestión Administrativa y de Servicios	Gestión Administrativa y de Servicios	wustariz@mincultura.gov.co
	Gestión de Tecnología de la Información	Gestión de Tecnología de la Información	bcordoba@mincultura.gov.co
	Asesoría Jurídica	Asesoría Jurídica	mcortes@mincultura.gov.co
	Gestión de Servicio al Ciudadano	Gestión de Servicio al Ciudadano	yortega@mincultura.gov.co
Procesos de Evaluación y Control	Evaluación Independiente	Evaluación Independiente	sileon@mincultura.gov.co
	Control Interno Disciplinario	Control Interno Disciplinario	kkarakalpakis@mincultura.gov.co

Agenda

- Saludo –Diana Patricia Restrepo
- Presentación marco legal: Participación ciudadana y rendición de cuentas, Política de servicio al ciudadano, Gestión de trámites y servicios y Gestión de



TIC, el Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Estratégico Institucional (PEI), entre otras. –Javier Fortich

- ¿Por qué caracterizar? -Lyda España
- Presentación ruta de trabajo caracterización usuarios Ministerio de Cultura (Javier Fortich
- – Lyda España)
- Recolección de información sobre experiencias
- Proposiciones y varios

Tabla 55. Asistente Primera reunión 27 junio

DEPENDENCIA	Delegado que asistió primera reunión	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	Envió información
Oficina Asesora de Planeación	Javier Fortich Navarro	Contratista	1366	jfortich@mincultura.gov.co	
Oficina de Control Interno de Gestión					
Biblioteca Nacional	Diana Patricia Restrepo	Directora Biblioteca Nacional	3101		SI
	Lyda Patricia España Rodríguez	Profesional especializado	3204		
Museo Nacional de Colombia	Jorge Márquez	asesor	2140	jmarquez@museonacional.gov.co	
	Claudia M. López	asesora	2142	clopez@museonacional.gov.co	
	Mayavi Tafur S.	asesora	2180	mtafur@museonacional.gov.co	
Dirección de Artes	Yeimy Angélica Silva	contratista Artes Música	4022	ysilva@mincultura.gov.co	
	Nidia Nieto R.	Contratista Artes Música	4033	nnieto@mincultura.gov.co	
Dirección de Cinematografía	Natalia Cañaverál	Profesional especializado	1407	ncanaveral@mincultura.gov.co	



Dirección de Comunicaciones					
Dirección de Fomento Regional					
Dirección de Patrimonio					
Dirección de Poblaciones					
Museo de la Independencia y Quinta de Bolívar	Heliana Cardona	Coordinadora educación	2310	hcardona@mincultura.gov.co	SI
Museo Colonial y Santa Clara					
Grupo de Divulgación y Prensa					
Grupo de Emprendimiento Cultural					
Grupo Programa Nacional de Concertación					
Grupo Programa Nacional de Estímulos	Ligia Ríos Romero	asesora	1386	lrrios@mincultura.gov.co	
Grupo de Infraestructura Cultural	Claudia Serrada Bautista	contratista	1474	cserrada@mincultura.gov.co	
Asuntos Internacionales y Cooperación - Despacho Ministro	Pilar Borrero	asesor	1215	pborrero@mincultura.gov.co	
Grupo de Gestión Humana	Christian Camilo Sepúlveda	Contratista	1487		
Grupo de Gestión de Sistemas e Informática	Luis Caballero	Contratista	1113	lcaballero@mincultura.gov.co	
Grupo de Gestión Documental					
Grupo de Servicio al Ciudadano	Ruth del Carmen Chala	técnico	1184	rchala@mincultura.gov.co	SI
Teatro Colón					



	Cristian Andrés Sepúlveda	Asesoría jurídica	1314	mcortes@mincultura.gov.co	
--	---------------------------------	----------------------	------	--	--

Texto correo agradecimiento:

Reciban un cordial saludo.

En el marco de la primera reunión de Caracterización de Usuarios del Ministerio de Cultura agradecemos la asistencia y el compromiso en iniciar un trabajo articulado para conocer y comprender las necesidades, comportamientos y características de las personas que hacen uso de nuestro portafolio de servicios.

De acuerdo a los compromisos, estamos enviando adjunto la presentación y el acta. Reiteramos la metodología para la identificación y acopio en esta primera fase:

Los procesos que tengan ejercicios de investigación cuyo producto final giré entorno al perfil o características ciudadanos, usuarios o grupos de interés que han accedido a los productos y servicios del Ministerio de Cultura, se le pide enviar al correo electrónico lespana@bibliotecanacional.gov.co la investigación realizada con los siguientes datos:

- Objetivo y metodología de la investigación
- Fuentes de información utilizada
- Grupo de interés
- Variables definidas
- Principales resultados
- Periodicidad con que se realiza el estudio

De igual manera si la información ya reposa en el portal web enviar el enlace o si investigación se publicó verificar si se realizó el depósito legal (físico o digital) en la Biblioteca Nacional de Colombia. Cualquier duda o inquietud comuníquese con Lyda Patricia España Rodríguez (571) 3816464 extensión 3204. Asimismo, le invitamos a consultar los siguientes enlaces:

<http://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/Paginas/informes-de-gestion-PQRSD.aspx>

<http://sifo.mincultura.gov.co/#/main/home>

<http://www.museonacional.gov.co/el-museo/publicos/Paginas/Publicos.aspx>

<http://bibliotecanacional.gov.co/es-co/Footer/biblioteca-nacional-de-colombia/estudio-de-usuarios>

Finalmente le pedimos a los procesos que no nos pudieron acompañar en la jornada de ayer y en particular aquellos sobre los que recae el manejo de los *sistemas de información* (SIFO, SIMCO, SINIC, SIG, SIMUS, Cartografía Cultural, Aplicativo Ley de Espectáculos Públicos y Sistema de información de danza) que requerimos de su participación para la próxima reunión, esta se llevara a cabo en el Museo Nacional, la fecha y hora la estaremos enviando por correo electrónico.



Anexo N. 3

Conclusiones de las reuniones con Función Pública y Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UPGG

Reunión Función Pública

Consiente de la necesidad de contar con la orientación y lineamientos se buscó la asesoría de Lina María Moncaleano Cuellar funcionaria del Departamento Administrativo de la Función Pública, el 30 de julio de 2019, se realizó en las oficinas de la función pública la presentación del proyecto caracterizaciones y estudios de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en el Ministerio de Cultura, producto de la reunión se proyectó:

- La revisión del portafolio de servicios vs tramites SUIT³² (fuente única y válida de la información de los trámites, que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción).
- El acompañamiento con respecto a la estrategia de participación y rendición de cuentas por parte de la función pública.
- Apoyo al Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas³³ — PULEP— para convertirlo en trámite.
- Se concretó una cita con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales con el objetivo de conocer su metodología en la medición de la experiencia de los usuarios de esta entidad en el marco de las buenas prácticas.

Reunión Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UPGG

Conocer la *metodología de medición de la experiencia de ciudadano* desarrollada e implementada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano³⁴: El eje central de la reunión sostenida con el director Saúl Hernando Suancha Talero³⁵ fue entender el impacto de estudiar los usuarios de servicios y trámites en sus diferentes dimensiones:

³² SUIT Sistema Único de Información de Tramites aplicativo administrado por Función Pública

³³ El Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada y coordinada por el Ministerio de Cultura, cuyo propósito fundamental es simplificar, centralizar y facilitar los trámites para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas en Colombia.

³⁴ Área encargada de diseñar los planes de acción en materia de atención y servicio al ciudadano, implementar el modelo de atención al ciudadano - cliente de La Unidad, y de administrar los canales de atención entre el usuario y la Entidad actuando como su intermediario

³⁵ En la misma estuvo presente Luz Dary Mendoza asesora UPGG, Katherine Palacios de la Función pública, Javier Fortihe, Zoila Pupiales y Lyda España



- Para cada uno de los trámites y servicios ofrecidos al ciudadano, existen procesos estandarizados de atención, los cuales son monitoreados y analizados para asegurar una atención oportuna a través de los canales (telefónico, back, presencial, sede electrónica, Punto de Atención Virtual PAV o escribanos).
- Calidad en la fuente: idoneidad de los canales estructurados que den validez a la información que se recibe.
- Emoción vs percepción del ciudadano:
 - Claridad
 - Satisfacción
 - Resolutividad
- Insight es un término utilizado en psicología proveniente del inglés que se puede traducir al español como "visión interna" o más genéricamente "percepción" o "entendimiento". Mediante un insight el sujeto "capta", "internaliza" o comprende, una "verdad" revelada.

Se recalcó la importancia de trabajar sobre las emociones de los ciudadanos y construir un arquetipo, apostar por entender las emociones de los usuarios y conocer su percepción frente a los servicios y trámites ofertados por la UGPP.

Metodología Medición **Experiencia Ciudadano** en los Trámites Pensiones y Procesos Parafiscales



Claridad – Trámites Pensiones y Parafiscales

Representa el grado de comprensión que tiene el ciudadano con respecto a los oficios y/o actos administrativos que profiere La Unidad.

Pensiones: Comunicados de Completitud + Actos Administrativos Notificados + Respuestas a DP Nómina

Parafiscales: Comunicados de Acción Persuasiva (CP) + Requerimientos de Información (RI) + Requerimientos para Declarar o Corregir (RDOC) + Liquidaciones Oficiales (LO) + Autos de Archivo (AArchv) + Comunicados Cobro Persuasivo + Mandamiento de Pago - Cobro Coactivo

¿Cómo es el cálculo?

Es Fácil	Muy Fácil Fácil	El resultado de Claridad , es el porcentaje de la participación de las respuestas "Muy Fácil" y "Fácil" con respecto al total de las encuestas realizadas.
Es Difícil	Algo Difícil Muy Difícil	

Transparencia en la Entidad

Se evalúa bajo el entendido que el ciudadano durante el trámite/proceso no haya observado practicas inadecuadas en los funcionarios de La Unidad, como ofrecer o recibir sobornos.

¿Cómo es el cálculo?

SI	El resultado de este indicador, es el porcentaje de la participación de las respuestas con "SI", con respecto al total de las encuestas realizadas.
NO	

Ilustración 1. Metodología de medición UGPP



Metodología Medición Experiencia Ciudadano en los Trámites Pensiones y Procesos Parafiscales



Experiencia Trámites Pensiones y Proceso Parafiscales

Representa el grado de experiencia del ciudadano, respecto al trámite/proceso que adelantó ante La Unidad. Estará basado en un promedio entre el indicador de Claridad y No Esfuerzo

¿Cómo es el cálculo de la Experiencia?



No Esfuerzo - CES – Trámites Pensiones y Proceso Parafiscales

Es el grado de facilidad que tiene el ciudadano para realizar un trámite/proceso ante La Unidad

¿Cómo es el cálculo del Esfuerzo?

Es un promedio simple del esfuerzo hecho por el ciudadano y el resultado se divide en 5, generando el % de esfuerzo; éste se le resta al 100%, resultando el % de No Esfuerzo.

Customer Effort Score – CES



Ilustración 2 Metodología medición experiencia ciudadano en los tramites pensiones y procesos parafiscales

Metodología Medición Experiencia Ciudadano en los Trámites Pensiones y Procesos Parafiscales



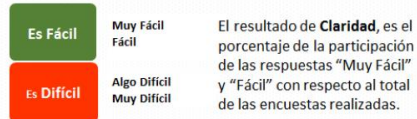
Claridad – Trámites Pensiones y Parafiscales

Representa el grado de comprensión que tiene el ciudadano con respecto a los oficios y/o actos administrativos que profiere La Unidad.

Pensiones: Comunicados de Completitud + Actos Administrativos Notificados + Respuestas a DP Nómina

Parafiscales: Comunicados de Acción Persuasiva (CP) + Requerimientos de Información (RI) + Requerimientos para Declarar o Corregir (RDOC) + Liquidaciones Oficiales (LO) + Autos de Archivo (AArchv) + Comunicados Cobro Persuasivo + Mandamiento de Pago - Cobro Coactivo

¿Cómo es el cálculo?



Transparencia en la Entidad

Se evalúa bajo el entendido que el ciudadano durante el trámite/proceso no haya observado practicas inadecuadas en los funcionarios de La Unidad, como ofrecer o recibir sobornos.

¿Cómo es el cálculo?

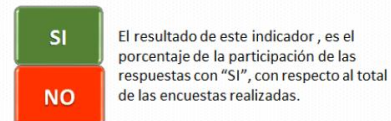


Ilustración 3. Metodología de medición UGPP



Anexo No. 4
Encuesta de satisfacción a beneficiarios
Versión 01 de octubre de 2017
Grupo de Servicio al Ciudadano – Ministerio de Cultura

VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE BENEFICIARIOS

¿Usted ha participado en alguna convocatoria del Ministerio de Cultura en el año 2017?	Sí	No (Finalizar)
¿Ha resultado ganador de alguna convocatoria del Ministerio de Cultura en el presente año?	Sí	No

EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

De acuerdo con la siguiente escala, donde 1 es Total Desacuerdo y 5 es Total Acuerdo, califique su nivel de satisfacción con cada una de las siguientes afirmaciones que evalúan el programa del cual ha sido participante o ganador. Responda las preguntas en referencia únicamente a la Convocatoria de Estímulos:

	Calificación	NS – NR
Calidad de la divulgación:		
La difusión de la información ha sido amplia y oportuna	1-5	0
La información divulgada ha sido completa y comprensible	1-5	0
El material divulgativo y de apoyo ofrece información suficiente	1-5	0
Planeación:		
El objetivo del PPP en el que participó ha sido claro y comprensible	1-5	0
Los plazos y tiempos previstos para la ejecución de las actividades han sido adecuados	1-5	0
Hay claridad sobre los compromisos, derechos y deberes de las partes	1-5	0
Participación ciudadana:		
Los requisitos exigidos para participar en la convocatoria son pertinentes	1-5	0
Se percibe equidad e imparcialidad en el proceso de selección de participantes y ganadores	1-5	0
Las convocatorias promueven la participación social y el desarrollo de la comunidad	1-5	0
Apoyo en la implementación:		
La asesoría ofrecida por la dependencia ha sido oportuna y conveniente	1-5	0
El apoyo económico ofrecido contribuye al logro de sus objetivos	1-5	0
Hay continuidad en los procesos y en los funcionarios a cargo	1-5	0
Evaluación y seguimiento:		



Se han definido mecanismos de monitoreo y acompañamiento en el desarrollo del PPP	1-5	0
Se han implementado procesos de aprendizaje y mejoramiento a partir de experiencias anteriores	1-5	0
Las convocatorias han generado impactos favorables a la cultura y a la sensibilización de la comunidad	1-5	0
Cumplimiento del Ministerio:		
La dependencia cumplió con las acciones en los tiempos previstos	1-5	0
Es fácil comunicarse y recibir respuesta de los funcionarios	1-5	0
Los trámites y los procesos administrativos han sido ágiles y eficaces	1-5	0
Percepción general:		
Califique de 1 a 5 su satisfacción general con los <i>resultados obtenidos</i> en las convocatorias	1-5	0
Califique de 1-5 el desempeño de la dependencia en el desarrollo del PPP	1-5	0
Califique de 1-5 la labor del Ministerio en la promoción de la Cultura	1-5	0

INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

¿Cuál es su municipio de residencia?	Municipio	Departamento
¿Habita usted en zona rural o en el núcleo urbano del municipio?	Cabecera	Rural
Identifique su género	Femenino	Masculino
¿En qué rango de edad se encuentra usted?	18-24, 25-34, 35-44, 45-54, >54	
¿Cuál es su último grado educativo aprobado?	Sin educación formal, Primaria, Secundaria, Técnica	
¿Se identifica usted perteneciente a algún grupo étnico? ¿Cuál?	Universitaria, Postgrado Sin identificación, Afrocolombiano, Indígena, Raizal, Palenquero, Rrom	
¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?	Sí	No
¿Presenta usted alguna limitación física o discapacidad?	Sí	No
¿Qué estrato aparece en la factura de los servicios públicos de la vivienda donde habita?	1-6	



Anexo No. 5
*Encuesta satisfacción del ciudadano / registro de visitas
personalizadas F-GAC-014*

Encuesta satisfacción del ciudadano / Registro de visitas, servicios y trámites
Su opinión es importante para nosotros.

1. ¿Desea diligenciar la siguiente encuesta de manera anónima?

Si

No

2. Nombres y apellidos

Escriba su nombre completo.

3. Nombre de la organización

Si usted está vinculado a una institución pública o privada escriba por favor el nombre.

4. Correo electrónico

Este será el principal canal de comunicación con usted. Por favor, escriba su dirección de correo electrónico.

5. Número de contacto

Si requerimos aclarar, ampliar o realizar seguimiento a la información que usted escribió en esta encuesta, podremos contactarlo a su número telefónico de preferencia.

6. Nombre del servidor público que lo atendió o dirección de correo electrónico del cual recibió información. Si va a evaluar una actividad cultural, educativa o académica, le invitamos a escribir el nombre del facilitador o expositor.

Todos los servidores públicos del Ministerio de Cultura y sus unidades administrativas especiales se comunican a través de la cuenta de correo institucional. En la firma del mensaje encontrará el nombre completo del funcionario. Si su solicitud fue atendida por un correo con el nombre del servicio o trámite por favor transcribirlo. Ejemplos: servicioalciudadano@mincultura.gov.co / serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co / rnbp@bibliotecanacional.gov.co

7. Área visitada (presencial o virtual) que tramitó su servicio o consulta:

Seleccione el grupo, área, dependencia o unidad administrativa especial del Ministerio de Cultura que tramitó su servicio o consulta de forma virtual o presencial.

Selecciona la respuesta

8. Servicios y trámites Oficina de Planeación

Consulta del sistema de gestión de calidad

Consulta ejecución presupuestal

Consulta plan estratégico institucional

Consulta planes, programas y proyectos



9. Servicios y trámites del Grupo de Contratos y Convenios

- Consulta de contratos y convenios

10. Servicios y trámites del Grupo de Control Interno Disciplinario

- Revisión y trámite de expedientes disciplinarios

11. Servicios y trámites del Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios

- Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Mincultura

12. Servicios y trámites del Grupo de Gestión Financiera y Contable

- Consulta estado de pagos
- Solicitud de Certificados de ingresos y retenciones

13. Servicios y trámites del Grupo de Gestión Humana

- Expedición certificaciones

14. Servicios y trámites de la Oficina Jurídica

- Consulta de notificaciones
- Consulta de revisión expedientes
- Consulta jurídica

15. Servicios y trámites del Grupo de Gestión Documental

- Consulta estado trámite
- Consulta radicación de correspondencia

16. Biblioteca Nacional de Colombia

Seleccione el grupo o equipo de trabajo de la Biblioteca Nacional que tramitó su servicio o consulta

- Dirección
- Actividad Cultural
- Comunicaciones
- Grupo de Bibliotecas Públicas
- Grupo de Conservación
- Grupo de Procesamiento Técnico
- Grupo de Colecciones y Servicios

17. Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia

- Actividades culturales (conciertos, conferencias o similares)
- Asistencia técnica a bibliotecas públicas



- Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales
- Depósito legal de obras
- Depósito digital de obras
- Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"
- Asignación del ISSN
- Catalogación en la publicación
- Consulta de Colecciones
- Formación de usuarios
- Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas
- Préstamo o alquiler de espacios
- Promoción de colecciones
- Servicios de referencia

18. Servicios y trámites de la Dirección de Patrimonio y Memoria

- Aprobación de planes especiales de manejo y protección de bienes de interés cultural del ámbito nacional
- Autorización de exportación de bienes de interés cultural del ámbito nacional muebles
- Autorización de intervención en bienes de interés cultural muebles e inmuebles de carácter nacional
- Autorizaciones para la enajenación y préstamo de bienes de interés
- Certificado de deducción tributaria por el aporte a proyectos de los planes especiales de salvaguardia
- Declaratoria de bienes muebles o inmuebles de interés cultural del ámbito nacional
- Evaluación de intervenciones en el Paisaje Cultural Cafetero de Colombia
- Evaluación de proyectos con cargo a recurso de sobretasa del IVA

19. Servicios y trámites de los Museos del Ministerio de Cultura

- Actividad educativa o académica (conferencia o similar)
- Actividad cultural (conciertos o similar)
- Alquiler o préstamo de espacios culturales
- Consulta de materiales del Centro de Documentación
- Consulta de objetos no exhibidos
- Diálogos por el Museo o recorridos guiados



- Préstamo de obras a museos
- Materiales didácticos itinerantes
- Suministro de imágenes en alta resolución

20. Nombre de la actividad cultural, educativa o académica en la que participó

21. Servicios y trámites del Programa Fortalecimiento de Museos

- Asistencia técnica, asesoría y acompañamientos
- Registro y calificación en el Sistema de Información de Museos Colombianos (SIMCO)

22. Servicios y trámites del Programa Nacional de Estímulos Culturales

- Asesoría a las dependencias del Ministerio y a entidades territoriales en la elaboración de convocatorias de estímulos para el sector cultura
- Otorgar estímulos

23. Servicios y trámites de la Dirección de Fomento Regional

- Asesoría en gestión cultural a entidades territoriales

24. Servicios y trámites del Grupo de Infraestructura

- Construcción o adecuación de infraestructura física para el desarrollo cultural
- Viabilización de proyectos de construcción o adecuación de infraestructura cultural
- Seguimiento al estado de la infraestructura construida, adecuada o dotada.

25. Servicios y trámites de la Dirección de Poblaciones

- Asesoría técnica para la inclusión social desde lo cultural
- Promoción del conocimiento social de la diversidad cultural

26. Servicios y trámites de la Dirección de Artes

- Apoyar e incentivar el desarrollo de los "Salones de Artistas"
- Apoyar la lectura crítica y la cualificación de la producción literaria
- Apoyar procesos de circulación en el campo de las artes escénicas
- Autorización de operadores de boletería en línea.
- Dotación de instrumentos musicales
- Dotación de insumos básicos, necesarios para la práctica de la danza en los municipios del país
- Dotación de materiales pedagógicos
- Formación para el sector artístico.
- Registro de Productores



27. Servicios y trámites del Grupo de Servicio al Ciudadano

- Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Atención personalizada
- Visitas Guiadas

28. Servicios y trámites Teatro Colón

- Actividades pedagógicas para la formación de públicos del Teatro Colón
- Alquiler o préstamo de espacios del Teatro Colón
- Presentación de espectáculos
- Recorridos guiados

29. Servicios y trámites de Dirección de Comunicaciones

- Asistencia técnica, asesoría y acompañamiento para la creación y producción de contenidos culturales
- Formación y capacitación para la creación y producción de contenidos mediáticos culturales
- Circulación de contenidos mediáticos culturales, banco de contenidos

30. Servicios y trámites del Grupo de Emprendimiento Cultural

- Generación de capacidades para el emprendimiento
- Gestión de fuentes de financiación para proyectos de la economía naranja
- Gestión de fuentes de financiación para proyectos de economía creativa beneficiarios del artículo 180 de la Ley 1955 de 2019
- Investigaciones y generación de conocimiento

31. Servicios y trámites del Programa Nacional de Concertación Cultural

- Convocatoria pública del Programa Nacional de Concertación Cultural

32. Servicios y trámites de la Dirección de Cinematografía

- Resolución de reconocimiento como proyecto nacional
- Resolución de reconocimiento como producto nacional
- Certificado de inversión o donación cinematográfica
- Clasificación de películas
- Retina Latina
- Sistema de información y registro cinematográfico (SIREC)

33. Características de la atención prestada

La información fue clara, la respuesta oportuna y se sintió satisfecho con el servicio.

Excelente

Bueno

Regular

Malo

La información fue clara





	Excelente	Bueno	Regular	Malo
La respuesta fue oportuna y a tiempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La satisfacción del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Características del canal de atención

Hace referencia al canal de comunicación a través del cual usted accedió al servicio o trámite: correo electrónico, página web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Flickr), sistemas de información del Ministerio de Cultura (SIMCO, SINIC, SIG, AZ Digital, SIPA, SII, etc.), atención telefónica, plataforma o aula virtual. Le invitamos a calificar dos aspectos de nuestros canales.

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Usabilidad (puedo utilizar el canal de comunicación de forma sencilla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad (fue útil y práctico frente a sus necesidades)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Características del punto de atención

Hace referencia a los espacios físicos. Le invitamos a calificar dos aspectos de nuestras instalaciones, solo en el caso que usted las haya visitado.

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Señalización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comodidad de las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

Califique a los servidores públicos por su amabilidad, actitud de servicio y lenguaje claro. Si usted no fue atendido por un servidor por favor seleccione NO APLICA

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Amabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actitud de servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lenguaje claro y sencillo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica

Califique el desempeño de los facilitadores o expositores por su conocimiento, cumplimiento y lenguaje claro



Excelente Bueno Regular Malo

Conocimiento que el facilitador o expositor demuestra tener de los temas tratados

Cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o educativa

Claridad de la exposición; fue claro y logró llegar a los participantes

38. Comentarios adicionales

En este espacio usted puede escribir sus observaciones, sugerencias o felicitaciones frente al servicio o trámite prestado por el Ministerio de Cultura y unidades administrativas especiales.

39. ¿Desea formular una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia PQRSD sobre los temas de competencia del Ministerio de Cultura y sus unidades administrativas especiales o presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción?

No

Sí. Le invitamos a crear un PQRSD en el siguiente enlace: <https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/Paginas/Registro%20de%20peticiones.aspx>

Sí. Presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos del Ministerio de Cultura y sus unidades administrativas especiales en el desempeño de sus funciones. Lo puede hacer a través del siguiente correo electrónico: denunciascorrupcion@mincultura.gov.co

40. Con el diligenciamiento del presente formulario autorizo al Ministerio de Cultura para dar tratamiento de mis datos personales aquí registrados, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la política de tratamiento de datos personales, con la finalidad de efectuar las funciones propias y procedentes de la Entidad.

Sí. Política de tratamiento de datos personales en: https://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/Documents/Patrimonio/POLITICA_DATOS_PERSONALES_V3.pdf

No