



La cultura
es de todos

Mincultura

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

Informe primer trimestre 2022

A continuación presentamos los resultados de los servicios y trámites calificados en el primer trimestre del 2022 y la caracterización de los ciudadanos que diligenciaron la misma.



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

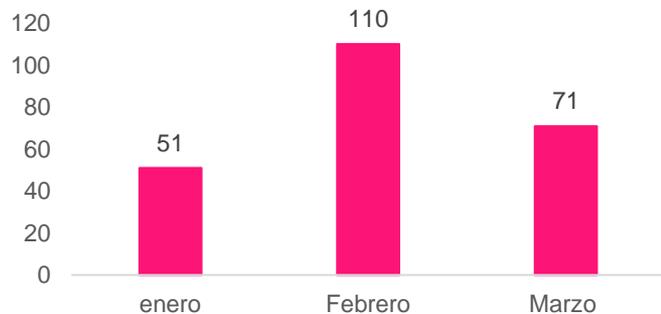


¿Cuál es el perfil de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios del MC?



Número de encuestas

En el primer trimestre de 2022 se recibieron doscientos treinta y dos (232) encuestas (184 en línea y 48 transcripciones del formato en papel). Se observa un incremento entre los mes de enero a febrero, lo que denotando la reactivación de las actividades y servicios, no obstante se evidencia un decrecimiento entre febrero a marzo en el numero de ciudadanos que deciden diligenciar el instrumento.

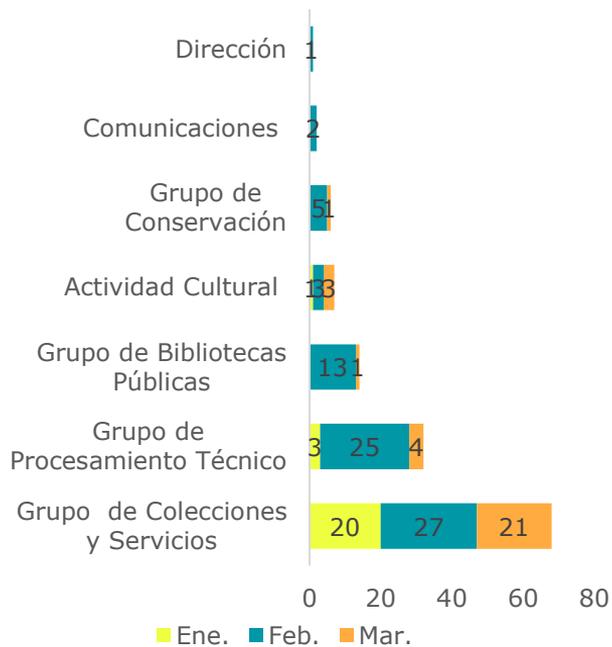


Área evaluada	Ene.	Feb.	Mar.	Total 1er.Trim.	
Biblioteca Nacional de Colombia	24	76	30	130	
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	Casa Museo Antonio Nariño y Álvarez	4	2	6	
	Casa Museo Quinta de Bolívar	1	2	3	
	Museo Casa Natal del General Santander		1	1	
	Museo Colonial	5	10	24	39
	Museo de la Ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla	2	1	3	
	Museo de la Gran Convención		4	4	
	Museo de la Independencia Casa del Florero	10	3	13	
	Museo Juan del Corral		3	3	
	Museo Nacional de Colombia			12	12
	Museo Nacional Guillermo Valencia		3	1	4
Museo Santa Clara	5	4	3	12	
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios			1	1	
Grupo de Gestión Humana		1		1	
Total	51	110	71	232	

Las unidades administrativas especiales Biblioteca Nacional (con el 56%) y Museo Nacional (con 43%) agruparon el mayor número de encuestas equivalente al 99% del total de la muestra. El 1% restante se distribuye en dos grupos: Gestión Administrativa y de Servicios y Gestión Humana.



Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional

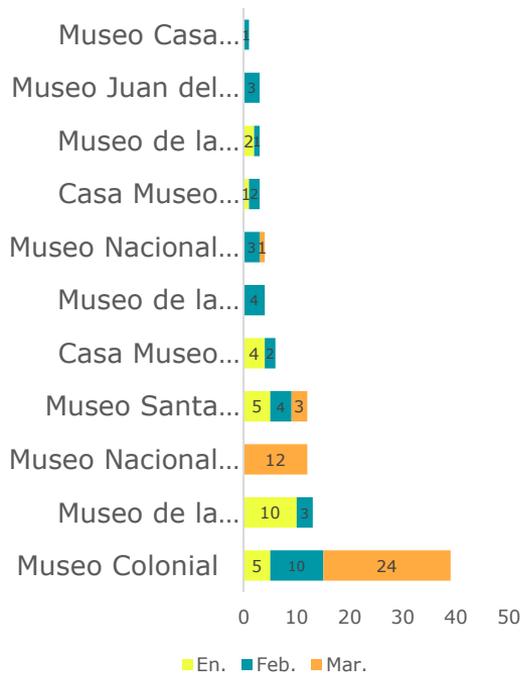


Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia	Ene.	Feb.	Mar.	Total
Consulta de colecciones	20	24	19	63
Asistencia técnica a bibliotecas públicas		15	2	17
Catalogación en la publicación	3	8	3	14
Formación de usuarios		7	4	11
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas		9	1	10
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales		5		5
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)		2	1	3
Depósito digital de obras		2		2
Depósito legal de obras	1			1
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"		1		1
Préstamo o alquiler de espacios		1		1
Promoción de colecciones		1		1
Servicios de referencia		1		1
Total	24	76	30	130

Entre enero a marzo del 2022 ciento treinta (130) ciudadanos, equivalente al 56% del total de encuestados. Al interior de la Biblioteca, el grupo que mayor número de encuestas diligenciadas recibió fue, el grupo de colecciones y servicios con sesenta y tres. Le sigue procesamiento técnico con diecisiete y la Red de Bibliotecas Públicas con catorce. Los servicios más calificados fueron consulta de colecciones, asistencia técnica a bibliotecas públicas y catalogación en la publicación.



Unidad Administrativa Especial Museo Nacional



Servicios y trámites de los Museos del Ministerio de Cultura	Ene.	Feb.	Mar.	1er. Trim.
Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	5	4	2	11
Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	4	5	16	25
Alquiler o préstamo de espacios culturales		2		2
Diálogos por el museo o recorridos guiados	16	15	8	39
Materiales didácticos itinerantes		1		1
Préstamo de obras a museos	1			1
Servicios educativos para grupos (diligencia el encargado de grupo)	1	5	14	20
Suministro de imágenes en alta resolución		1		1
Total	27	33	40	100

Durante el primer trimestre cien (100) ciudadanos, equivalente al 43% del total de encuestados, calificaron los servicios o tramites ofrecidos por once museos. El Museo Colonial lidero la atención, le sigue el Museo de la Independencia y el Museo Nacional. Frente a los servicios o trámites calificados en los museos, el servicio más calificado con 39% fue Diálogos por el museo o recorridos guiados, le sigue con 36% la realización de actividades educativas, académicas o culturales y los servicios educativos para grupos (propuestas pedagógicas) con 20%.



Otras áreas

Grupo	Servicio o trámite	ene.	Feb.	Mar.	Total
Gestión Administrativa y de Servicios	Consulta ejecución presupuestal Museos y sedes de Mincultura			1	1
Grupo de Gestión Humana	Expedición certificaciones		1		1
	Total	0	1	1	2

El 1% restante se distribuye en dos grupos: Gestión Administrativa y de Servicios y Gestión Humana.



La cultura
es de todos

Mincultura

Análisis de los aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción de la oferta institucional



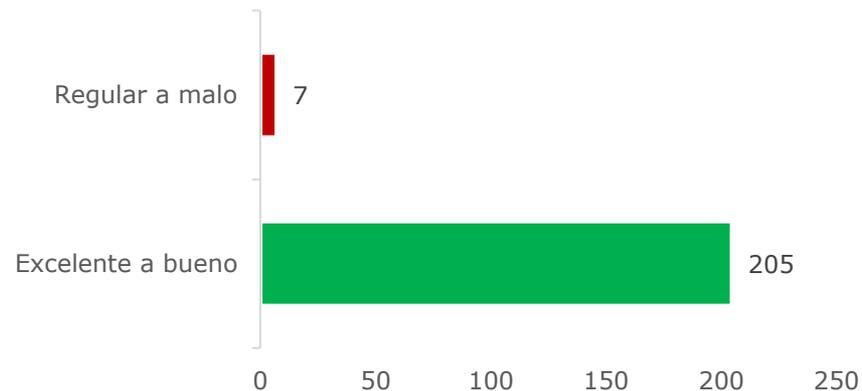
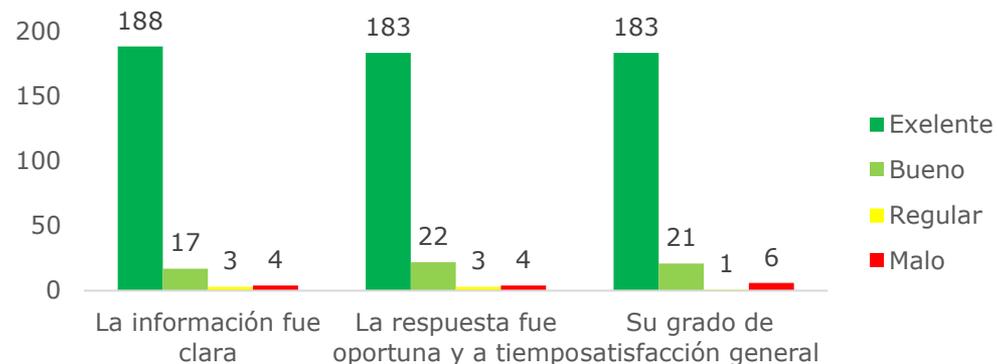
La encuesta F-GAC-014 permite al ciudadano calificar y dar a conocer al Ministerio su percepción frente a la oferta institucional de forma remota o presencial, evaluando los siguientes aspectos:

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



Características de la atención prestada

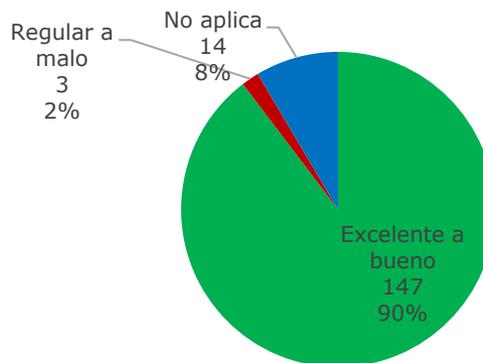
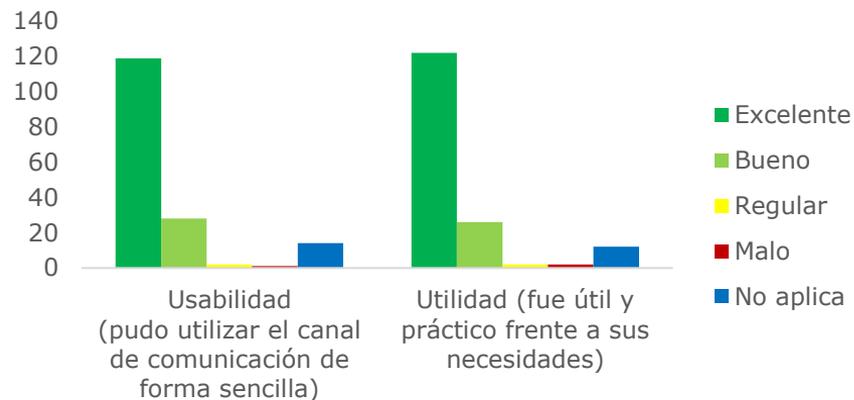
De los doscientos doce (212) encuestados que calificaron las características de la atención recibida en promedio el 97% evaluó en el rango de excelente a bueno y el tres por ciento restante en los rangos de regular a malo, en términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio.



Características del canal de atención

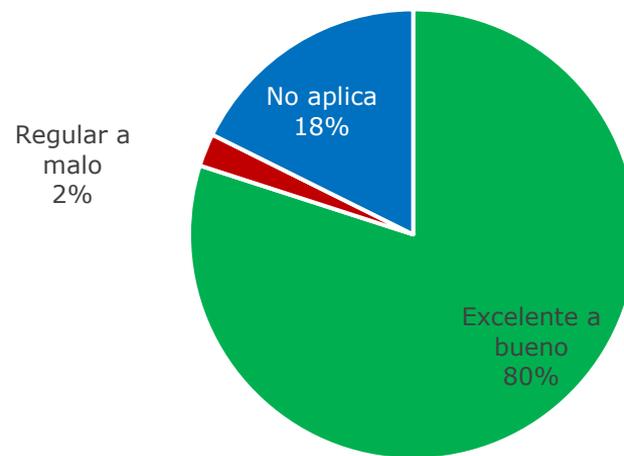
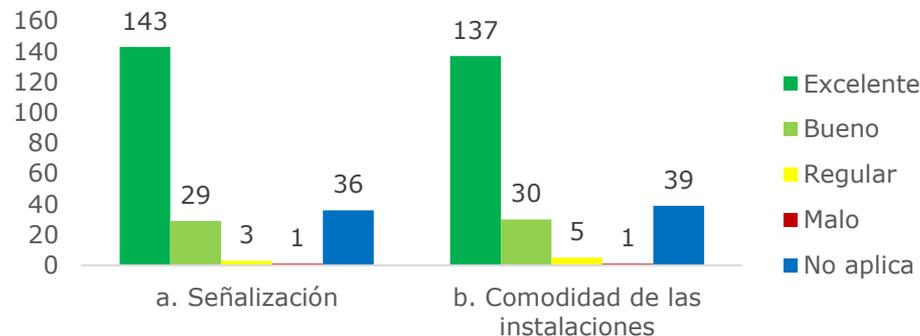
En promedio el 90% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En el rango de regular a malo 2% considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad.

El 8% restante escogió la opción no aplica



Características del punto de atención

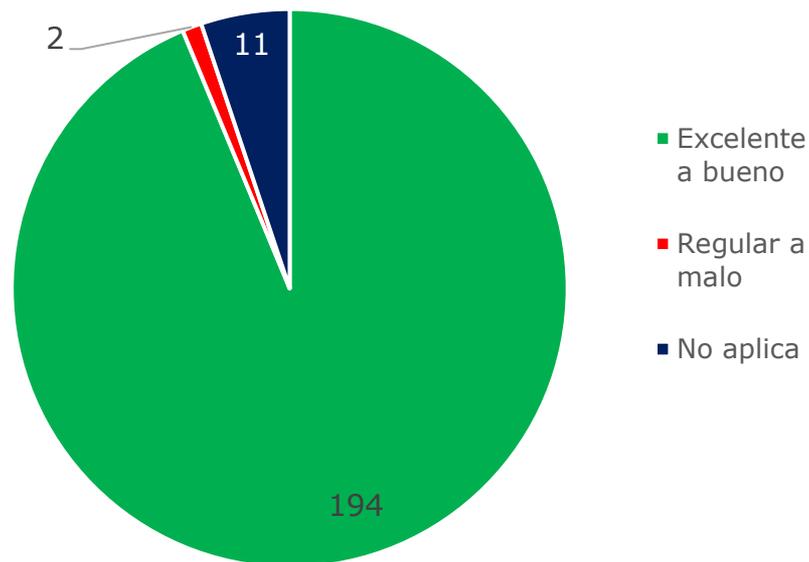
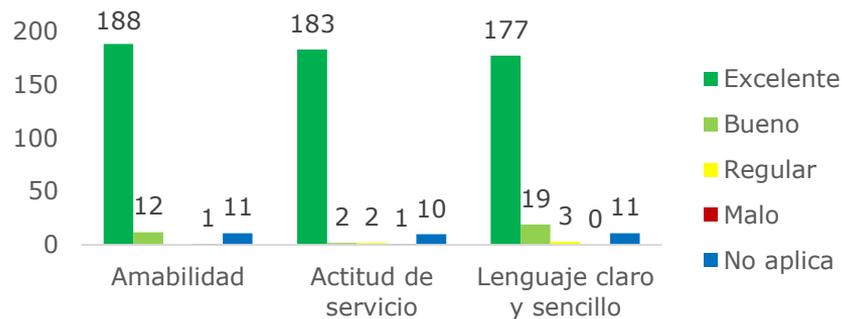
En promedio de las personas que calificaron el punto de atención, el 80% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, y el 2% evaluó de regular a malo. El 16% restante escogió la opción "no aplica" pues realizaron su servicio o tramite de forma virtual.



Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento

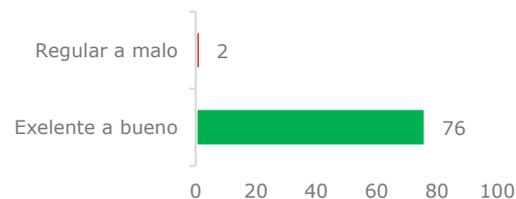
En promedio el 94% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, el uno por ciento lo calificó como regular, ningún ciudadano calificó como malo.

Un promedio del 5% de los ciudadanos uso el No Aplica. La distribución estadística frente a la calificación del servidor público denota una percepción positiva y un grado de satisfacción con los aspectos evaluados



Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural

Setenta y ocho ciudadanos calificaron los aspectos del facilitador expositor, en promedio el 98% de los ciudadanos que participaron en una actividad calificaron en el rango de excelente a bueno, el conocimiento que el facilitador o expositor demuestra tener de los temas tratados, el cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o educativa y la claridad en la exposición y uso adecuado del lenguaje. Y el dos por ciento restante lo calificó como regular a malo.



Grupo	Servicios y trámites	Ene.	Feb.	Mar.	Total
BNC	Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)		2	1	3
Museos del MC	Actividad cultural (conciertos, artes escénicas, audiovisuales o similar)	5	4	2	11
	Actividad educativa o académica (talleres, conferencia o similar)	4	5	16	25
	Diálogos por el museo o recorridos guiados	16	15	8	39
	Total	25	26	27	78



Características de la propuesta pedagógica-museos

Durante el primer trimestre del 2022 veinte docentes evaluaron y suministraron información sobre el grupo beneficiados de igual número de propuestas pedagógica a las que accedieron.

Diez del Museo Colonial (tres en el mes de febrero y siete en marzo), cinco del Museo Nacional las cuales se realizaron en marzo, tres del Museo Santa clara, una en el Museo de la Independencia Casa del Florero en el mes de enero y una Museo Nacional Guillermo Valencia en el mes de marzo.

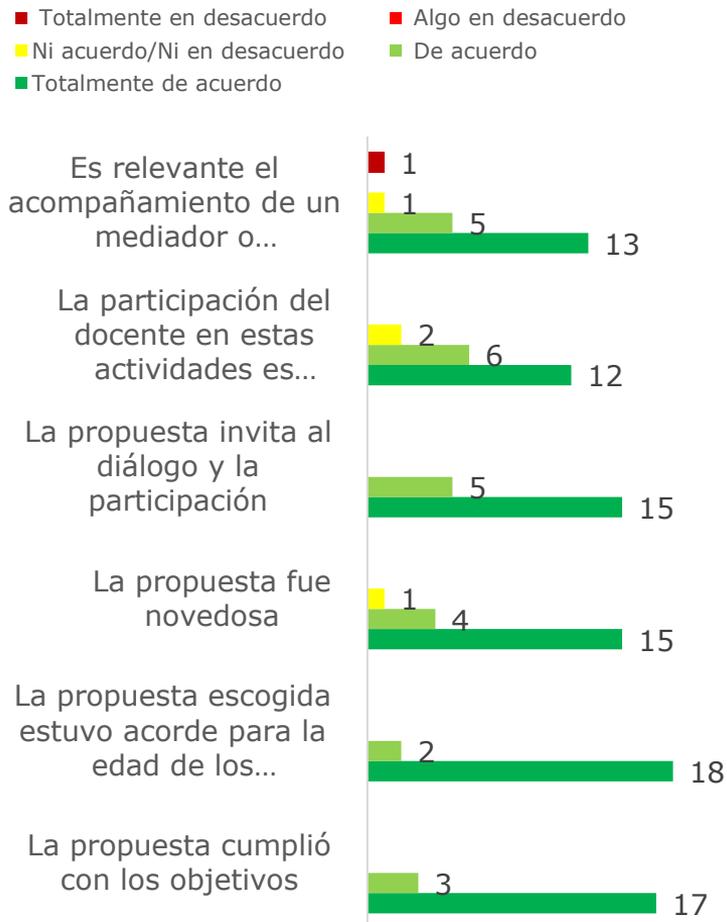
Escriba el nombre de la propuesta pedagógica que usted solicitó para trabajar con su grupo durante la vista	Ene.	Feb.	Mar.	Total
Museo Colonial		3	7	10
Campo sin diligenciar		1		1
Campo sin diligenciar		1		1
acompañamiento a visita escolar			1	1
ESAP			1	1
Escuela de guías			1	1
Interés pedagógico			1	1
MUSEO COLONIAL			1	1
Ninguna		1		1
Visita guiada			1	1
Visita Guiada Museo Colonial			1	1
Museo Nacional de Colombia			5	5
Explorando patrimonios			1	1
Mediación por el Museo			3	3
Taller hemos migrado juntos, explorando patrimonios			1	1
Museo Santa Clara		2	1	3
Clase Arte en Colombia		1		1
CONOCER MAS DE LA COLONIA			1	1
Recorrido guiado		1		1
Museo de la Independencia Casa del Florero	1			1
Exhibición museo	1			1
Museo Nacional Guillermo Valencia			1	1
Ropa			1	1
Total	1	5	14	20



Características de la propuesta pedagógica-museos

En promedio el 99% de los docentes que evaluaron la propuesta pedagógica, manifestó estar total o de acuerdo con que la propuesta cumplió con sus objetivos, estuvo acorde con la edad de los participantes, fue novedosa e invita al dialogo y participación, el un0 por ciento manifestó estar ni de acuerdo / ni en de acuerdo evidenciado el impacto positivo de la propuesta. Ninguno de los docentes que evaluaron la propuesta manifestó estar algo o totalmente en desacuerdo.

Cuando se le pregunta acerca de la importancia de la participación del docente y la relevancia en el acompañamiento del mediador o comunicador en promedio el 90% se inclina por estar total o de acuerdo, 8% estuvo imparcial y el dos por ciento en desacuerdo.

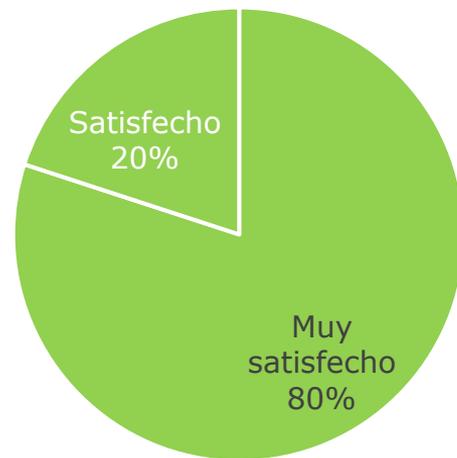


Características de la propuesta pedagógica-museos

El 100% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con la propuesta pedagógica ofrecida por los museos del Ministerio de Cultura. En este trimestre no se recibió ninguna insatisfacción con el servicio. Los mediadores o comunicadores evaluados fueron:

Nombre del mediador	Total
Jimena Guerrero Ramírez	6
Lorena Pechené	3
Lida Teresa Monsalve Castellanos	2
Otro Sin Identificar	5
Isabella Valencia	1
Jenny Manrique	1
José Parra	1
Marlon Steve Celis Hernández	1

¿Cómo evaluaría su satisfacción respecto a la propuesta?	Ene.	Feb.	Mar.	Total
Muy satisfecho	1	5	10	16
Satisfecho			4	4
Total	1	5	14	20



La cultura es de todos

Mincultura



Análisis de los comentarios realizados por los ciudadanos



Solo el 55% de los encuestados complemento su calificación con un comentario. El 45% restante no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación).

Frente a los comentarios el 90% fueron felicitaciones.

49. Comentarios adicionales

[Más detalles](#) [Insights](#)

99

Respuestas

Respuestas más recientes

"GRACIAS!!"

"La atención prestada por la funcionaria fue excelente, felicitaciones."

11 encuestados (12%) respondieron **Felicitaciones** para esta pregunta.



Agrupación comentarios Normalizados	Ene.	Feb.	Mar.	Total
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, tramites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada.	26	48	35	109
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación)	17	54	29	100
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	1		2	3
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	1	2		2
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área vista		2		2
El ciudadano hizo un comentario frente al personal o protocolo de seguridad en el área vista	1	1		2
El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada. Incluye recibir memorias o ver publicado la actividad por alguno de los canales			1	1
El ciudadano hizo un comentario frente a las características de la atención prestada en lo referente a si la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, o la satisfacción frente al servicio.	2			1
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del punto de atención en lo referente a la señalización y comodidades de las instalaciones		1		1
Total	48	108	67	221

Perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta

En el primer trimestre del 2022 doscientos treinta y dos (232) ciudadanos fueron caracterizados a través de la encuesta de satisfacción visitas, servicios y trámites F-GAC-014 (físico y Web). A continuación se presenta el análisis de las variables transversales que permiten identificar, agrupar y reconocer a los ciudadanos que deciden responder la misma, desde un enfoque étnico diferencial.

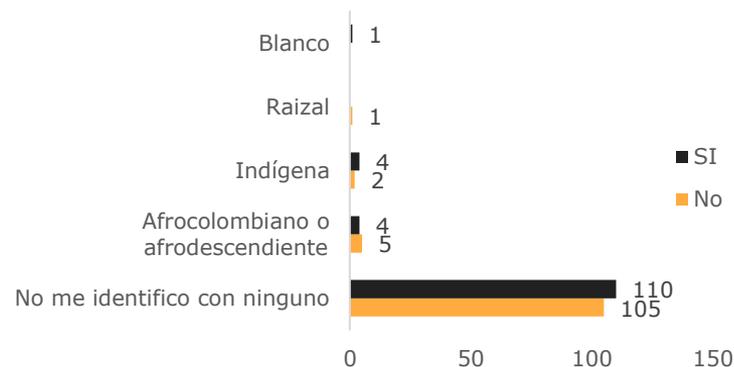


Perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta

El 93% de los encuestados no se identifica perteneciente a ningún grupo étnico. El 7% restante se distribuye entre los afrodescendientes con nueve, indígenas con seis, raizal con uno, y un ciudadano manifestó ser blanco.



¿Desea diligenciar la siguiente encuesta de manera anónima?



La cultura es de todos

Mincultura



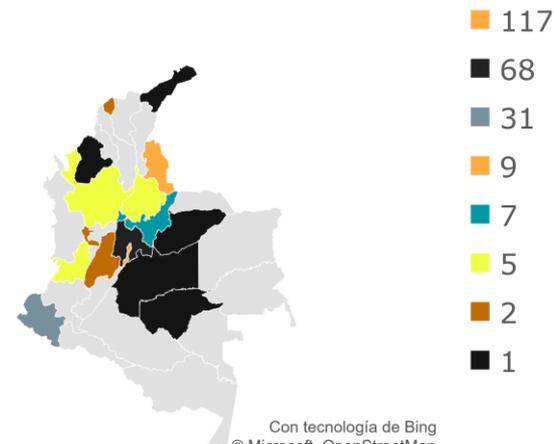
Ubicación geográfica

Frente a las variables geográficas que permiten identificar en primera instancia, si el ciudadano que diligenció la encuesta vive en Colombia o en otro país, el 94% de los ciudadanos respondieron que se ubican en Colombia y el 7% se distribuye en once países y sólo en dos se reportó un enfoque étnico: Argentina un raizal y en Puerto Rico un afro.



Con tecnología de Bing

De los 218 encuestados que viven en Colombia, el 54% de los ciudadanos, nos informan vivir en Bogotá D.C., el análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en dieciséis de los treinta y dos departamentos del país. Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Cundinamarca con 31%, Nariño con 14%, Norte de Santander con 4% y Boyacá con 3%.



Con tecnología de Bing
© Microsoft, OpenStreetMap



La cultura
es de todos

Mincultura



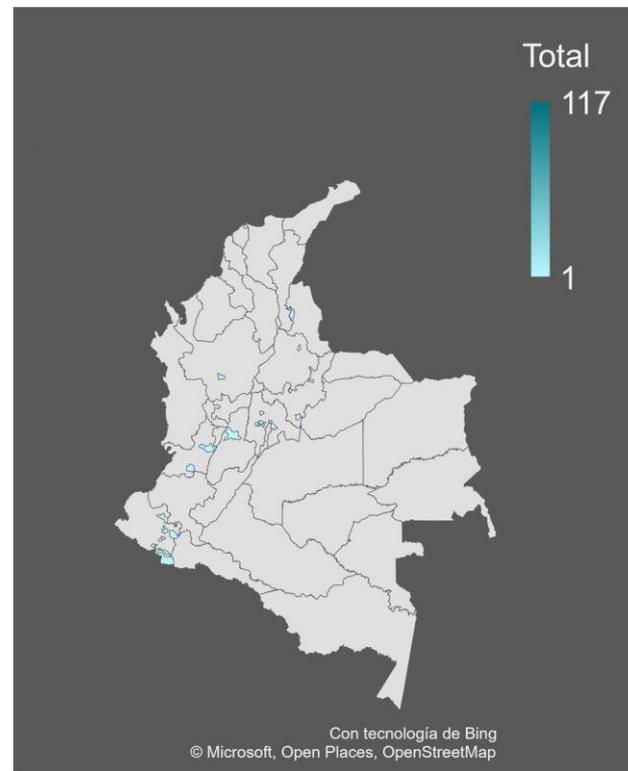
Influencia geográfica versus grupo étnico

El departamento con mayor diversidad étnica es Nariño con seis indígenas y tres afro, Cundinamarca con un afro y un persona que se identifica como blanca, Cesar con un afro y Bogotá D.C con tres afros.

Se identificaron cincuenta y siete (57) municipios siendo Facatativá, Madrid, Medellín, Pasto y Campohermoso, las de mayor numero de encuestados.

Los ciudadanos que se identificaron pertenecientes a un grupo étnico se encuentran radicados en principalmente en el departamento de Nariño en los municipios de Aldana un indígena, Belén dos afros, Córdoba dos indígenas, Cuaspud, un indígena, Guachucal un indígena, San Andrés de Tumaco un afro y Sapuyes un indígena.

De los ciento diecisiete (117) ciudadanos ubicados en Bogotá D.C., se identificó la influencia en diecinueve de las veinte localidades. Las localidades con diversidad étnica reportada fueron Bosa, Fontibón y suba cada una con un afrodescendiente.



La cultura
es de todos

Mincultura

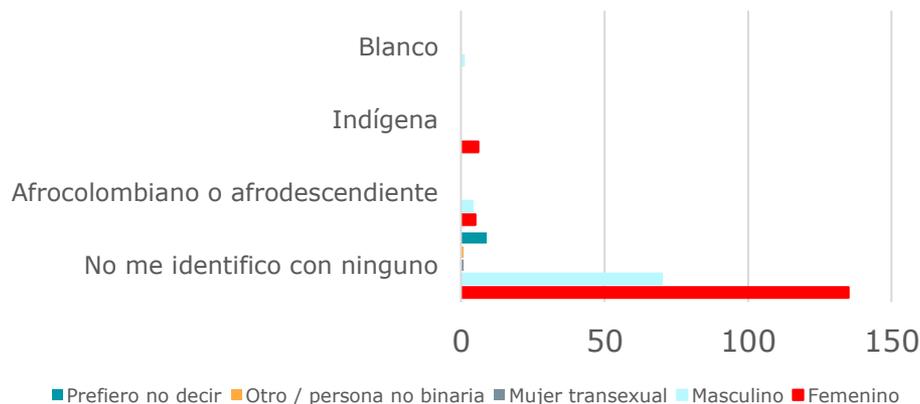
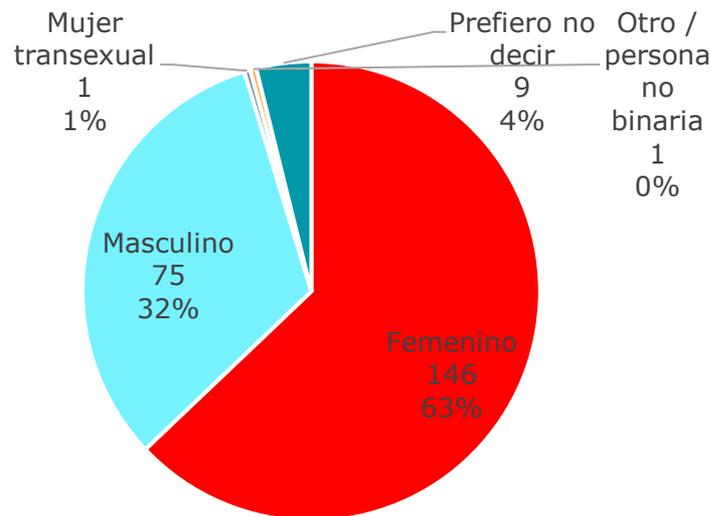


Género

El 63% de los encuestados manifestó ser del género femenino, 135 no se identificó con ningún grupo étnico, cinco se identificaron como mujeres afro, seis como indígenas. El 32% se identificó de género masculino, 70 no se identifican con ningún grupo étnico, cuatro se identificaron como afros y uno se considera blanco; siendo estos los géneros predominantes.

Otros géneros seleccionados y que no se asociaron aun grupo étnico fueron: una mujer transexual, un ciudadano se reconoce como No Binario..

Finalmente nueve personas decidieron no dar a conocer su género

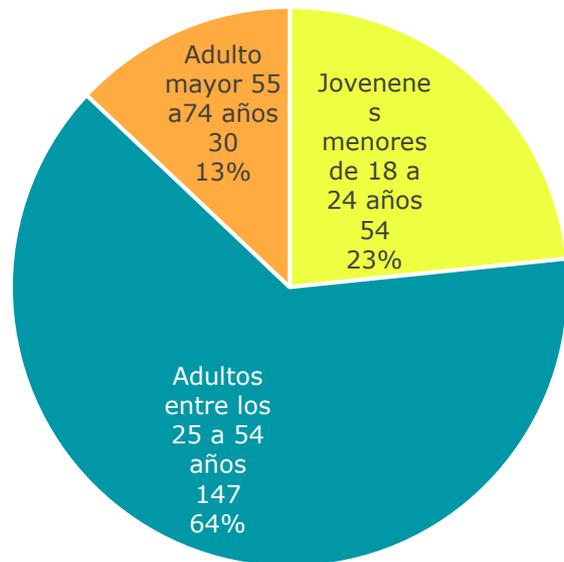


Edad

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edades entre los 25 a 54 años, sumando ciento cuarenta y siete (147) equivalente al 64%, se observa que a su vez en este categoría donde más diversidad étnica observamos: seis afros (cuatro hombres y dos mujeres), cuatro mujeres indígenas, un hombre raizal y un ciudadano de género masculino que se identificó como blanco.

En segundo lugar, se ubican los jóvenes que abarca a los menores de dieciocho hasta los 24 años, sumando en el trimestre cincuenta y cuatro (54) lo que equivale al 23%, en este grupo se identificaron dos afro y dos indígenas en ambos casos de genero femenino.

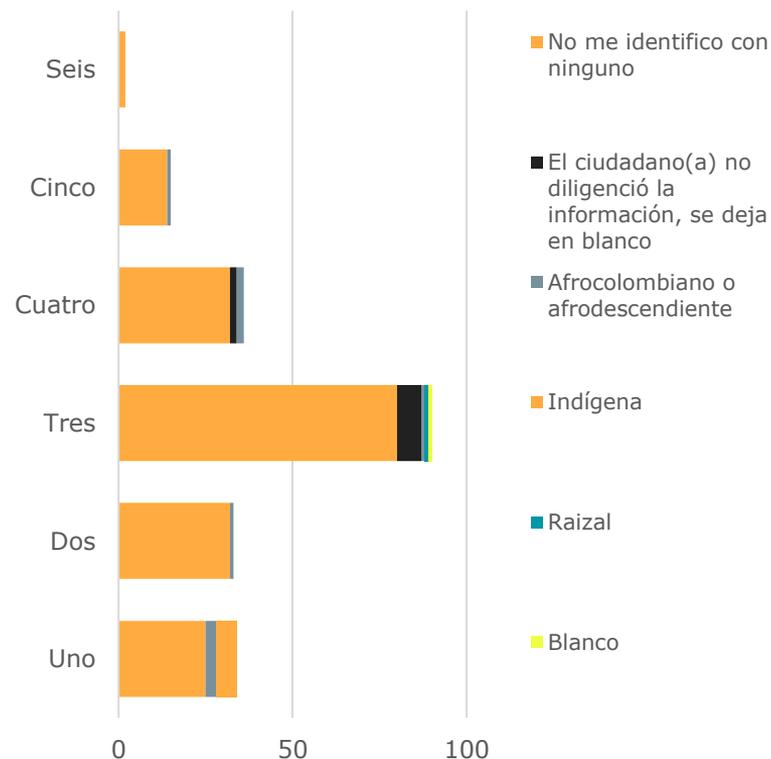
Finalmente el grupo de adultos mayores entre los 55 a 74 años con treinta encuestados equivalente a 13% y solo se idéntico una mujer afro.



Estrato socioeconómico

Los servicios y trámites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos. El 41% habita el estrato social tres. Los estratos uno y cuatro lograron el mismo porcentaje de participación cada uno 16% . Es de anotar que en estos tres estratos sociales se ubica la mayor diversidad étnica de los encuestados.

El 15% fue alcanzado por los encuestados que habitan en el estrato dos, el 7% en el cinco y finalmente el 1% habita en el estrato social seis, siendo estos los que menos diversidad étnica reportan

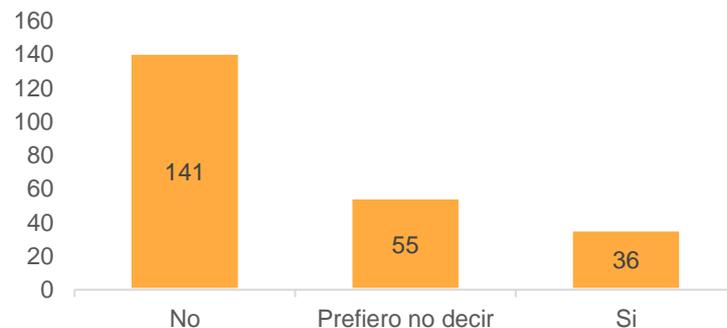
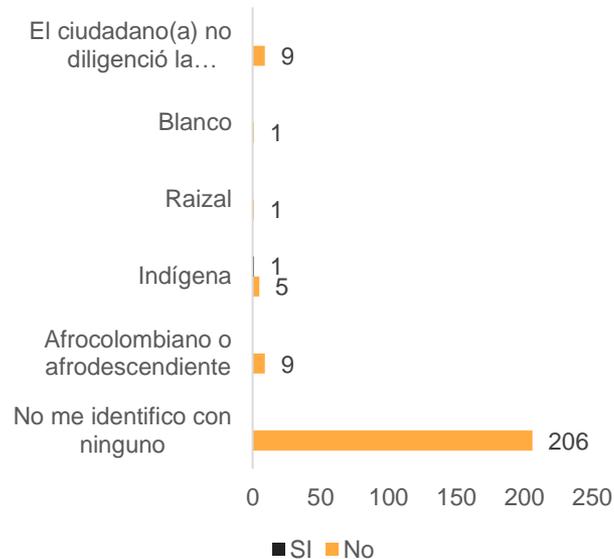


Condición de discapacidad y víctimas del conflicto

Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad? Solo un ciudadano de los pueblos indígenas reporto su discapacidad visual.

Frente a la pregunta ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?, el 61% responde que no, el 24% de los ciudadanos manifestaron no querer decir.

El 15% manifestó que si eran víctimas del conflicto de los cuales 31 no se identificaban con ningún grupo étnico, cuatro eran afrodescendientes y uno indígena.

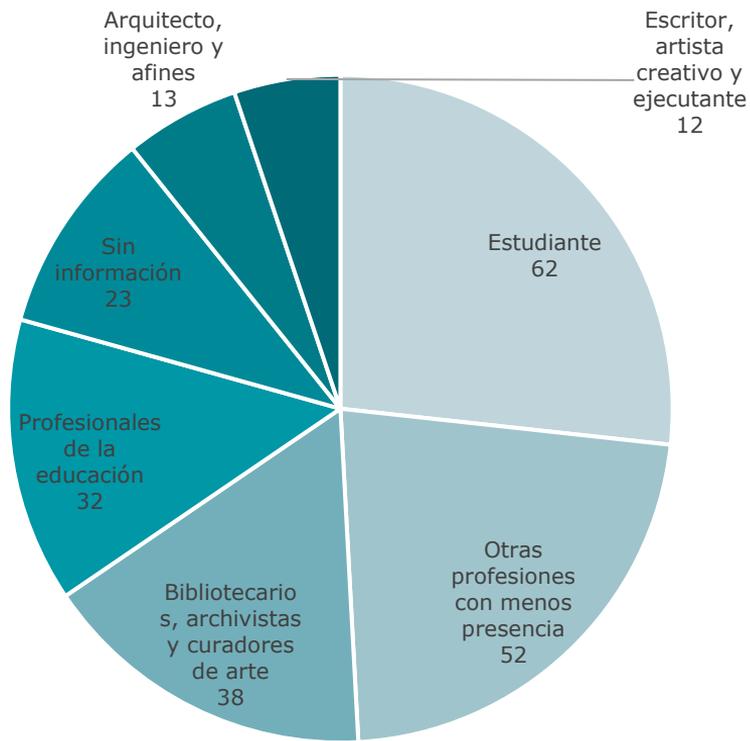


La cultura es de todos

Mincultura



Profesión, oficio, ocupación o actividad económica



Frente al perfil profesional, el 27% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados) un solo ciudadano de este grupo se reconoce como perteneciente a los pueblos afro, 16% corresponde a bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos) para efectos del análisis se sumó a los empleados de bibliotecas y archivos, siendo en este grupo el más diverso étnicamente, al contar con dos afros y seis indígenas.

El 14% se ubican los profesionales en educación de todos los niveles, en este grupo se identificaron dos afros. El 6% se identifican como arquitecto, ingeniero y afines (incluye entre otros a los diseñadores) Con un 5% se ubican dos grupos los escritores, artista y ejecutante (incluye entre otros: lingüista, editor, periodista, músico, artista plástico o visual, gestor cultural, etc.)

Finalmente, se identificaron tres servidores públicos como afrodescendientes, dos de sectores diferentes a la cultura y uno de cultura.

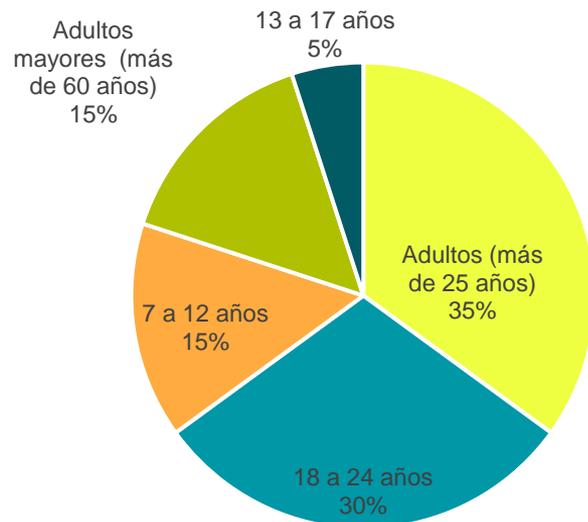


Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los museos del Ministerio

Frente a la pregunta si el grupo que participó del servicio educativo o la propuesta pedagógica presentaba alguna característica de accesibilidad o inclusión, se identificó que el 85% no presentaba ninguna, el 15% identificó el grupo como población en situación de vulnerabilidad sicosocial, los tres grupos eran de adulto mayor de más de 60 años.

El rango de edad de los grupos solicitantes, el 35% fueron adultos entre los 25 a 59 años, el 30% jóvenes entre los 18 a los 24 años; dos rangos de edad alcanzaron el mismo porcentaje 15% cada uno: los adultos mayores de 60 años y los niños entre los 7 a 12 años. El menor porcentaje, 5% fu alcanzado por los adolescentes entre los 13 a 17 años.

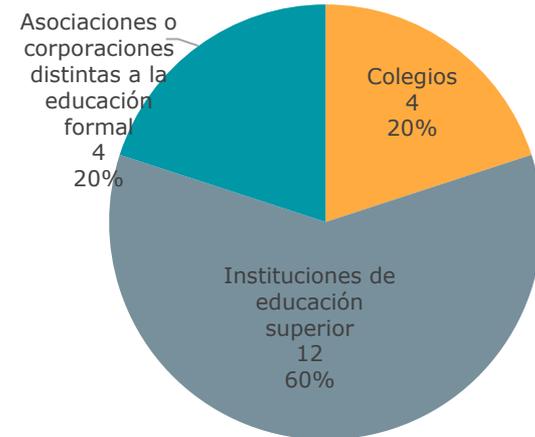
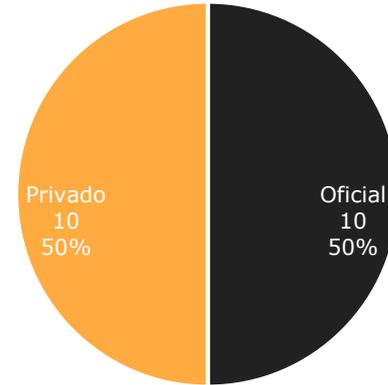
El grupo que participó del servicio educativo o la propuesta pedagógica presentaba alguna característica de accesibilidad o inclusión	
Ninguna	17
13 a 17 años	1
18 a 24 años	6
7 a 12 años	3
Adultos (más de 25 años)	7
Población en situación de vulnerabilidad sicosocial	3
Adultos mayores (más de 60 años)	3



Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los museos del Ministerio

El análisis permitió identificar una participación igualitaria al tipo de institución, el 50% corresponde oficiales o públicas y el 50% a privadas. Asimismo la constante participación de las instituciones de educación superior, los colegios y las asociaciones o corporaciones distintas a la educación formal como grupos de interés de las propuestas pedagógicas en los museos del Ministerio de Cultura

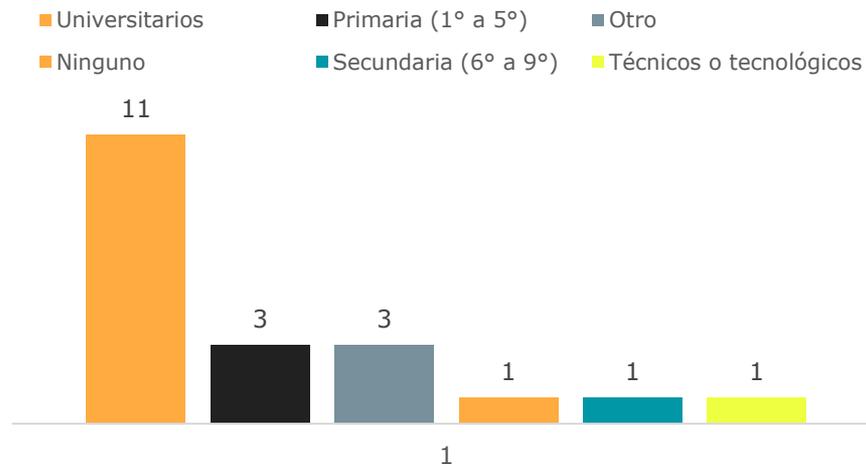
Se identificaron quince instituciones beneficiadas con el servicio, siendo la Escuela Superior de Administración Pública ESAP con cinco, la Universidad de los Andes con tres, Centro Día Luz de Esperanza con tres y el Colegio Mixto Villa Carolina con dos, las de mayor frecuencia de uso en el primer trimestre del 2022



Caracterización grupos solicitantes de servicios educativos en los museos del Ministerio

Cuando se le pidió al docente seleccionar el nivel o grado de educación al que pertenece el grupo que accedió al servicio educativo o actividad pedagógica, el 60% se ubican el nivel universitario (55% escogió universitario y 5% técnicos o tecnológicos), el 15% primaria (1° a 5°), un 5% secundaria (6° a 9°). El 20% restante se distribuye en grupos diferentes a estudiantes y en su mayoría pertenecientes a asociaciones o corporaciones sociales.

La mayoría de docentes imparten materias en torno a las ciencias sociales y humanas, tanto a nivel universitario como en primaria y secundaria.



Área del conocimiento donde se ubica la materia (asignatura) que usted imparte en la institución de educación superior	Bellas artes	4
	Ciencias sociales y humanas	5
	Economía, administración, contaduría y afines	3

Área o asignatura que imparte en la institución educativa	Ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia	2
	Educación ética y en valores humanos	1
	Humanidades, lengua castellana e idiomas extranjeros	1



Gracias

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

