



Informe resultados encuesta de satisfacción de espacio de participación: Audiencia pública de Rendición de Cuentas Ministerio de Cultura-2019-2020.

Biblioteca Nacional
Grupo de Servicio al Ciudadano
Diciembre 15- 2020

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	4
2.1 Publicación y difusión:.....	4
2.2 Número de encuestas recibidas.	4
2.3 Análisis de los aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción de la Rendición de Cuentas	6
2.4 Perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta	9
Variables geográficas.	9
Variables demográficas.....	11
Conclusiones del perfil y características de los ciudadanos participantes	18



1. INTRODUCCIÓN

En el marco del proyecto *caracterización de ciudadanos, usuarios, beneficiarios y otros grupos de valor del Ministerio de Cultura*¹, se diseñó en la herramienta Office 365 una versión web del formato “Evaluación de las jornadas de participación ciudadana- rendición de cuentas F-GAC-094”. Las preguntas se plantearon en de acuerdo con las recomendaciones del Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de la Guía de herramientas para la caracterización, medición de la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano G-GAC-001 y la Guía de que facilita la segmentación de la audiencia y la realización de estrategias de inclusión apropiadas, basadas en las particularidades de los ciudadanos encuestados, beneficiando el proceso de caracterización y medición del nivel de percepción y satisfacción frente a las jornadas de participación y rendición de cuentas.

El instrumento se diseñó para ser aplicado posterior al cierre de la jornada de participación ciudadana y se enfoca en identificar la satisfacción del ciudadano sobre su experiencia, en este caso de la rendición de cuentas, y se garantiza la retroalimentación ciudadana a través de la remisión del enlace para su diligenciamiento por correo electrónico a ciudadano usuarios de los servicios de la entidad y de la publicación a través de las redes sociales institucionales.

Paralelamente se realizó la actualización del formato de papel para su aplicación en actividades presenciales, también se incluyeron variables sociodemográficas y preguntas de percepción; así mismo la Oficina de Planeación, realizó modificaciones a la Guía metodológica de la estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas G-OPL-011²

¹ Le invitamos a conocer y consultar 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>

² Se genera nueva versión del documento, debido al cambio de nombre, se crea la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, se ajustan definiciones, se modifica el objetivo y alcance, creación de tabla de contenido y cronogramas de actividades.



La cultura
es de todos

Mincultura

El instrumento se creó con dos objetivos fundamentales: ofrecer a los participantes un mecanismo para calificar su nivel de satisfacción de la jornada de participación en este caso la rendición de cuentas, y al Ministerio registrar información de caracterización de ciudadanos que diligencian la encuesta.



La cultura es de todos

Mincultura

2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

2.1 Publicación y difusión:

La encuesta se remitió a través de correo electrónico a usuarios de los servicios del Ministerio de Cultura convocados previamente a la actividad y se publicó a través de redes sociales institucionales:



2.2 Número de encuestas recibidas.

Se recibieron un total de ciento cuatro (104) encuestas, entre el día 30 de noviembre y 11 de diciembre:

Tabla 1. Distribución estadística del número de encuestas diligenciadas

Días	30-nov	01-dic	05-dic	07-dic	09-dic	10-dic	11-dic	Total
------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	-------

Servicio al ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur America

Sede correspondencia:
Edificio carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100
www.mincultura.gov.co



La cultura es de todos

Mincultura

Número de encuestas	22	18	14	4	14	26	6	104
---------------------	----	----	----	---	----	----	---	-----

El número de encuestas recibidas, equivalen al 44% de las 232 las interacciones ciudadanas en tiempo real durante la jornada a través las plataformas Facebook y Teams.

Facebook:

Ministerio de Cultura
transmitió en vivo.
27 de noviembre a las 15:29

Rendición de cuentas 2019-2020
Los invitamos a la rendición de cuentas 2019-2020 en el Teatro Colón y a seguir la transmisión por Canal Institucional y las plataformas digitales del Ministerio de Cultura.
Ver menos
178 comentarios · 9 mil reproducciones

Me gusta · Comentar · Compartir

Comentarios

Más relevantes

excelente inversión y apoyo.
Me gusta · Responder · 2 sem

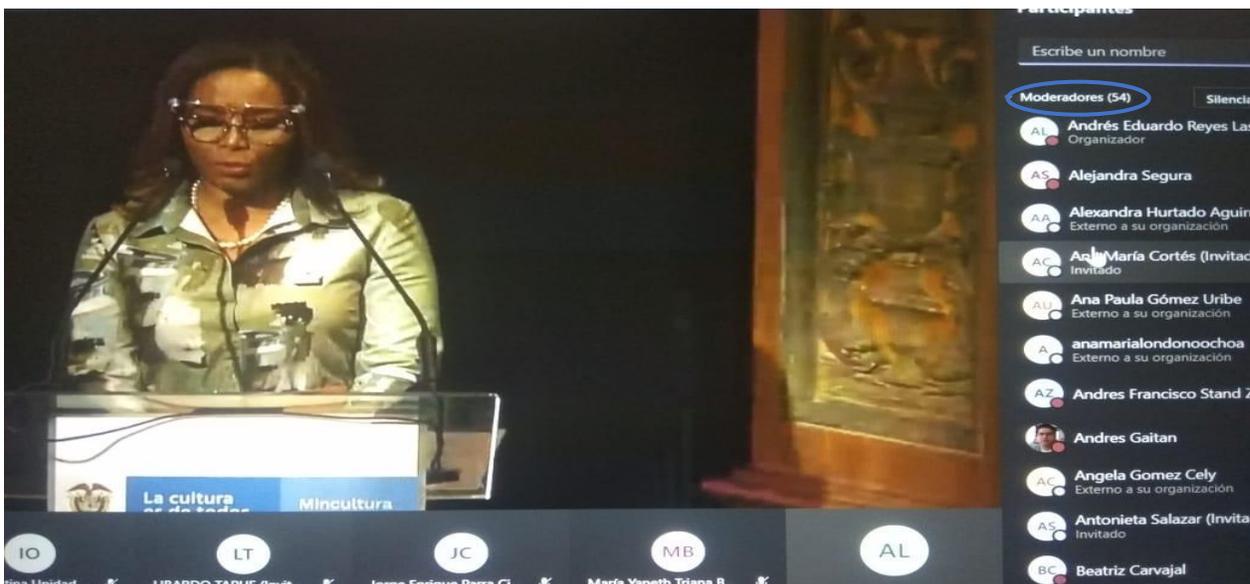
Alicia Elena Otero Crespo · 1:17:37
Esto si es una rendición de cuentas con hechos y realidades del país. Gracias y **felicitaciones** por tan lindo apoyo a la cultura camino hacia la paz
Me gusta · Responder · 2 sem

Janeth Alvis Vergara · 59:24
Gracias ministra por todas sus gestiones en este Ministerio de cultura acá en el municipio están muy agradecido por toda su labor si la bendiga también quiero resaltar al Iccultur y al Gobernador muy agradecido cun todos ustedes por su gran gestiones... Ver más
Me gusta · Responder · 2 sem

Teams:

Servicio al ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur America

Sede correspondencia:
Edificio carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100
www.mincultura.gov.co



El 62% de los ciudadanos optó por diligenciarla de manera anónima y el 38% proporcionó información personal para contactarlo en caso de requerirse.

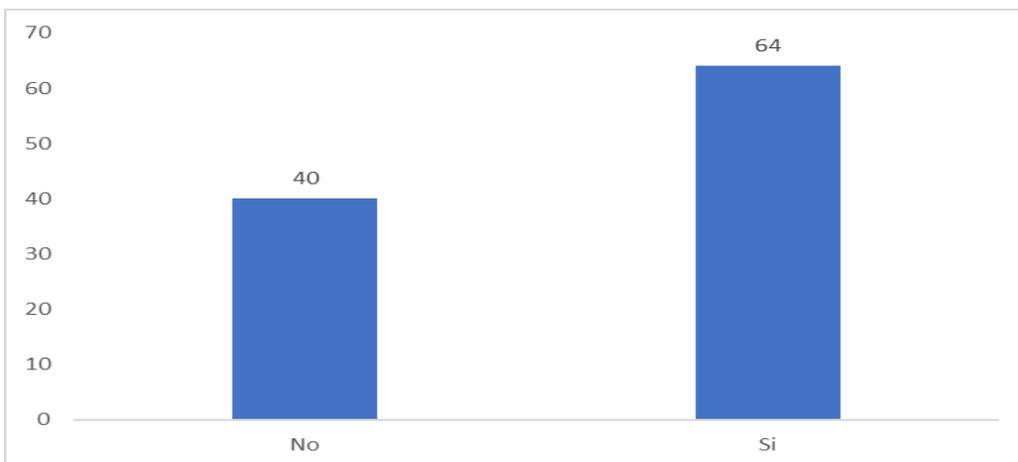


Ilustración 1. ¿Desea diligenciar la siguiente encuesta de manera anónima?

2.3 Análisis de los aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción de la Rendición de Cuentas 2019-2020

La medición de la percepción se realiza mediante la formulación de tres preguntas evaluadas en escala de Likert. La escala asume que la fuerza e intensidad de la



experiencia es lineal, por lo tanto, va desde un muy satisfecho a un nada satisfecho.

Tabla 2. Características de la jornada

Características de la jornada	Muy satisfecho	Satisfecho	Normal	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Total
¿Considera que la jornada cumplió con el objetivo definido?	28	45	30	0	0	103
¿Considera que la información presentada fue clara, precisa, objetiva y de fácil comprensión?	16	44	42	1	0	103
¿Qué grado de satisfacción le generó participar en esta Jornada?	24	40	37	2	0	103

Los resultados nos indican que, en promedio, el 22% se sintió muy satisfecho, el 42% satisfecho y el 35% de los ciudadanos consideraron normal su nivel de satisfacción frente a los tres aspectos evaluados. Es importante analizar que 1% se sintió poco satisfecho y ninguno de los participantes selecciono la opción de “nada satisfecho”.

Al instrumento se le integraron tres preguntas dicotómicas de respuesta SI o NO, éstas son utilizadas para distinguir claramente las opiniones del encuestado.

Tabla 3. Otros aspectos evaluados

Otros aspectos a evaluar	Si	No
¿En la jornada se dio a conocer los resultados de la gestión del Ministerio de Cultura?	100	3
¿Los temas tratados durante la jornada eran los que usted esperaba?	96	7



¿Volvería a participar en otra jornada convocada por el Ministerio de Cultura?	65	38
--	----	----

El primer aspecto que permite al ciudadano informar si la jornada se dio a conocer los resultados de la gestión del Ministerio de Cultura, el 97% manifestó que SI, el 3% restante que NO. El segundo aspecto donde se indaga si los temas tratados durante la jornada eran los que el participante esperaba, el 93% piensa que SI y el 3% restante que NO.

El último aspecto donde se sondea si el ciudadano volvería a participar en otra jornada convocada por el Ministerio de Cultura, el 63% dijo que SI y el 37% que NO, reflejando la tasa más baja de en cuanto a la percepción general de la jornada

La medición del nivel de satisfacción se complementa mediante dos preguntas:

La primera es una pregunta abierta que invita a escribir al ciudadano una observación o felicitación frente a la jornada de participación, nueve ciudadanos escribieron algo en el campo, tres de ellos para escribir que no tenían ningún comentario adicional, los seis restantes realizaron los siguientes comentarios, se transcribe de forma literal:

- Excelente trabajo el que viene realizando el Ministerio de Cultura desde los territorios.
- Falto más profundidad en muchos programas
- La dificultad de navegación en ocasiones hizo que se interrumpiera la transmisión por facebook live.
- Muy importante e interesante
- Primeramente, felicitar a los entes organizadores de la convocatoria Ministerio de Cultura creo que comparte lo que somos fue de gran éxito, y la rendición de cuentas es algo muy necesario para saber del gran talento de los colombianos.
- Sería importante, de cara a la transparencia, que se explicara claramente cuál es el proceso de selección de cómo se escogen, por ejemplo, los monumentos o patrimonios que reciben los aportes para su restauración. Se presentan cifras de impacto, pero no los procesos de cómo se designan los



montos de los recursos y cómo la comunidad participa en esas decisiones o quiénes son los responsables de la designación del presupuesto o cómo y cuáles son los canales de vigilancia y participación de las veedurías ciudadanas.

En la segunda pregunta, el ciudadano nos informa si, desea formular una petición, queja, reclamo o sugerencia PQRS sobre los temas de competencia del Ministerio de Cultura y sus unidades administrativas especiales o presentar una denuncia, solo un ciudadano eligió esta opción.

2.4 Perfil y características del ciudadano que elaboró la encuesta³

Variables geográficas.

Se refiere a la ubicación geográfica de los ciudadanos que participaron en la rendición de cuenta, frente a la primera pregunta que permite identificar si el ciudadano vive en Colombia o en otro país, el 99% de los ciudadanos, es decir ciento dos (102) respondieron que vivían en Colombia, solo una persona estaba en el exterior, específicamente en Japón.

A los ciudadanos ubicados en Colombia, se les pide seleccionar el departamento de residencia, entre las opciones se incluyó la ciudad de Bogotá D.C. Los resultados reflejan que el 42% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta nos informan vivir en Bogotá D.C.

Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Cundinamarca Antioquia, Boyacá y Caldas. El análisis permite concluir el impacto en 17 de los 32 departamentos del país.

³ Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa el Ministerio de Cultura, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y a partir de allí, gestionar acciones.



Tabla 4. Distribución estadística por el departamento de residencia de los ciudadanos que respondieron la encuesta.

	Departamento	Total
1	Cundinamarca	7
2	Bogotá D.C.	43
3	Antioquia	14
4	Boyacá	8
5	Caldas	5
6	Bolívar	4
7	Atlántico	4
8	Huila	2
9	La Guajira	2
10	Magdalena	2
11	Nariño	2
12	Chocó	2
13	Amazonas	1
14	Quindío	1
15	Santander	1
16	Tolima	3
17	Valle del Cauca	1
	Subtotal	102

Frente a las localidades de Bogotá D.C. que permite conocer las zonas de mayor influencia geográfica dentro de la capital. Los resultados indican que se contó con la participación de ciudadanos de dieciséis (16) de las veinte (20) localidades, siendo las localidades de Chapinero, Kennedy, Usme y Fontibón las de mayor recurrencia.



Tabla 5. Distribución estadística por localidad de los ciudadanos que viven en Bogotá

Localidades Bogotá	Total
Localidad de Chapinero	7
Localidad de Kennedy	5
Localidad de Usme	5
Localidad de Fontibón	4
Localidad de Bosa	3
Localidad de Engativá	3
Localidad de Rafael Uribe Uribe	3
Localidad de Teusaquillo	3
Localidad de Barrios Unidos	2
Localidad de Suba	2
Localidad de Ciudad Bolívar	1
Localidad de La Candelaria	1
Localidad de Puente Aranda	1
Localidad de Sumapaz	1
Localidad de Tunjuelito	1
Localidad de Usaquén	1
Sub total	43

Variables demográficas

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo: edad, género, perfil profesional, estrato socioeconómico y grupo étnico, al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

Género



Frente al género de los ciudadanos que respondieron la encuesta podemos decir 69% pertenecen al género masculino, 23% se identificó como de género femenino, siendo estos los géneros predominantes, se identificó la participación de ciudadanos que se reconocen como No Binarios y Mujeres transexuales, y el 6% ciudadanos prefirieron no dar a conocer su género.

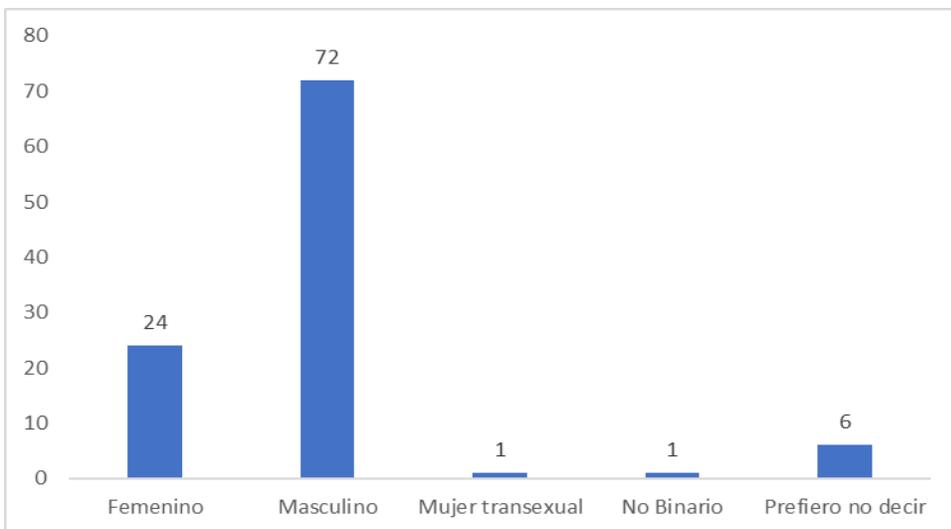


Ilustración 2. Distribución estadística por género

Rango de edad

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan los rangos de edad entre los 25 a 55 años, al agrupar estos rangos, ochenta y dos (82) ciudadanos conforman este grupo, lo que equivale al 84% del total de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta. En segundo lugar, se ubican los jóvenes con doce (12) ciudadanos, equivalente 12%. El 5% restante son adultos mayores, y lo distribuimos de la siguiente forma: cuatro adultos mayores jóvenes cuya edad se encontraba entre los 55 a 64 y, se contó con un adulto mayor de más de 80 años.

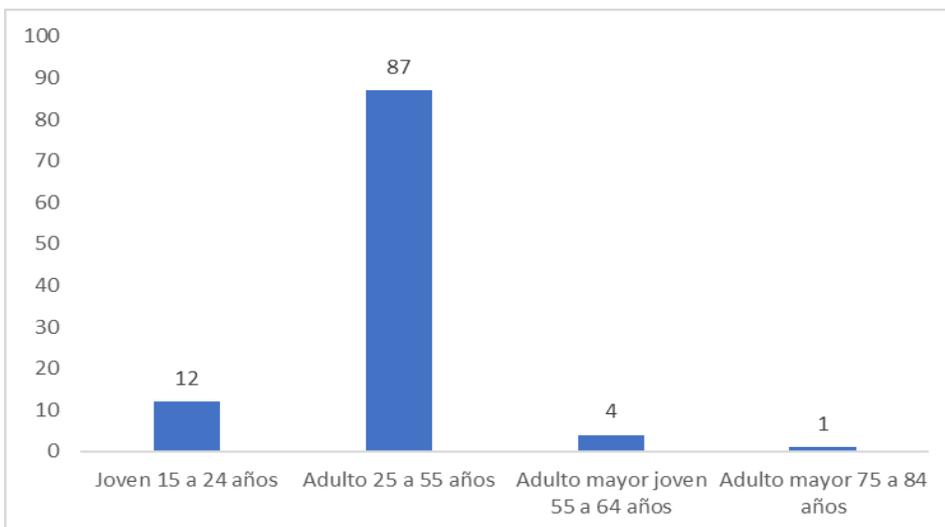


Ilustración 3. Agrupación estadística de los ciudadanos de acuerdo con su rango de edad

Estrato socioeconómico

Se conto con la participación de ciudadanos que habitan en los estratos socioeconómicos del uno al cinco. Ningún encuetado reporto habitar en el estrato seis.

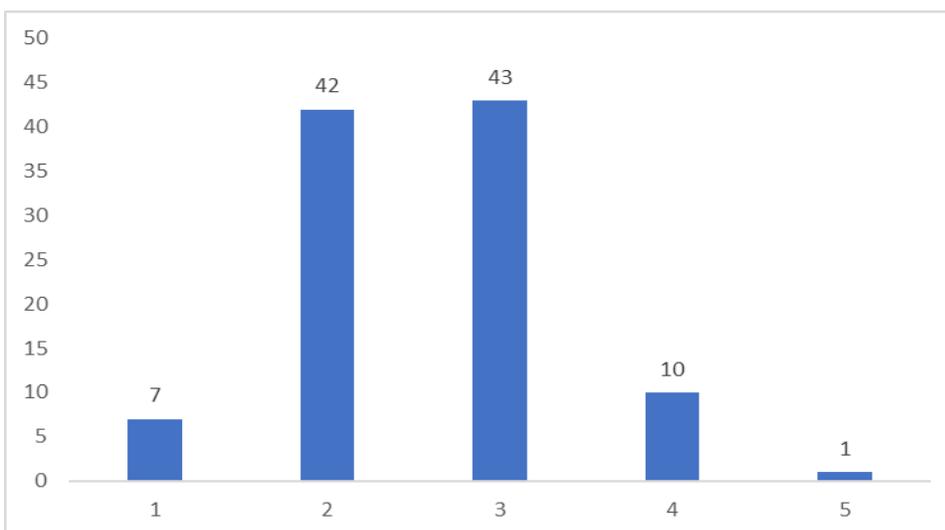


Ilustración 4. Distribución estadística de los ciudadanos por el estrato social habita



Frente al grupo étnico con el que se identifica, setenta y cuatro (74) ciudadanos no se identifica con ningún grupo étnico. Siete personas se identificaron como raizal, seis indígenas y cinco como afrocolombianos, doce (12) ciudadanos prefirieron no suministrar esta información

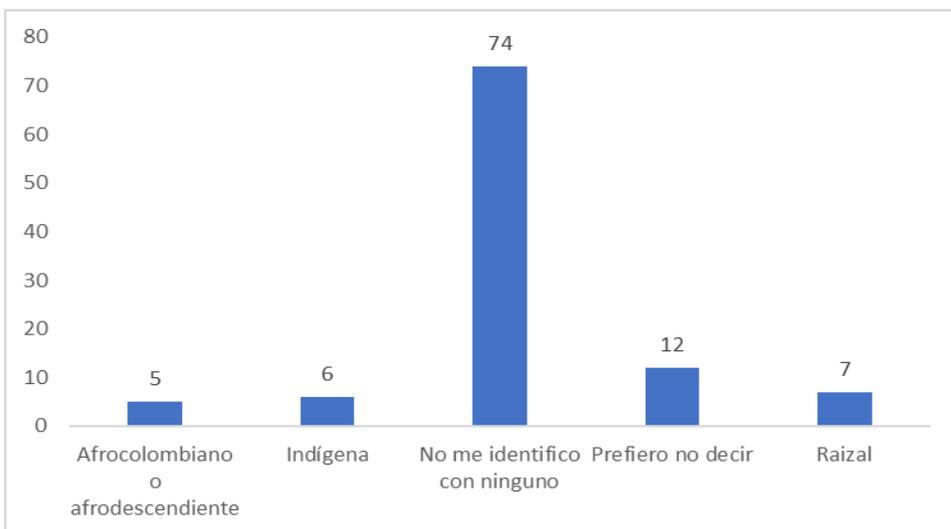


Ilustración 5. Distribución estadística de los ciudadanos por el grupo étnico

Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, ochenta y cinco (85) ciudadanos responde que no, dieciocho (18) ciudadanos manifestaron no querer decir, y una persona manifestó que cuenta con una discapacidad mental.

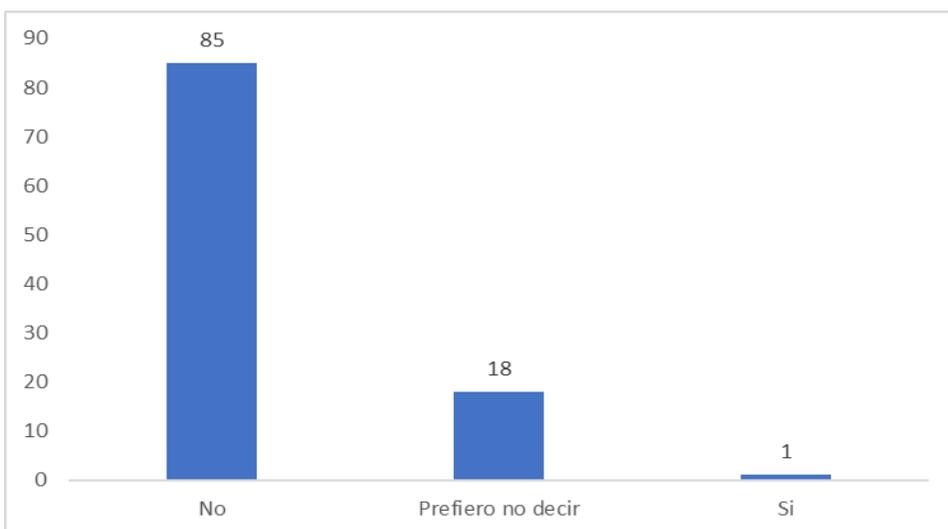


Ilustración 6. ¿es usted una persona en condición de discapacidad?

Frente a la pregunta ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?, ochenta (80) ciudadanos respondieron NO y siete que SI. Diecisiete (17) ciudadanos prefirieron no decir.

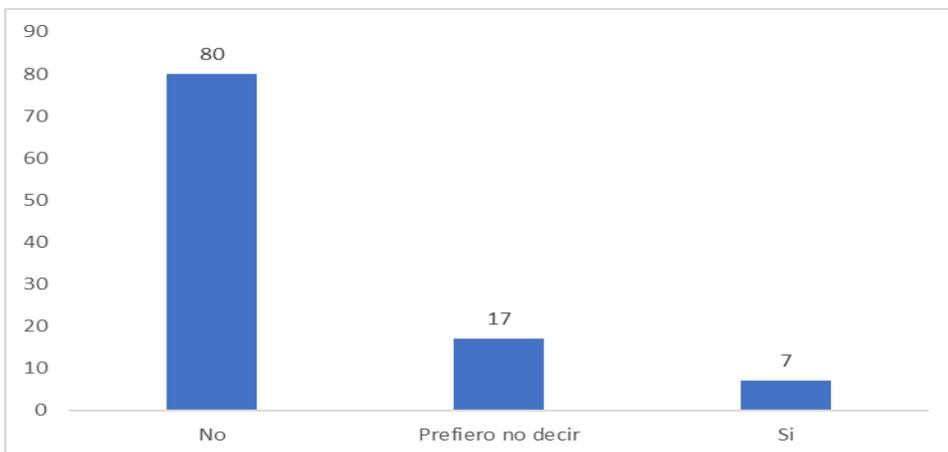


Ilustración 7. ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?

Profesión, oficio, ocupación o actividad económica

En lo referente al perfil profesional, donde se solicita al ciudadano seleccionar en primera instancia la actividad dentro del sector cultural y posteriormente elegir el grupo donde se ubica su profesión, oficio u ocupación, tras el análisis, se informa que la actividad del sector cultural con mayor número de participantes fue música



con veintitrés (23) ciudadanos, seguida de comunicaciones con trece (13) y danza con diez.

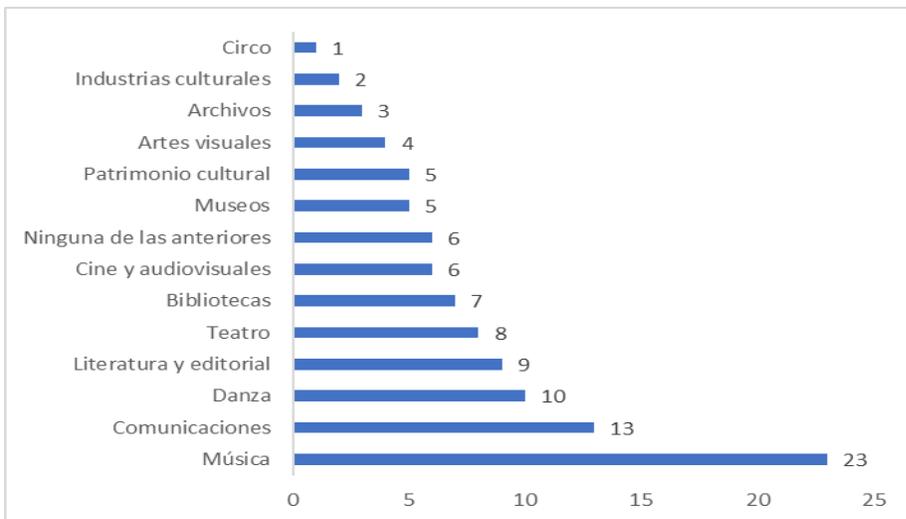


Ilustración 8. Distribución estadística por actividad dentro del sector cultural

Frente a la profesión, oficio u ocupación el mayor número de recurrencias correspondió a profesores o docentes con veintiuno (21), el segundo lugar lo ocuparon los diseñadores gráficos con doce (12) y el tercero agrupa a los estudiantes.

Tabla 6. Distribución estadística de la profesión, oficio u ocupación

Fuente: Encuesta F-GAC-094. Análisis: España Rodríguez, LP (2020)

Perfil ocupacional	Total
Ama(o) de casa	2
Arquitectos, ingenieros y afines	1
Artesano	4
Autores, periodistas y lingüistas	8
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)	4
Diseñador gráfico	12
Docente o introductor de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas	4
Docentes o profesores de educación primaria y de primera infancia	4



Docentes o profesores de educación secundaria	5
Docentes o profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior	3
Editor	2
Empleados de bibliotecas y archivos	4
Empleados de oficina (oficinistas y empleados de trato directo con el público)	4
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural miembro de una organización cultural	2
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente (no pertenece a una organización cultural)	1
Estudiante [educación básica y media]	3
Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]	1
Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario)	2
Grabación, mezcla y masterización fonográfica	1
Investigador	1
Líder social	3
Matemáticos, estadísticos y afines	2
Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines	1
Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines)	1
Otro	4
Otros profesionales de la educación	5
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	3
Producción escénica en danza, música, teatro y circo	3
Producción gráfica y bibliográfica	3
Producción y montaje de exposiciones de arte y patrimonio en galerías, museos, bibliotecas, espacios culturales y espacio público	1
Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones	1
Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas	2
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines	1
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura	3
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un	1



sector diferente a la cultura	
Total	102

Conclusiones del perfil y características de los ciudadanos evaluadores.

De acuerdo con el análisis de las variables podemos concluir que las características más comunes frente al perfil de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta son:

El 99% son ciudadanos colombianos que se ubican en la ciudad de Bogotá D.C., entre los departamentos con mayor influencia tenemos Cundinamarca, Antioquia y Caldas, el análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en 17 y de los 32 departamentos del país.

En referencia género de los ciudadanos que participaron en la jornada los de mayor presencia fueron los de género masculino 72% y al femenino 24%. Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan los rangos de edad, desde los 25 a 55 años. El 74% de los ciudadanos, no se identifica con ningún grupo étnico. El 99% de los ciudadanos nos informa que no tiene ninguna condición de discapacidad. La rendición de cuentas llegó a los estratos socioeconómico del uno al cinco. El 80% de los encuestados manifestó no ser víctima directa del conflicto armado.

Frente al perfil profesional, las actividades dentro del sector con mayor presencia fueron música, comunicaciones y danza. Las profesiones con mayor participación fueron los profesores o docentes y los diseñadores gráficos.

La última pregunta de la encuesta, gira entorno a la aceptación de la política de tratamiento de datos que permite identificar aquellos ciudadanos que están de acuerdo con la misma y que se les puede contactar para fines divulgativos en torno a la misionalidad el ministerio 54% la aceptaron y 49% la rechazaron.

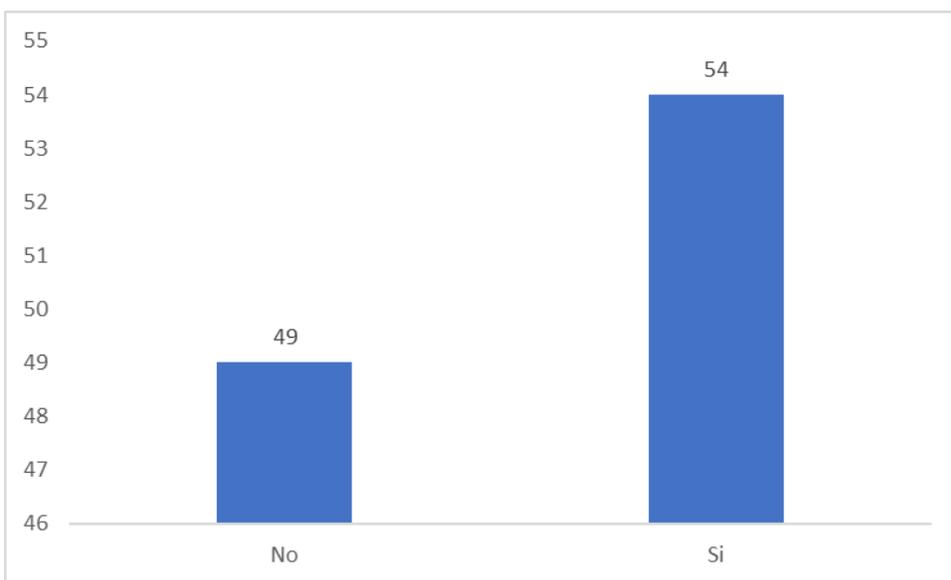


Ilustración 9. Distribución estadística de la aceptación de la política de tratamiento de datos.

Los resultados presentados en este informe buscan ser insumo para analizar la jornada: *Audiencia Pública de Rendición de Cuentas* realizada por el Ministerio de Cultura el pasado 27 de noviembre, y aportar al análisis general del impacto de la estrategia general de rendición de cuentas, de manera que pueda dar lugar a iniciativas a fortalecer la participación e interacción con la ciudadanía interesada en la oferta institucional del Ministerio de Cultura.

Análisis estadístico: LYDA PATRICIA ESPAÑA RODRIGUEZ
Profesional especializado del Grupo de Colecciones y Servicios
Biblioteca Nacional de Colombia
Diciembre 2020