



INSTITUTO DE
CULTURA Y
PATRIMONIO
DE ANTIOQUIA

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2021



Fecha de Actualización: 3 de Diciembre de 2021

1. CONTEXTO

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia busca fomentar y estimular la cultura en todos sus procesos, ámbitos, expresiones y manifestaciones, en especial de las artes, las letras, el folclor, a su vez estimula la creación y el desarrollo de la identidad regional y nacional, las bibliotecas, los centros de documentación, los museos, los centros culturales, las áreas artísticas, los archivos históricos y la conservación del patrimonio cultural; logrando cada vez más satisfacer las necesidades del sector cultural que requiere esos productos o servicios que se ofertan desde la entidad; en este sentido, el Instituto se enfoca a estudiar y evaluar permanentemente como presentar un buen diseño y unas buenas características de los productos o servicios con el fin de posicionar las diferentes subregiones en dichas manifestaciones, a través, de la articulación de la especificidad de ciertos elementos que se articulen para el cumplimiento de las metas de la entidad. Este contexto nos exige hacer un estudio de las teorías de mercadeo en las que una base importante es la segmentación, por la agrupación de tipologías similares y precisamente que conlleva a la conformación de unas variables similares, para lograr el desarrollo requerido de usuarios.

2. DESARROLLO

La Subdirección de planeación de la entidad cuenta con la administración de las bases de datos de usuarios (sector artístico y cultural, sector educativo, agremiaciones, municipios) lo que permite realizar la actualización de la caracterización vigente del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia de manera precisa y de acuerdo al cumplimiento de protección de datos personales Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

A continuación, se presentan las variables establecidas por el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia con el análisis cuantitativo y cualitativo, por los dos tipos de usuarios:

¿QUÉ ES CARACTERIZAR?

Consiste en identificar las particularidades de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de segmentarlos en comunidades que compartan atributos, para identificar a quien va dirigido el servicio logrando un mejor diseño e implementación de los productos basándose en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica.

¿PARA QUE SIRVE CARACTERIZAR?

Para identificar las actitudes, preferencias y características que diferencian a cada grupo objetivo, esto nos ayuda a generar ofertas de servicios focalizadas de acuerdo con el usuario o grupo de interés.

¿PARA QUE SIRVE CARACTERIZAR A MIS USUARIOS?

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece mecanismos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus grupos de interés.
- Genera la oportunidad de enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario o grupo de interés.

3. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

- Conocer de manera más detallada a los usuarios del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, utilizando la información con la que se cuenta, por medio de los diferentes canales de atención al usuario de manera tal que se puedan contar con estadísticas de acuerdo con las variables establecidas por Gobierno Digital.

4. BENEFICIOS DE LA CARACTERIZACIÓN

- Identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Rediseño e implementación de servicios existentes.
- Diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos.
- Diseño de estrategias de divulgación y comunicación de la información.

5. POLÍTICAS DE MIPG QUE SE APOYA LA CARACTERIZACIÓN

- **Política de Servicio al Ciudadano:** Esta política busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad de requisitos de los ciudadanos.
- **Participación Ciudadana:** Con la identificación de nuestros usuarios a través de la caracterización, se pretende fortalecer la gestión de Servicio al Ciudadano en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.
- **Gobierno Digital:** Permite adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos.

6. PÚBLICO OBJETIVO

Usuarios: Persona que utiliza un tipo de bien o servicio para uso público o privado.

7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

7.1. INFORME DE ENCUESTA A VISITANTES DEL PORTAL WEB

La información que se obtiene de las encuestas de visitantes del portal web del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia www.culturantioquia.gov.co puestas a disposición entre los meses de Octubre a Diciembre de 2021. Los usuarios podían responder la encuesta o continuar navegando en el portal, una vez tomada la decisión dicha encuesta no se volvía a mostrar a los visitantes utilizando unas cookies.

Luego de analizar los resultados de la recolección de información de los usuarios que han visitado la página web, se identifica los siguientes datos generales de la caracterización:

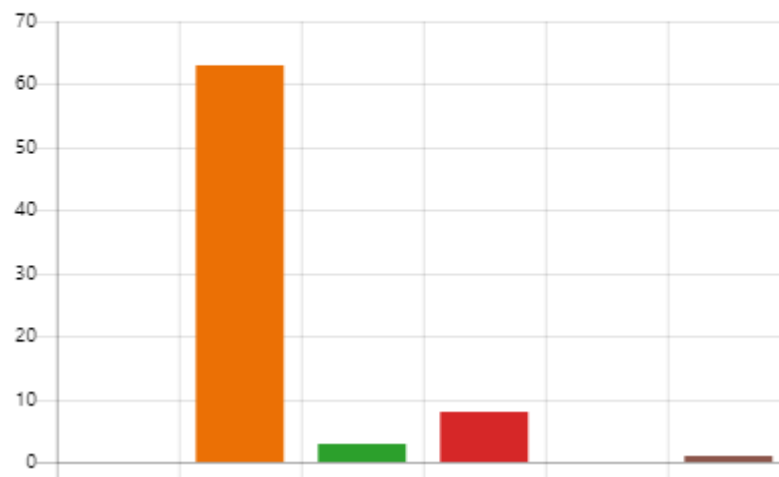
Se obtuvieron 76 respuestas

2. ¿A qué sector pertenece ?

[More Details](#)

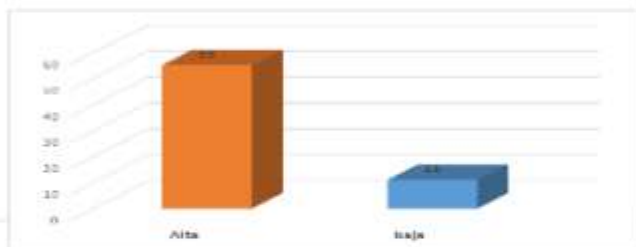
[Insights](#)

Medios de comunicación	0
Sector cultural	63
Público general	3
Educación	8
Pensionados	0
Other	1



Sector Cultural mayor
participación con 63 personas

3. ¿Cómo calificas la claridad de los contenidos e información sobre los programas, proyectos e información del Instituto? Siendo 5 las más alta y 1 la más baja.



55 calificaron alta y 11 personas baja la claridad de la comunicación

4. ¿Cómo califica la claridad de la comunicación sobre los programas, proyectos e información del Instituto? Siendo 5 las más alta y 1 la más baja.

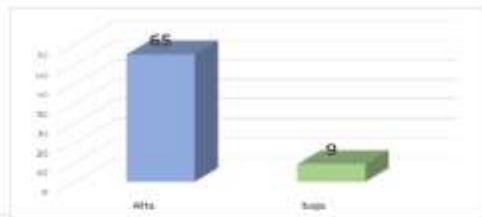
[More Details](#) [Insights](#)

76
Responses

4.17
Average Number

5. En una escala de 1 a 5, siendo 5 las más alta y 1 la más baja, evalúa la pertinencia de la información que recibes del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia

[More Details](#)



6. La información que recibe del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia esta acorde con sus necesidades profesionales.

[More Details](#)


[Insights](#)


Si	68
No	8



7. ¿Es oportuna la información que usted recibe?

[More Details](#)

 Insights

 Si	65
 No	10



8. ¿Cuáles creen que deberían ser las oportunidades de mejora?

[More Details](#)

59

Responses

Latest Responses

"Una mayor divulgación de las actividades, eventos y convocatorias, a...

"mejorar los tiempos que se dan para aplicar a los proyectos, siempre ...

"Mas oportunidades y incentivos para la comunidad"

Los tiempos en el envío de la información relacionada con las convocatorias

Plataformas para convocatorias, Reuniones para escuchar el sector cultura y tomar decisiones conjuntas, tiempos en convocatorias, convocatorias acordes a la realidad de los sectores.

Comunicar los resultados de cada una de las etapas de los procesos de las convocatorias del ICPA a los correos electrónicos de los participantes.

Hasta el momento veo que las estrategias de comunicación del ICPA funcionan muy bien

La convocatoria de Estímulos debería tener más tiempo de difusión y que las personas de los municipios puedan preparar bien su propuesta.

Mas programas que enriquezcan y aporten a la Cultura y el Patrimonio en el Suroeste Antioqueño (Titiribi)

En las convocatorias enviar a los correos que quedan registrados en los formularios de participación, donde nos digan si debemos subsanar algún documento y el plazo del mismo.

Ninguna

Más tiempo para las convocatorias

9. ¿La información encontrada en la página web fue útil?

[More Details](#)

- Si 57
- No 19
- Algunas veces



10. ¿la información de nuestra página web le permite conocer de manera oportuna los temas de actualidad en cultura?

[More Details](#)

- Si 50
- Algunas veces 19
- No 19



11. Le genera confianza y credibilidad la información publicada en la web del ICPA

[More Details](#)



12. ¿Qué tipo de contenido le gustaría encontrar en la página web?

[More Details](#)

4

Responses

Latest Responses

"Una conexcion a diferentes paginas de apoyo cultural, es decir, conex...

"mas sobre la gestión cultural de los municipios de Antioquia, las fort...

"Prevencion sobre las violencias basadas en genero"

13. Queremos entregarte información de utilidad, ¿Tienes alguna recomendación para que podamos mejorar?

[More Details](#)

1

Responses

Latest Responses

"visitar las regiones y sus comunidad, no hablen diario de los 125 municipios de Antioquia y no saben que hay en cada uno, les recuerdo que Antioquia n" que Antioquia n"

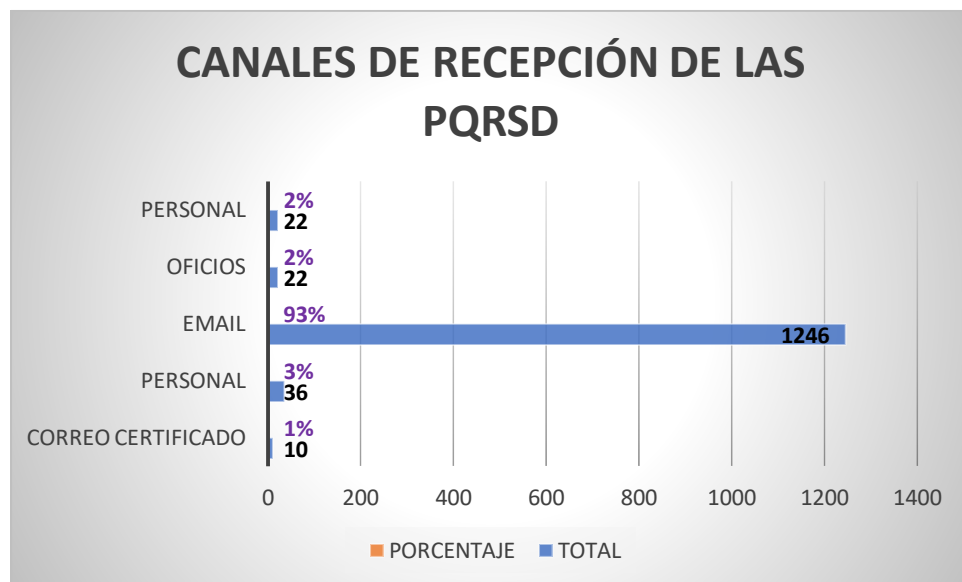
visitar las regiones y sus comunidad, no hablen diario de los 125 municipios de Antioquia y no saben que hay en cada uno, les recuerdo que Antioquia no es el palacio de la cultura y no logramos llegar al palacio por muchas situaciones y cada que se va es ver una desigualdad en la gestión donde música tiene muchos trabajadores y teatro y danza solo uno y no hacen como mucho por los sectores, recuperar las capacitaciones para todos los docentes en danza, teatro, música y artes plásticas... no solo unos pocos que son y me disculpan para los mas jóvenes pero los capacitan en lo contemporáneo y están impulsando que los mismo futuros docentes jóvenes no quieran nuestras propios trabajos tradicionales, ya van mas de cuatro años donde el compartir con nuestros pares se volvió una odisea donde para acceder a una capacitación se hace a través de la inscripción por la plataforma, plataforma que se vuelve un enemigo para nosotros los docentes culturales y no es muy equitativo yo se que le debe apostar a los jóvenes pero por que primero no les enseñamos en el caso puntual la danza enseñarles verdaderamente como se baila cada una de nuestras danzas tradicionales exigirles en el aprendizaje del paso básico y sus figuras es por lo poco que e visto desde hace mas de cuatro años se han dedicado a enseñarle a los jóvenes hacer danza contemporánea y estos sin tener bases en ninguna de las dos ni en lo tradicional y contemporáneo están mezclando entre comillas disque creando y lo que están haciendo es pisotear lo tradicional por tratar de seguirle la corriente a un estandar que desde el palacio y sus capacitadores pretender hacer desde sus trabajos y no se por que, si la danza tradicional no les interesa como ente cultural que no la dañen o desfiguren por que la danza tradicional ella en si es un espectáculo y lo mismo esta pasando con el teatro y las demás areas de las arte

7.2. INFORME DE PQRSD

La información recolectada durante el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia arrojó los siguientes resultados de acuerdo con el seguimiento de PQRS recibidas por el área encargada con corte al 30 de noviembre:

7.2.1 Canales de recepción de PQRs: Los canales de mayor acogida por los ciudadanos para hacer llegar al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia las diversas PQRs son:

- Personalmente, acudiendo hasta el Instituto
- Correo Certificado
- Correo Electrónico, email
- Oficios



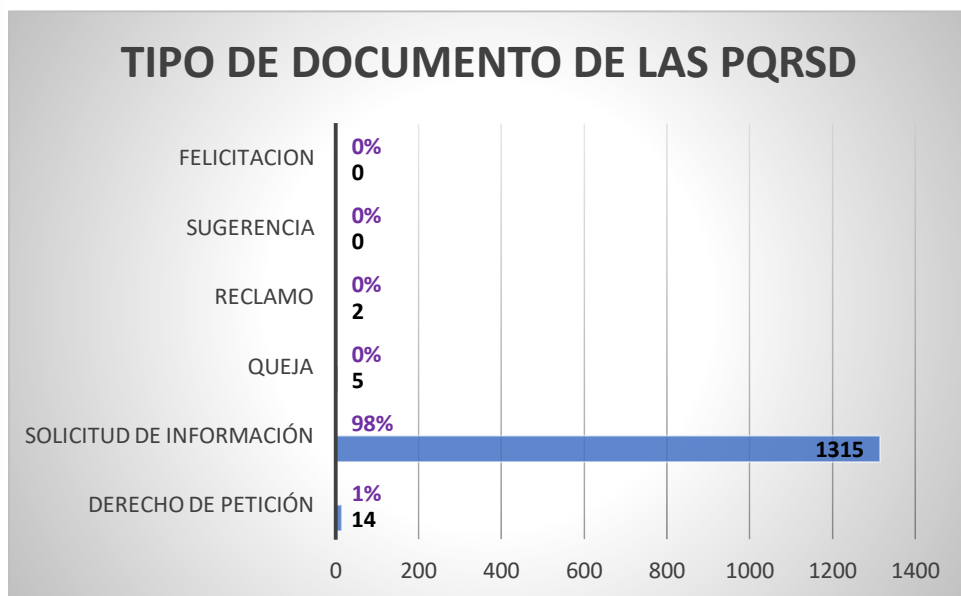
CANALES DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO CERTIFICADO	10	1%
PERSONAL	36	3%
EMAIL	1246	93%
OFICIOS	22	2%
PERSONAL	22	2%
TOTAL GENERAL	1336	100%

Tabla 1: Medio de recepción de PQRSD

Se puede observar según la gráfica que el medio de recepción de las PQRSD mas frecuente es el email con 1246 PQRSD, seguida de entrega personal con 36 PQRSD.

7.2.2 Tipos de PQRS recibidas: Las solicitudes de información es el tipo de documento más frecuente del Instituto, las cuales van desde información que solicitan los entes territoriales para informes internos, como actas de reunión, solicitud de empleo, solicitud de recursos para festivales, entre otras.

Enero a noviembre 30 de 2021



TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	14	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1315	98%
QUEJA	5	0%
RECLAMO	2	0%
SUGERENCIA	0	0%
FELICITACION	0	0%
TOTAL GENERAL	1336	100%

Tabla 2: Tipos de PQRS recibidas

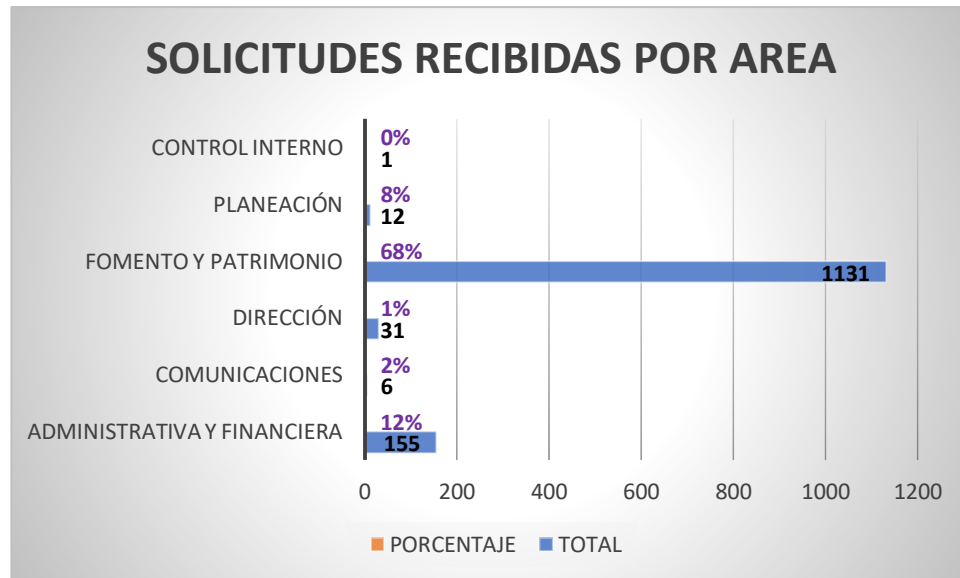
Se evidencia según la gráfica que el tipo de documento mas frecuente de PQRS en la solicitud de información con 1,315 solicitudes, seguida de derecho de petición con 14.

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos que se tuvieron y cuál fue el tratamiento

TIPO DOCUMENTO	ASUNTO	TRATAMIENTO
QUEJA	Solicitud de información pagares libranza	Se envía la información requerida
QUEJA	Denuncia sobre plagio y apropiación de material de persona inscrita en convocatorias	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Inconformidad con el nombre de la Convocatoria y sus lineamientos Antioquia Vive la Música 2021	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Queja ante casual rechazo en convocatoria 2021	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Falta de iluminación sala de computo del área de Biblioteca	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
RECLAMO	Preguntan porque la Casa del a Cultura de Carepa no entra a funcionamiento	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
RECLAMO	Reclamo sobre rechazo de propuesta a convocatoria de estímulos 2021	Se responde de acuerdo a las normas vigentes

Tabla 3: Quejas y reclamos

7.2.3 Solicitudes recibidas por áreas: La clasificación de las áreas para la caracterización obedece a los procesos misionales o con un alto contacto externo, en este sentido se tiene la dirección, la subdirección administrativa y financiera, la subdirección de planeación y otras áreas, con los siguientes resultados:



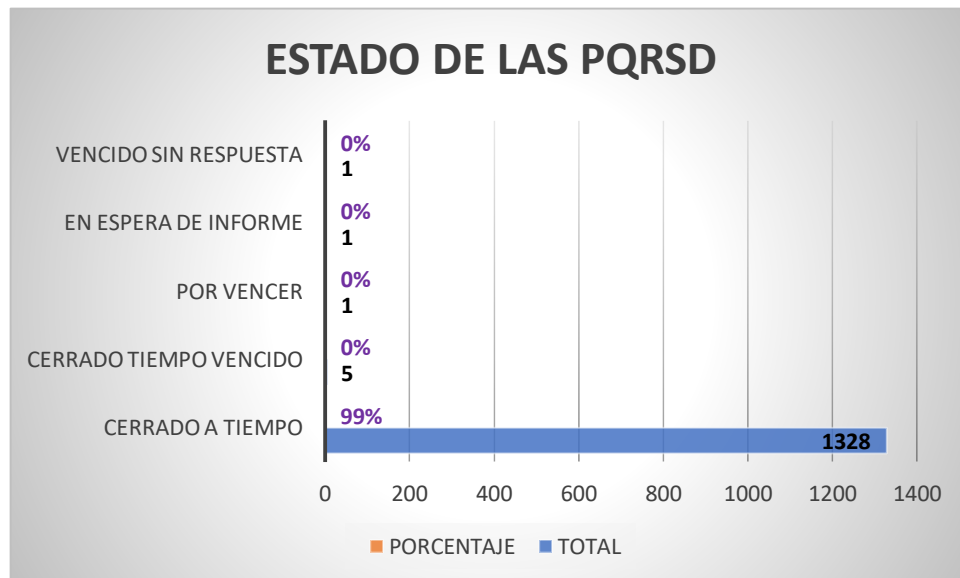
AREA	TOTAL	PORCENTAJE
Administrativa y Financiera	155	12%
Comunicaciones	6	2%
Dirección	31	1%
Fomento y patrimonio	1131	68%
Planeación	12	8%
Control interno	1	0%
Total, General	1336	100%

Tabla 4: Solicitudes recibidas por área

En términos generales, la gráfica indica que la Subdirección de Patrimonio y Fomento Artístico y Cultural es el área con mayor cantidad de solicitudes atendidas (1,131) en el periodo indicado, seguido por la Subdirección Administrativa y financiera con (155), posteriormente la Dirección con (31), Subdirección de planeación con (12), comunicaciones (6) y finalmente la Control Interno (1).

7.2.4 Estado de las PQRS: Las solicitudes de información es el tipo de documento más frecuente del Instituto, las cuales van desde información que solicitan los entes territoriales para informes internos, como actas de reunión, solicitud de empleo, solicitud de recursos para festivales, entre otras.

Enero a noviembre 30 de 2021



ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado a tiempo	1328	99%
Cerrado tiempo vencido	5	0%
Por vencer	1	0%
En espera de informe	1	0%
Vencido sin respuesta	1	0%
Total, general	1336	100%

Tabla 5: Estado de las PQRS recibidas

Se observa según la gráfica que las PQRS se encuentran cerradas a tiempo en un 99% correspondiente a 1328, PQRS cerradas tiempo vencido con 5, seguida de PQRS por vencer, en espera de informe y vencido sin respuesta con 1 cada uno.

7.2.5 Municipio de procedencia de las PQRS:

Municipio	Solicitudes	Municipio	Solicitudes	Municipio	Solicitudes
Abejorral	1	Ituango	4	Puertoberrio	1
Abriaquí	1	Betania	5	Puerto Nare	2
Amalfi	1	Carolina del Príncipe	5	Puerto Trinunfo	1
Angostura	1	El Peñol	5	Remedios	4
Anorí	1	El Retiro	5	Rionegro	7
Apia	1	Granada	6	Sabaneta	9
Barranquilla	1	Apartadó	7	Salgar	1
Briceño	1	Chigorodó	7	San Andres de Cuerquia	4
Cali	1	Belmira	8	San Carlos	1
Carepa	1	Jericó	8	San Francisco	2
Costa Rica	1	Betulia	9	San Juan de Urabá	17
Ebéjico	1	Envigado	9	San Luis	4
El Espinal (Tolima)	1	Guarne	9	San Pedro de los Milagros	5
El Santuario	1	Jardín	10	San Pedro de Urabá	3
Heliconia	1	Entrerriós	11	San Rafael	2
4765 Dartmoor Ln. Suwanee	2	El Carmen de Viboral	12	San Roque	2
Anzá	2	Bello	14	Santa Barbara	3
Buenos Aires (argentina)	2	Bogotá	26	Santafé de Antioquia	5
Caicedo	2	Buriticá	39	Santa Rosa de Osos	6
Cañasgordas	2	La Ceja del Tambo	9	Santo Domingo	1
Caramanta	2	La Pintada	1	Segovia	2
Copacabana	2	La Unión	6	Sonsón	15
Don Matías	2	Liborina	3	Sopetran	1
Frontino	2	Maceo	7	Támesis	6
Ibagué	2	Marinilla	8	Taraza	1
Amaga	3	Medellín	826	Tarso	2
Caucasia	3	Mongua (Boyacá)	1	Titiribí	5
Ciudad Bolívar	3	Montebello	3	Toledo	6
Dabeiba	3	Murindo	3	Turbo	2
Fredonia	3	Nariño	2	Urrao	10
Gómez Plata	3	Nechí	2	Valparaíso	4
Guatapé	3	Necoclí	8	Vegachi	3
Itagüí	3	Neiva (Huila)	2	Venecia	7
Arboletes	4	Olaya	2	Vigía del Fuerte	2
Barbosa	4	Peque	1	Yalí	4
Caldas	4	Pereira	2	Yarumal	7
Cisneros	4	Pitalito (Cundinamarca)	1	Yolombo	2
Concordia	4	Pueblorrico	4	Yondó	2
El Bagre	4			zaragoza	2
TOTAL, GENERAL	83		1090		163

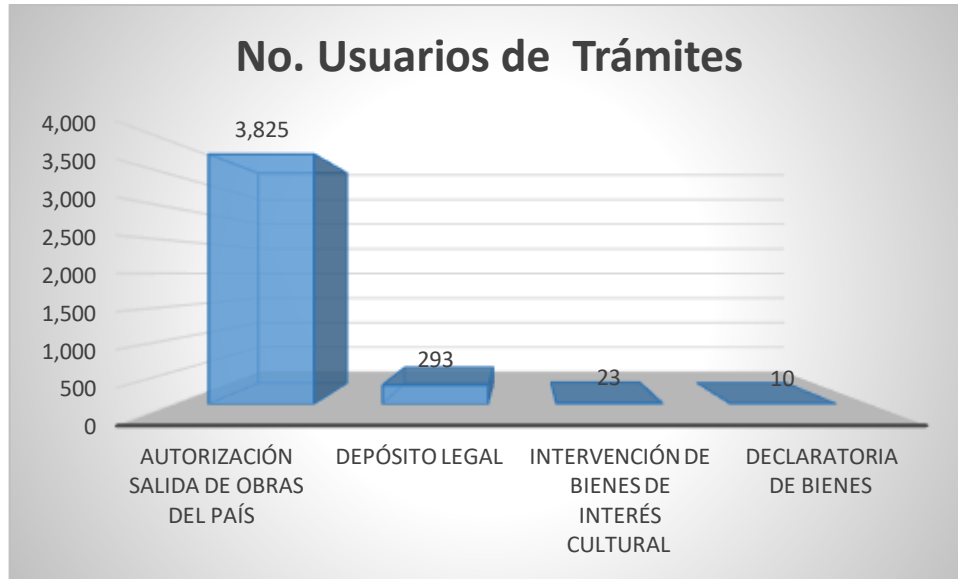
La tabla 6 evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas desde Medellín (826), seguido de municipios de Antioquia con cuatrocientos setenta y cuatro (474) y otros municipios fuera de Antioquia con treinta y seis solicitudes (36).

Tabla 6: PQRS según municipio de procedencia

7.3 INFORME DE TRÁMITES DE LA ENTIDAD

De acuerdo con el análisis de los usuarios que participaron en los trámites del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia de enero 1 al 30 de noviembre se tiene la siguiente información:

7.3.1 Usuarios de los trámites



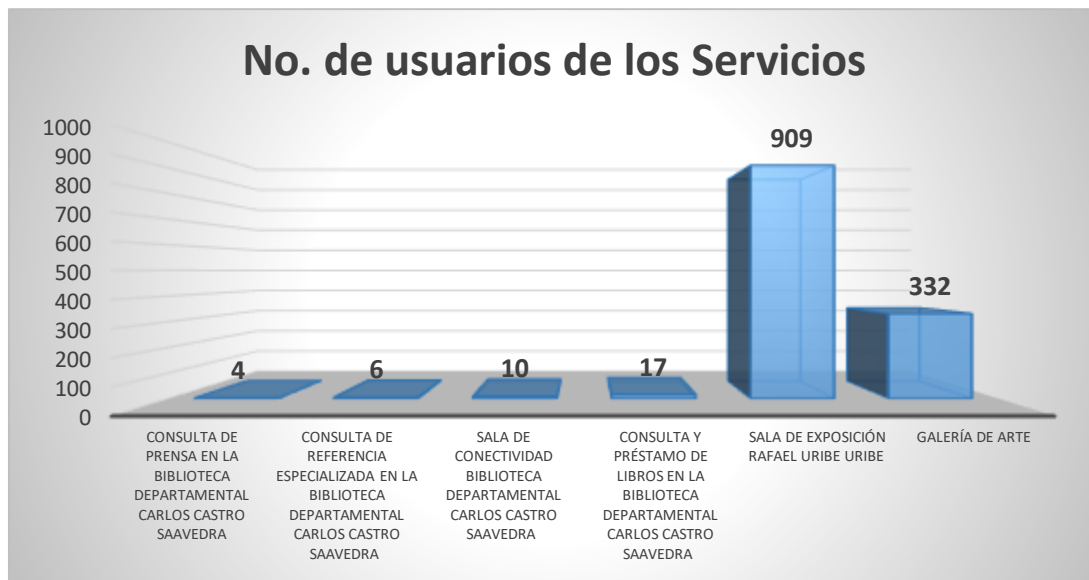
Trámites	No. De usuarios	% participación
Autorización salida de obras del país	3.825	92%
Depósito Legal	293	7%
Intervención de Bienes de interés cultural	23	0,6%
Declaratoria de Bienes	10	0,2%
Total de usuarios	4.151	100%

Frente a los tramites evaluados de enero 1 a noviembre 30, en el primer lugar se ubica la Autorización salida de obras del país con un 3,825 usuarios, seguida de depósito legal con 293, intervención de bienes de interés cultural con 23 y declaratoria de bienes con 10 usuarios.

7.4. INFORME DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD

De acuerdo con el análisis de los usuarios que participaron en los trámites del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia de enero 1 al 30 de noviembre se tiene la siguiente información:

7.4.1 Usuarios de los servicios:



Se observa según la gráfica que los servicios con mas usuarios es la Sala de Exhibición Rafael Uribe Uribe, seguida de la Galería de arte.

Servicios	No. De usuarios
Consulta de prensa en la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra	4
Consulta de Referencia especializada en la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra	6
Sala de Conectividad Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra	10
Consulta y préstamo de libros en la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra	17
Sala de Exposición Rafael Uribe Uribe	909
Galería de Arte	332
Total de usuarios	1241

**Fundamental, Contar con la activa
participación de Todos..iii**

iMuchas Gracias!



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

    @culturantioquia
www.culturantioquia.gov.co