



**INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE
ANTIOQUIA**


CÓDIGO I-GE-01

VERSIÓN 01

PAGINA 1/ 17

INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA – 2020 –




	INFORME CARATERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

Introducción

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.

La caracterización de usuarios es un gran referente para cualquiera de los procesos que se desarrollan en la Entidad, desde el gobierno en línea o digital y hasta la planificación de los procesos y sistemas de gestión, en los cuales todos persiguen la misma orientación de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

	INFORME CARATERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

1. OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Establecer las características que permitan identificar los usuarios con los que interactúa el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, en el proceso de Gestión Atención al Ciudadano.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Establecer estrategias de implementación o mejora de los canales de atención disponibles.
- Diseñar estrategias de divulgación y comunicación de la información.

3. POLÍTICAS EN QUE SE APOYA LA CARACTERIZACIÓN

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

	INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

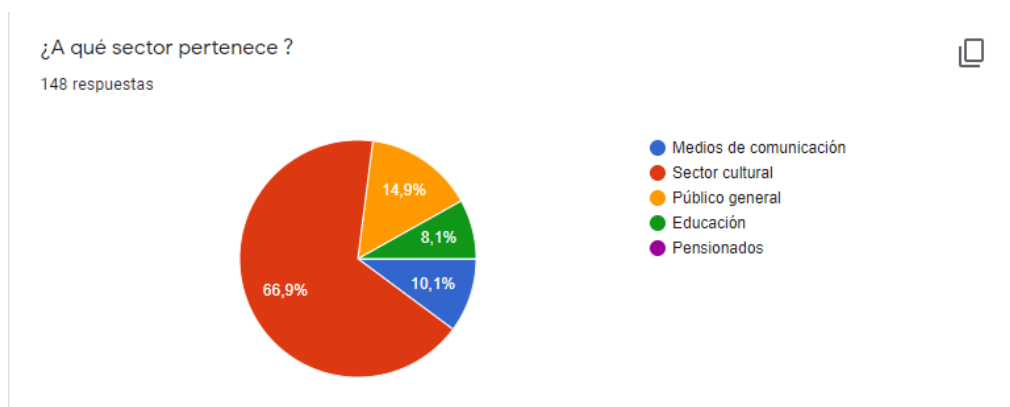
4.1. Informe de Encuesta a visitantes del portal Web

La información 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 y Noviembre de 2020. 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 las 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:

La encuesta fue respondida por 148 visitantes. A continuación, se presentan los resultados tanto consolidados como detallados.

1. Sector al que pertenece



SECTOR AL QUE PERTENECE	CANTIDAD
-------------------------	----------

	INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

Medios de comunicaciones	15
Sector Cultural	99
Público en general	22
Educación	12
Pensionados	0
TOTAL	148

Tabla 1: Tipo de participante

2. Oportunidad en la Información

¿Es oportuna la información que usted recibe?

146 respuestas

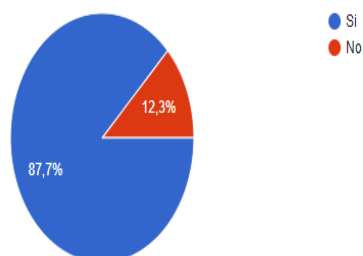


Ilustración 2: Oportunidad en la información

OPORTUNIDAD EN LA INFORMACIÓN	CANTIDAD
Si	130
No	18
TOTAL	148

Tabla 2: Oportunidad en la Información

3. Información es acorde con las necesidades profesionales

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



148 respuestas

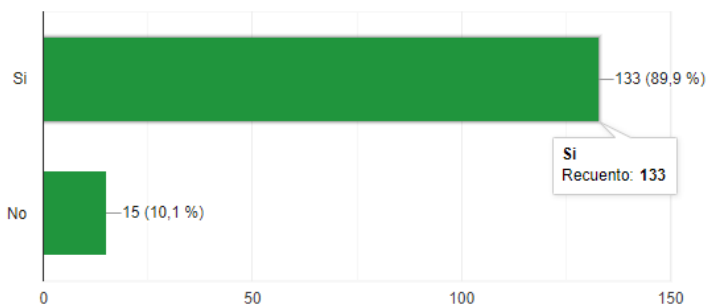


Ilustración 3: Información acorde con las necesidades profesionales

INFORMACIÓN ACORDE CON LAS NECESIDADES PROFESIONALES	CANTIDAD
Si	133
No	15
TOTAL	148

Tabla 3: Información acorde con las necesidades profesionales

4. Claridad de la comunicación sobre los programas, proyectos e información del Instituto

¿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?.

148 respuestas

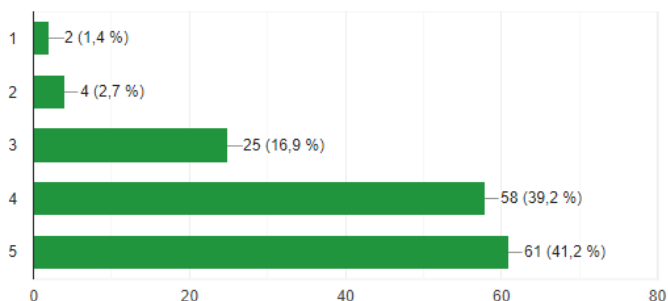


Ilustración 4: Claridad de la comunicación sobre los programas, proyectos e información del Instituto

CLARIDAD DE LA COMUNICACIÓN SOBRE LOS PROGRAMAS, PROYECTOS E INFORMACIÓN DEL INSTITUTO	CANTIDAD
1	2
2	4
3	25
4	56
5	61
TOTAL	148

Tabla 4: Claridad de la comunicación sobre los programas, proyectos e información del Instituto

5. A través de qué medio se entera de la información del Instituto

	INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

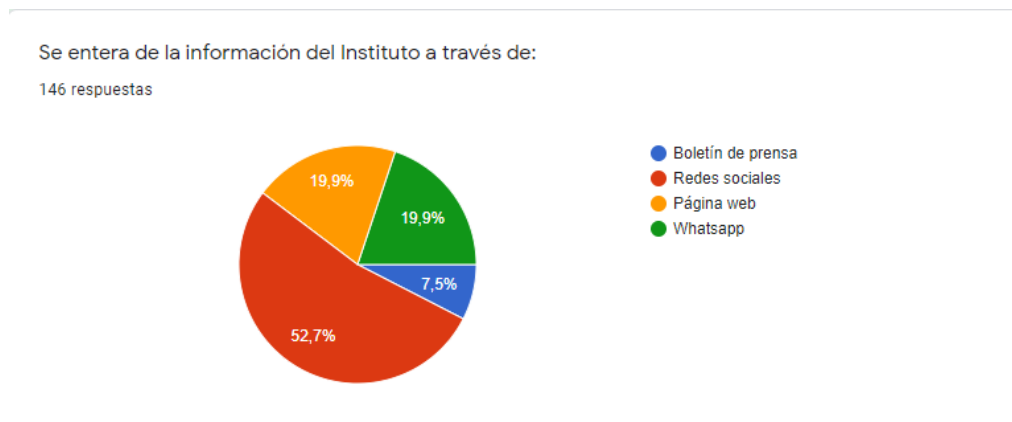


Ilustración 5: A través de qué medio se entera de la información del Instituto

A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO	CANTIDAD
Boletín de prensa	12
Redes sociales	78
Página Web	29
WhatsApp	29
TOTAL	148

Tabla 5: A través de qué medio se entera de la información del Instituto

Oportunidades de Mejora

La participación de la encuesta fue masiva y se enfocó en los principales grupos de valor que tenemos en el ICPA, directores de cultura, medios masivos de comunicación, comunidad en general, Asamblea Departamental.

En total 109 personas respondieron a la pregunta sobre las oportunidades de mejora que podemos implementar desde el área de comunicaciones, con la sorpresa, sobre algunas opiniones del acompañamiento durante el proceso de las convocatorias, y temas generales del ICPA, pero se evidencia una muy buena recepción de la

	INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

información y las comunicaciones en los públicos. Adjunto esta la relación de las respuestas.

4.2. Informe de PQRS

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 desde el 1 de enero al 20 de noviembre, se recibieron 374 PQRS:

1. Tipo de solicitudes recibidas de PQRS

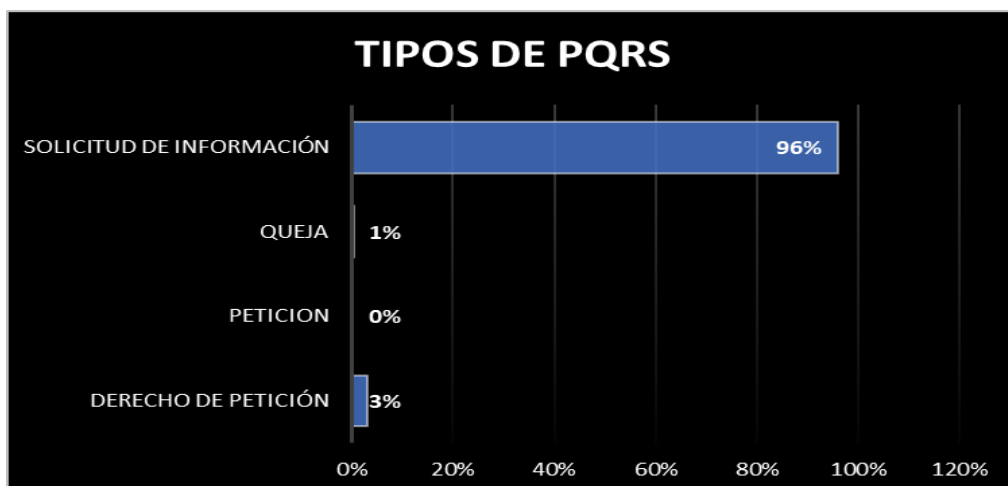



Ilustración 6: Tipo de solicitudes recibidas

TIPO DOCUMENTO	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	12	3%
PETICION	1	0%
QUEJA	2	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	359	96%

	INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

TOTAL GENERAL	374	100%
---------------	-----	------

Tabla 6: Tipo de solicitudes recibidas

Nota: La solicitud 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 otros.

2. Medio por el cual realiza la solicitud

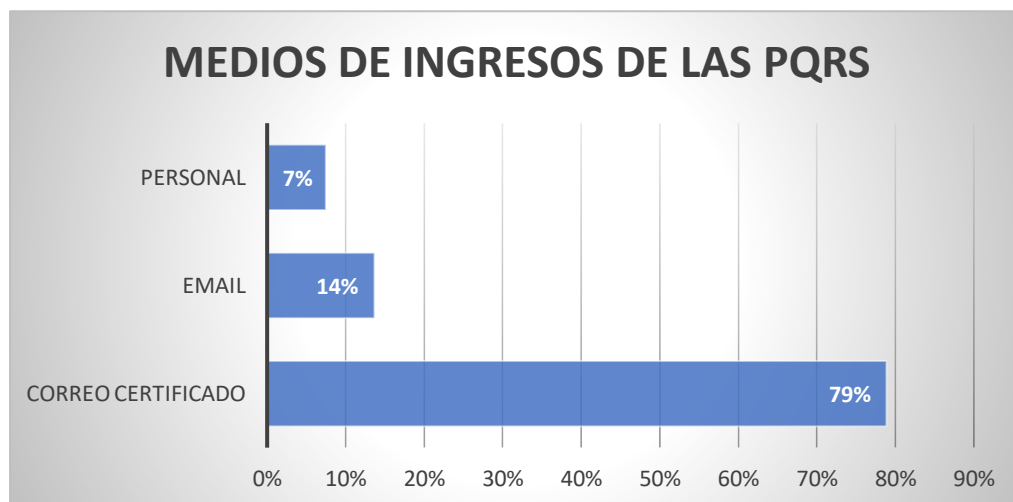


Ilustración 7: Medio por el cual realiza la solicitud

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO CERTIFICADO	295	79%
EMAIL	51	14%
PERSONAL	28	7%
Total general	374	100%

Tabla 7: Medio por el cual realiza la solicitud

Como se puede apreciar en la gráfica anterior el canal de mayor acogida es el de Correo Certificado.

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:

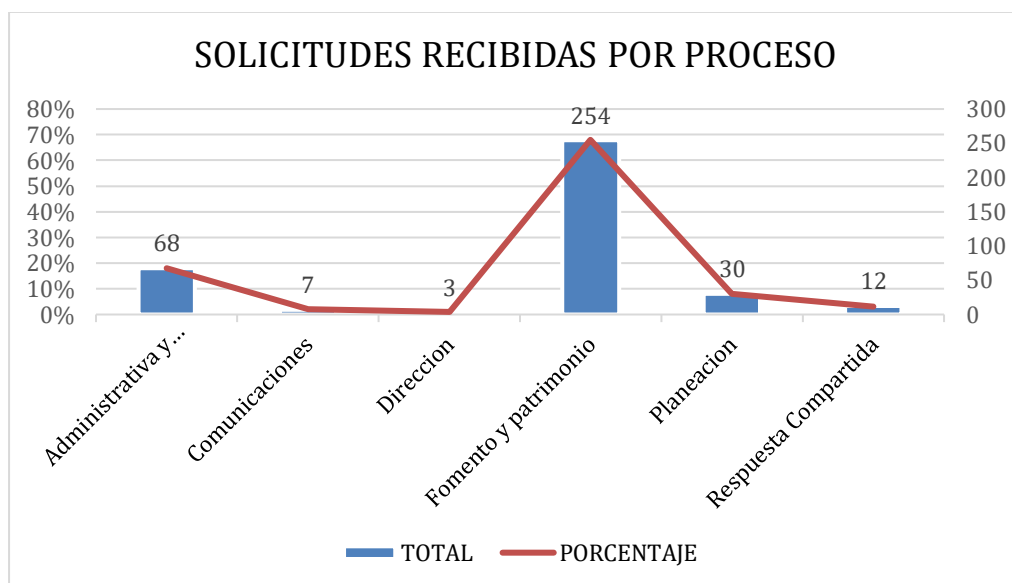


Ilustración 8: Solicitudes recibidas por proceso

PROCESO	TOTAL	PORCENTAJE
Administrativa y Financiera	68	18%
Comunicaciones	7	2%
Dirección	3	1%
Fomento y patrimonio	254	68%
Planeación	30	8%
Respuesta Compartida	12	3%
Total, General	374	100%

Tabla8: Solicitudes recibidas por proceso

En términos generales, la gráfica 8 indica que la Subdirección de Patrimonio y Fomento Artístico y Cultural es el área con mayor cantidad de solicitudes atendidas (254) en el periodo indicado, seguido por la Subdirección Administrativa y financiera con (68), posteriormente por

subdirección de planeación con (30), respuesta compartida (12), comunicaciones (7) y finalmente la Dirección (3).

4. Estado de las PQRS

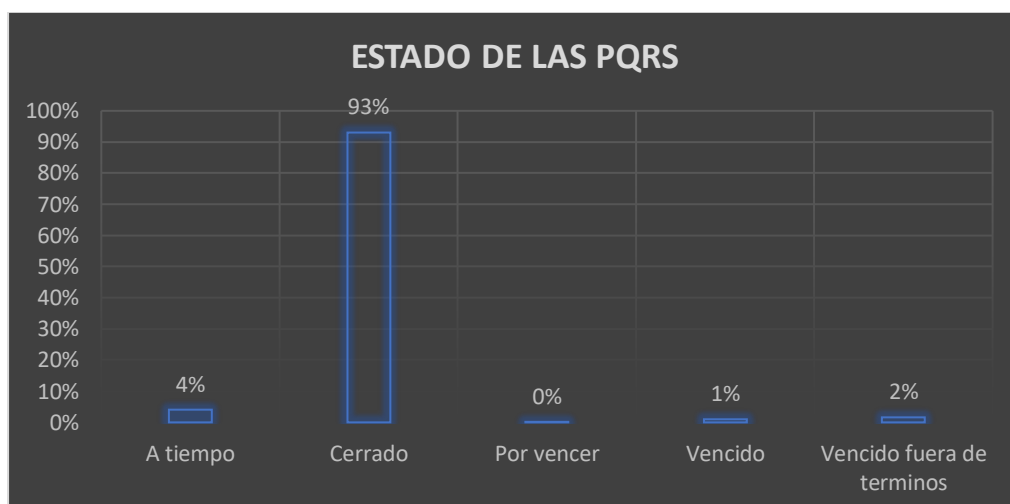



Ilustración 9: Estado de las PQRS

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
A tiempo	15	4%
Cerrado	348	93%
Por vencer	1	0%
Vencido	4	1%
Vencido fuera de términos	6	2%
Total general	374	100%

Tabla 9: Estado de las PQRS

5. De acuerdo con los Municipios de procedencia:

	INFORME CARATERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

Municipio	Solicitudes	Municipio	Solicitudes
Abriaquí	1	El Retiro	2
Andes	3	Envigado	6
Angostura	1	Fredonia	1
Apartadó	2	Frontino	1
Armenia	1	Fusagasugá	1
Barbosa	2	Girardota	1
Barrancabermeja	1	Guarne	1
Bello	2	Medellín	248
Betulia	1	Ibagué	1
Bogotá	24	Itagüí	3
Buriticá	11	Jericó	1
Caldas	3	La Ceja	1
Cali	1	La Estrella	1
Caramanta	1	Liborina	1
Carepa	1	Marinilla	5
Chigorodó	2	Puerto Berrío	1
Cisneros	1	Rionegro	3
Ciudad Bolívar	3	Sabaneta	3
Ciudad de México	1	Salgar	2
Concepción	1	San Carlos	2
Concordia	1	San Luis	1
Don Matías	3	San Pedro de los Milagros	2
El Bagre	1	San Roque	1
TOTAL, GENERAL			374

Tabla 10: PQRS según municipio de procedencia

La tabla 4 evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas desde Medellín (248), seguido de municipios de Antioquia con

	INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

noventa y cinco (95) y otros municipios fuera de Antioquia con treinta y una solicitudes (31).

4.3. Trámites en la entidad

1. Usuarios por trámites

De acuerdo con el análisis de los usuarios que participaron en los trámites del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia de enero a al 20 de noviembre se tiene la siguiente información:

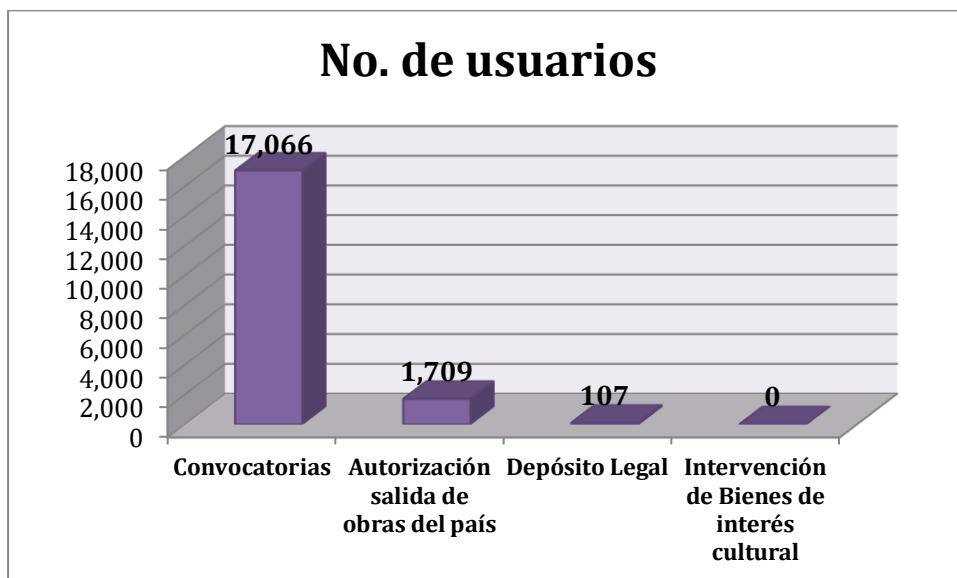


Ilustración 10: Usuarios por trámites

La gráfica 10 muestra que uno de los trámites con más usuarios son los relacionados con las convocatorias públicas - (17.066), seguido por salida de obras – (1.709) y depósito legal - (107).

De acuerdo con el análisis de los usuarios participaron en los trámites del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia se tiene la siguiente información:

TRÁMITES	NO. DE USUARIOS
Convocatorias	17.066

	INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

Autorización salida de obras del país	1.709
Depósito Legal	107
Intervención de Bienes de interés cultural	0
TOTAL	18.882

Tabla 11: Usuarios por trámites

5. Información de interés

Para la próxima rendición de cuentas se tendrá en cuenta el análisis de la encuesta realizada el año anterior.

Información de la inversión realizada al sector (44,4%)

Información de la gestión realizada (33,3%)

Información de los resultados de dicha gestión (16,7%)

Información del cumplimiento de metas (5,6%).

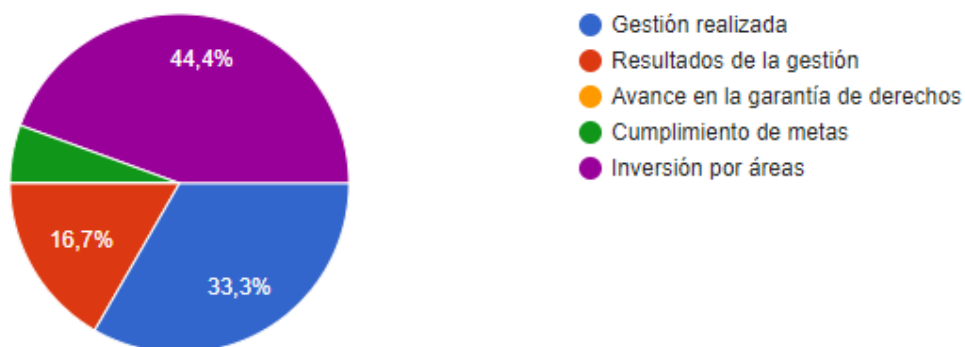



Ilustración 1: Información de interés para los usuarios

6. Espacios de participación

	INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

También de la encuesta realizada el año anterior respondieron que les gustaría que la periodicidad de los espacios de diálogo y socialización del cumplimiento de objetivos de la Entidad fuera:

Trimestral 55,6%

Semestral 33,3%

Anual 11,1%

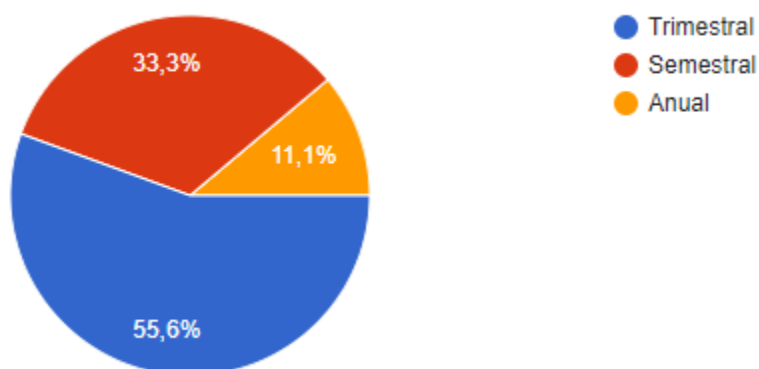


Ilustración 2: Periodicidad de la información


De esta encuesta también es mencionar el medio por el cual le gustaría ser convocado para asistir a los espacios de diálogo y socialización del cumplimiento de objetivos de la Entidad, donde se obtuvo la siguiente respuesta:

Correo electrónico 61,1%

Redes sociales 22,2%

Invitación directa 11,1%

Medios de comunicación 5,6%

	INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	CÓDIGO I-GE-01
		VERSIÓN 01
		PAGINA 1/ 17

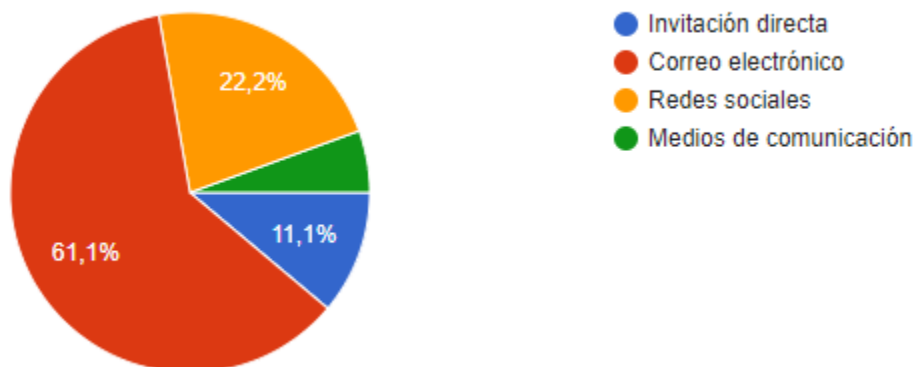


Ilustración 3: Medios para convocatoria a espacios de diálogo

Frente a los medios para convocar a los ciudadanos, los usuarios prefieren el correo electrónico, seguido de las redes sociales.