



INSTITUTO DE
CULTURA Y
PATRIMONIO
DE ANTIOQUIA

CARACTERIZACIÓN N DE USUARIOS 2023



Fecha de Actualización: 19 de Diciembre de 2023

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

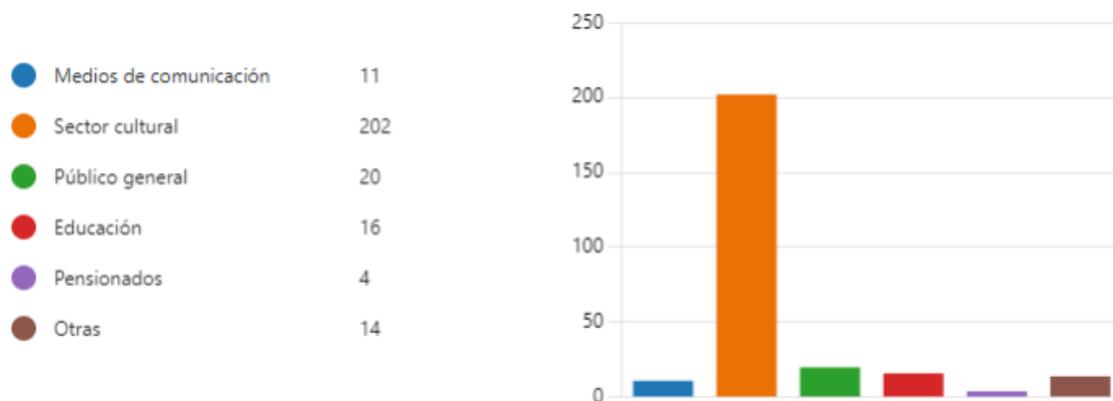
7.1. INFORME DE ENCUESTA A VISITANTES DEL PORTAL WEB

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 en el mes de Julio de 2023. 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:

274 Respuestas

2. A qué sector pertenece?



Respondieron la encuesta

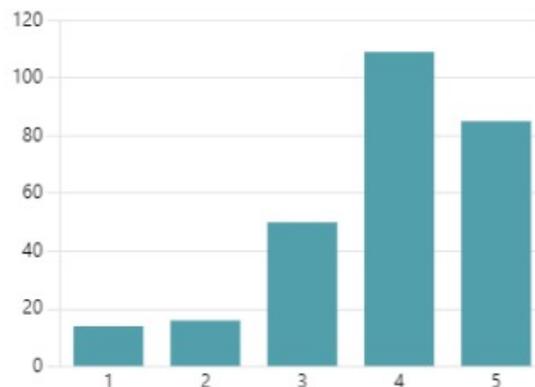
Medios de Comunicación 11
Sector Cultural 202
Público General 20
Educación 16
Pensionados 4
Otras 14

Sector Cultural mayor
participación con 202 personas

Grado de satisfacción Preguntas

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.

3.86
Clasificación promedio



Nivel 1: 14 - (5%)
Nivel 2: 16 - (6%)
Nivel 3: 50 - (18%)
Nivel 4: 109 - (40%)
Nivel 5: 85 - (31%)

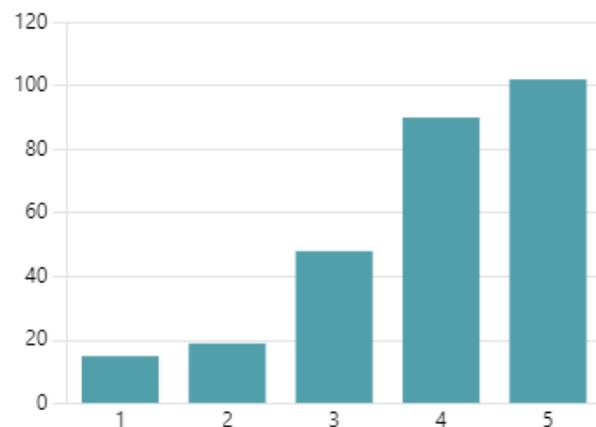
109 calificaron alta y 14 personas
baja la claridad de los contenidos
e información

Grado de satisfacción Preguntas

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.

3.89

Clasificación promedio



Nivel 1: 15 - (5%)
Nivel 2: 19 - (7%)
Nivel 3: 48 - (18%)
Nivel 4: 90 - (33%)
Nivel 5: 102 - (37%)

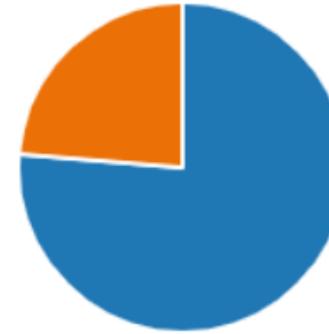
70% de las personas calificaron muy alta y alta la pertinencia de la información que recibe del Instituto.

Grado de satisfacción

Preguntas

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

● Sí	209
● No	65



Sí: 209 - (76%)

No: 65 - (24%)

76% de la información que recibe del instituto está acorde con sus necesidades profesionales.

Grado de satisfacción

Preguntas

7. ¿Es oportuna la información que usted recibe?



Sí: 199 - (74%)

No: 71 - (26%)

74% de la información que recibe del instituto es oportuna.

Grado de satisfacción

Cualitativa

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

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	ninguna
2	anonymous	Capacitaciones
3	anonymous	Absolutamente todas, los municipios nos entonos solos y nos falta acompañamiento por parte del instituto
4	anonymous	Oportunidades diversas en las áreas culturales acompañadas de recursos y capacidad profesional que motive a los niños y jóvenes de las regiones más apartadas
5	anonymous	Darle oportunidades de ser jurados no sólo a petsinas con maestría y doctora; esto es discriminatorio y poco incluyente. Publicar la información con buen tiempo
6	anonymous	Manejo del tiempo y los canales de comunicacion
7	anonymous	Más capacitación para los gestores culturales
8	anonymous	No lo llamaría una "oportunidad de mejora" sino un problema muy grave: el Instituto está cada vez más separado de las dinámicas territoriales, cada vez más "institucionalizado", con funcionarios y funcionarias cada vez más arrogantes y distantes, creando una cultura de élite. Mucha oficina y poca calle, mucho protocolo y poca consciencia, mucho discurso y poco actuar.
9	anonymous	Las oportunidades para avanzar

207 respuestas

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

10	anonymous	Están muy adecuadas	23	anonymous	Oportunidades de trabajo para los artistas musicales que hay en la ciudad
11	anonymous	Darle a los poetas el trato que merecemos.	24	anonymous	Pues podrían ampliar la capacidad de asesoría, capacitación y apoyo a los procesos existes en los municipios
12	anonymous	Convocatorias artísticas	25	anonymous	Sobre manualidades para adultos
13	anonymous	en cuanto a convocatorias que se hagan con mayor tiempo	26	anonymous	Mayor interaccion
14	anonymous	Más constantes y presencialidad en los municipios	27	anonymous	Mas oportunidades para las artes plásticas y para artistas plásticos
15	anonymous	La comunicación puede ser más efectiva si las convocatorias salen con más tiempo de anticipación. Falta socializarlas de manera más efectiva, no solo difundirlas.	28	anonymous	Ofertar también contenido en lo que concierne en lo educativo, eventos, proyectos, oportunidades para emprendedores, etc.
16	anonymous	Más difusión electrónica sobre los concursos-eventos literarios.	29	anonymous	Espacios pedagogicos
17	anonymous	Deberían de ampliar más las partes de artes como por ejemplo de música	30	anonymous	Comunicación accesible
18	anonymous	Mayor información a tiempo y descentralizar al ICPA	31	anonymous	Más cursos
19	anonymous	Más apoyo económico a las entidades sin ánimo de lucro	32	anonymous	Informar oportunamente las diferentes actividades artísticas por EMail
20	anonymous	Acompañar de manera permanente los procesos	33	anonymous	Me parece bien por ahora
21	anonymous	Hace algún tiempo existían las redes de cafa área de las artes y del patrimonio, qué bueno sería el re-crearlas y fortalecerlas con las nuevas generaciones de artistas y trabajadores culturales	34	anonymous	Contar el próximo año con cofinanciación para las diferentes areas de formación artísticas para las monitorias de las casas de la cultura
22	anonymous	Acceso a participar	35	anonymous	Que la cultura sea más visible a nivel nacional e internacional y sobretodo las artesanias

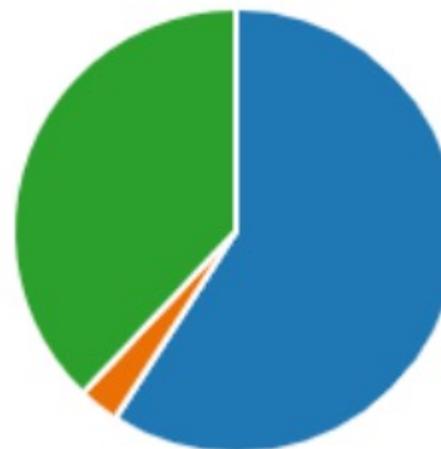
8. ¿Cuáles creen que deberían ser las oportunidades de mejora?

36	anonymous	emergentes pero que no tengan rosca con ningún instituto u entidad que ya le allá ayudado o patrocinado	48	anonymous	requisitos y son muy estrictos y creo hay que permitir la expresión propia de cada individuo desde su saber, y no el que suponemos s correcto desde el nuestro."si exijo que me reconozcan es por qué también reconozco al otro".
37	anonymous	Que la información que se envía para Convocatorias se haga con el suficiente tiempo y que las plataformas sean de fácil acceso	49	anonymous	Más oportunidades para los Artistas Regionales; como Cantautores, Músicos...Etc.
38	anonymous	Mayor inclusion	50	anonymous	Incluir mucha más información sobre proyectos de entreteni
39	anonymous	Toda la información está muy bien.	51	anonymous	Veo que todo está bien
40	anonymous	Apoyo a los hartistas ya que discriminados por las alcaldias de los municipios	52	anonymous	No cre
41	anonymous	Dar mayor tiempo para las convocatorias	53	anonymous	Generación de ruedas de prensa a medios. Con una información 15 días antes de las actividades, convocatorias, etc
42	anonymous	Apoyar más los talentos artísticos ya que son discriminados por las alcaldías locales	54	anonymous	Mejor difusión y mas oportuna
43	anonymous	las convocatorias a los municipios	55	anonymous	Actuar más en las comunas
44	anonymous	Ser mas puntuales en la publicacion de convocatorias y reuniones	56	anonymous	Cambio en los Planes de Cultura departamentales, por cierto, tienen al norte abandonado.
45	anonymous	Informar sobre todo lo concerniente a las oportunidades que tengan los nuevos escritores (concursos, convocatorias, promoción y venta de sus obras, presentaciones, entrevistas, entre muchas otras)	57	anonymous	Tener otros medios de informacio
46	anonymous	Más tiempo para participar en estímulos, sobretodo en la búsqueda de documentos	58	anonymous	Mostrar también los avances y promocionar a los artesanos de la ciudad
47	anonymous	Más convocatorias para artistas redes	59	anonymous	mas oportunidades

Grado de satisfacción Preguntas

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

● Si	162
● No	8
● Algunas veces	104



59% de la
información
encontrada en la
página web fue útil.

Sí: 162 - (59%)

No: 8 - (3%)

Algunas veces: 104 - (38%)

Grado de satisfacción

Preguntas

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

● Sí	127
● Algunas veces	136
● No	10



Sí: 127 - (47%)

No: 10 - (4%)

Algunas veces: 136 - (50%)

47% de las personas consideran que la información publicada en la página web le permite conocer de manera oportuna los temas de actualidad en cultura, el 50% respondieron algunas veces.

Grado de satisfacción

Preguntas

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



Sí: 240 - (90%)

No: 26 - (10%)

90% de las personas le genera confianza y credibilidad la información publicada en la web del ICPA.

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

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	esta bien asi
2	anonymous	Lutheria artes plasticas
3	anonymous	Más desglosado y fácil entendimiento de las convocatorias
4	anonymous	De convocatorias de estímulos y prenuos y de capaciraciones
5	anonymous	Más capacitación
6	anonymous	Contenido creado desde las regiones, por las propias comunidades.
7	anonymous	Mas de cultuea y teatro
8	anonymous	Los valores que se le dan a los poetas
9	anonymous	Convocatorias artísticas en el área de música
10	anonymous	Literatura, fotografía y técnicas afines cómo iluminación
11	anonymous	Las obras y los productos artísticos que son beneficiados por el ICPA
12	anonymous	Mas información de lo que pasa en las regiones en temas de cultura. No solo lo que hace el ICPA
13	anonymous	Concursos de poesía, arte, etc.

197 respuestas

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

14	anonymous	Que sea más completa que aplique música en todas sus formas	28	anonymous	Eventos de artesanías y eventos para los artistas pintores
15	anonymous	Libros, investigaciones y proyectos	29	anonymous	por el momento esta bien
16	anonymous	Oportunidades de estudios	30	anonymous	socialización de los proyectos ganadores en las convocatorias de estímulos
17	anonymous	Procesos más amplios	31	anonymous	Ciencia y avances
18	anonymous	Contenidos y propuestas desde las regiones, ahora, cómo hacerlo? He ahí la tarea	32	anonymous	Siempre todo lo relacionado con la cultura.
19	anonymous	Inclusión en participación	33	anonymous	Cultural
20	anonymous	Cultural	34	anonymous	Más proyectos para el apoyo cultural y artístico en los municipios participación para los artistas de bajo recursos en los municipios para fortalecer el talento local
21	anonymous	Convocatorias sobre manualidades adulto mayor	35	anonymous	NETAMENTE CULTURAL
22	anonymous	para las artes plásticas y para artistas plásticos	36	anonymous	Apoyo a los artistas de bajo recursos en nuevos proyectos de impulso social y artísticos
23	anonymous	Temas de actualidad, Tecnología, datos estadísticos poblacional., Ciencia, tecnología e innovación, temáticas referentes a Arte, Cultura y Educación	37	anonymous	cultura rural
24	anonymous	Patrimonial...	38	anonymous	mas sobre artistas plásticos locales
25	anonymous	Marketing	39	anonymous	Convocatorias actualizadas e información de interés
26	anonymous	No			
27	anonymous	Orientación sobre la elaboración de proyectos artísticos			

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

1	anonymous	no
2	anonymous	Temas de actualidad
3	anonymous	Información oportuna y acompañamiento presencial
4	anonymous	N
5	anonymous	Debe ser enviada con buen tiempo y los títulos deben cortos, claros y precisos
6	anonymous	Publicacion de convocatorias con mas tiempo
7	anonymous	Tener encuentra a los municipios más lejanos
8	anonymous	Ir en contra de lo expuesto en el punto 8.
9	anonymous	De conciertos
10	anonymous	No enviar solo la información a casas de la cultura, esto se presta para que solo los allegados allí puedan acceder a la información oportuna
11	anonymous	Una sección de noticias culturales en página web, y un compendio de legislación cultural
12	anonymous	Hacer más amigable la plataforma para la navegación del público.
13	anonymous	No
14	anonymous	Informacion atiendo sobre montar proyectos culturales y sociales
15	anonymous	-
16	anonymous	Creo que las 2 propuestas anteriores cumplen con mi expectativa actual
17	anonymous	No
18	anonymous	Apoyo a los músicos

171 respuestas

19	anonymous	Tener en cuenta al adulto mayor en manualidades
20	anonymous	los artistas plasticos independientes creo que deberían encontrar mas información relévate relacionada con su área por ejemplo donde podrían ampliar o compartir sus conocimientos y experiencias ya que la mayoría deben salir de su pais para tener mayor reconocimiento
21	anonymous	Las anteriormente mencionadas
22	anonymous	No
23	anonymous	Informar con antelación las diferentes exposiciones de arte que organizan
24	anonymous	No
25	anonymous	Que la información sea enviada con antelación de unos 2 meses en caso de algun evento para rl municipio.
26	anonymous	si cursos ,aprendizajes técnicos a nivel cultural y artistico

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

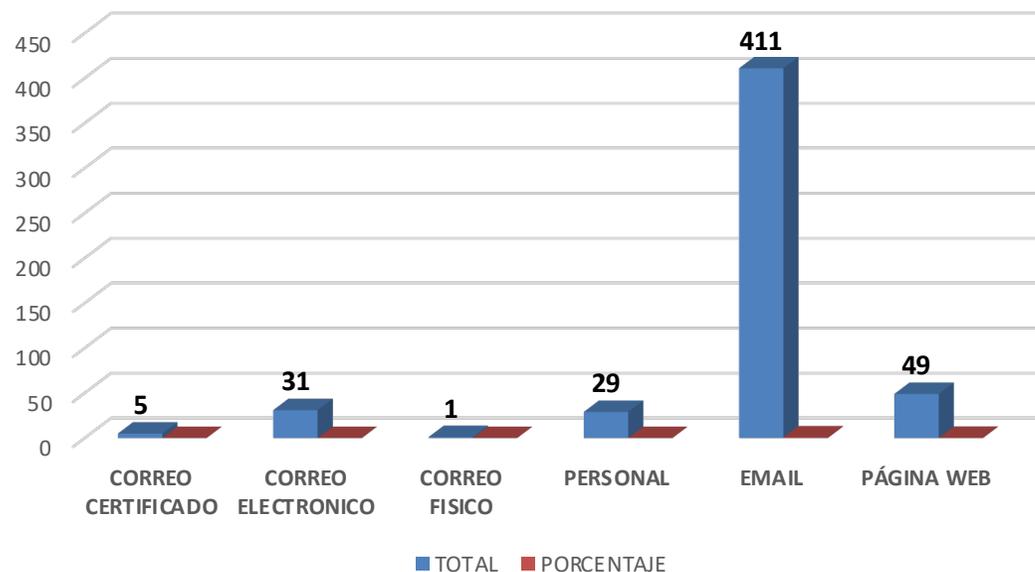
27	anonymous	Ninguna	35	anonymous	Informar sobre todo lo concerniente a las oportunidades que tengan los nuevos escritores (concursos, convocatorias, promoción y venta de sus obras, presentaciones, entrevistas, entre muchas otras)
28	anonymous	Creo que toda la información que que envían es muy clara.	36	anonymous	No
29	anonymous	Educacion	37	anonymous	Importante informar sobre temas culturales relacionados con la IA
30	anonymous	Recomiendo visitar los municipios y aser censos para buscar y fortalecer los nuevos talentos tanto mundiales y artísticos de cada municipio	38	anonymous	Creo que así van bien.
31	anonymous	INFORMAR SOBRE LAS CONVOCATORIAS CON BUENA ANTELACION	39	anonymous	Depronto seleccionar muy bien el nicho y enfocar la información que se envía para que sea acordé
32	anonymous	Aser un registro de artistas para tener un horden y un reconocimiento para los gestores culturales y artísticos de cada municipio	40	anonymous	No
33	anonymous	ninguna	41	anonymous	Lo que pasa en los barrios
34	anonymous	Mantener actualizada la plataforma y contar mas con empresas y profesionales del sector para actuar	42	anonymous	Convocatorias para la industria cultural

7.2. 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 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:

Canales de recepción de PQRS



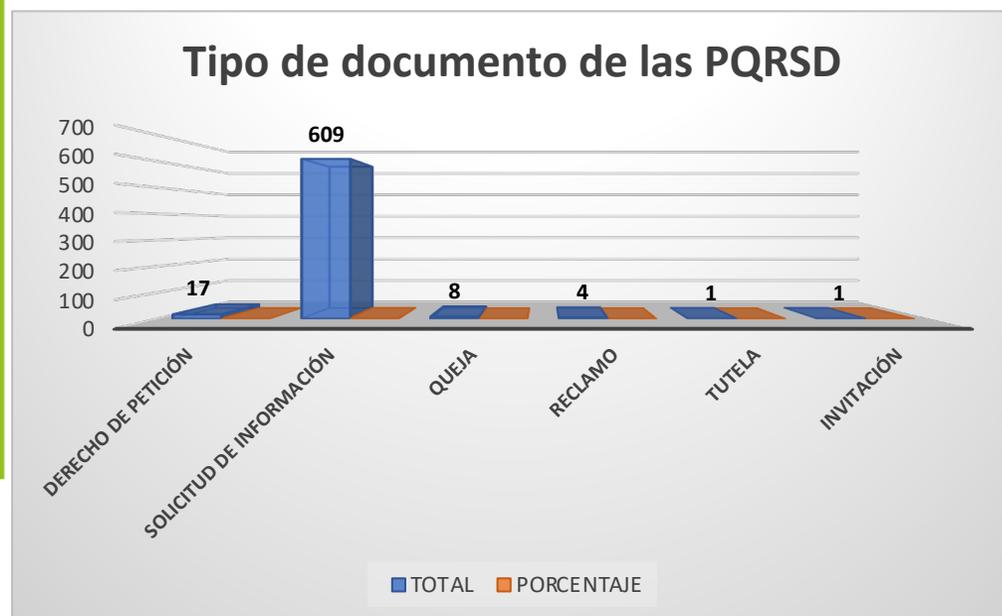
CANALES DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO CERTIFICADO	5	1%
CORREO ELECTRONICO	31	6%
CORREO FISICO	1	0%
PERSONAL	29	6%
EMAIL	411	78%
PÁGINA WEB	49	9%
TOTAL GENERAL	526	100%

Tabla 1: Medio de recepción de PQRS

Se puede observar según la gráfica que el medio de recepción de las PQRS más frecuente es el email con 411 PQRS, seguida de página web con 49 PQRS.

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 2023



TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	17	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	609	95%
QUEJA	8	1%
RECLAMO	4	1%
TUTELA	1	0%
FELICITACIÓN		
TOTAL GENERAL	640	100%

Tabla 2: Tipos de PQRS recibidas

Se evidencia según la gráfica que el tipo de documento más frecuente de PQRS en la solicitud de información con 609 solicitudes, seguida de derecho de petición con 17.

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

TIPO DOCUMENTO	ASUNTO	TRATAMIENTO
QUEJA	Acoso laboral	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Sobre estado de conservación de la ruta prehispánica Medellín Salinas de Mazo, sector Santa Elena	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Mala atención en el Palacio de la Cultura	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Solicito comedidamente se tomen medidas urgentes para solucionar las inundaciones que se presentan en las inmediaciones de la carrera 11 afectando las viviendas ubicadas sobre las calles 26 y 26a debido a que el diámetro del box culvert que conduce un afluente que discurre por dicha carrera es absolutamente insuficiente para evacuar el caudal	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Queja contra funcionario del ICPA - Mauricio Álvarez Parra	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Buen día. Mi nombre es Juan Santiago Gómez, soy ganador de uno de los estímulos del portafolio de la primera mitad del año. Habiendo inconvenientes con el pago del estímulo y al yo comprobar que no se hizo bien el pago según la información que suministré llamé a tesorería, específicamente al señor Iván Darío Arias Bohórquez, el día lunes 22 de agosto más o menos a las 2:30. Este señor ni siquiera saludó, me contestó violentamente diciéndome que ya me había mandado un correo, siempre en un tono muy grosero y agresivo. Yo solamente le estaba pidiendo información de qué podía hacer para solucionar eso, a dónde podía dirigirme, etc. O esa era mi intención, porque el señor ni me dejaba hablar, hablándome muy fuertemente. Tanto que le dije que no se pusiera bravo, que yo solo le estaba pidiendo información. Me dijo que era que él hablaba así, golpeado. Y fue elevando el tono, sin dejarme hablar, sin responder a mis preguntas y finalmente me colgó el teléfono. Realmente me sentí violentado y me indigna que ante la petición de información por algo que le corresponde me traten de esa manera cuando yo siempre lo traté con respeto, lo que pueden comprobar si la llamada está grabada. Sencillamente, el señor Iván Darío Arias Bohórquez, tesorero general, me trató como un atarván. Quedo atento.	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Buenas tardes Cordial saludo Me dirijo a ustedes con la intención de que se preserve la cultura y nuestro patrimonio nacional , soy fotógrafo aficionado del arte y la cultura hace un par de días estuve visitando las instalaciones del Palacio Nacional hoy centro comercial lo cual me dejó bastante sorprendido al ver los cambios tan abruptos que están ocurriendo en dicho patrimonio de nuestro amado país ,puesto que la infraestructura está siendo totalmente modificada , lo veo tan cambiado que me sentí en la necesidad de proteger este bien cultural porque el propósito y deber de ustedes cómo organización gubernamental es conservar y preservar este legado para la humanidad ya que dicha construcción en 1988 fue declarada patrimonio histórico y artístico de la nación ,es por esto que deben actuar de manera urgente y evitar más atropellos con nuestro patrimonio . Espero que mi comentario sea tomado y realmente intervengan y protejan los derechos que se están viendo atropellados por estas manipulaciones indebidas	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
QUEJA	Desacuerdo en pagos en ganadores de estímulos	Se encuentra en concertación con el área de Dirección

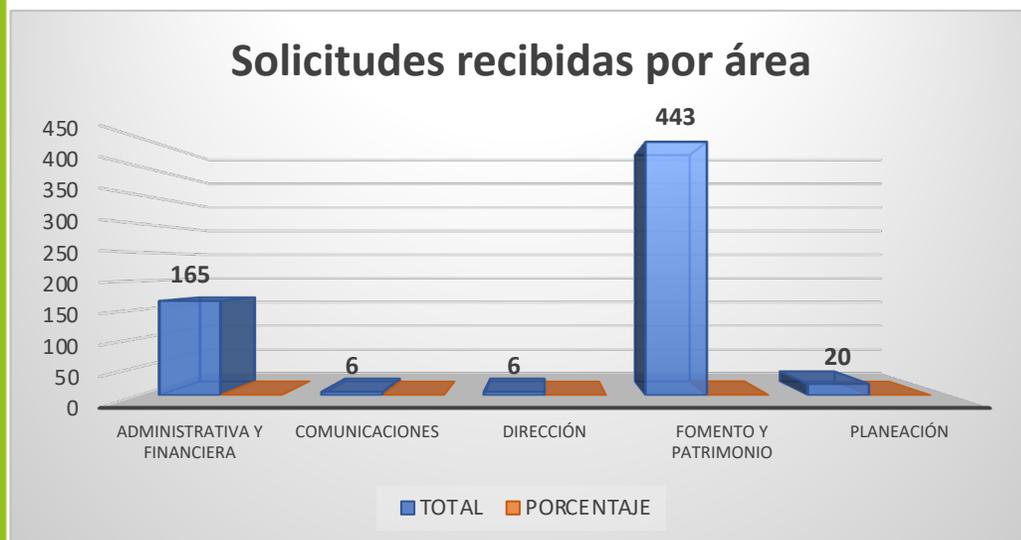
Tabla 3: Quejas y reclamos

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

TIPO DOCUMENTO	ASUNTO	TRATAMIENTO
RECLAMO	Reclamo por malos contratos pagados a empleados de la cultura en Guarne	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
RECLAMO	Falta de oportunidad para presentarse a las convocatorias	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
RECLAMO	Falta de personal como guía turístico en el Palacio de la Cultura	Se responde de acuerdo a las normas vigentes
RECLAMO	Reclamo por falta de respuesta a propuesta en inversión en audiovisuales del Norte de Antioquia	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:



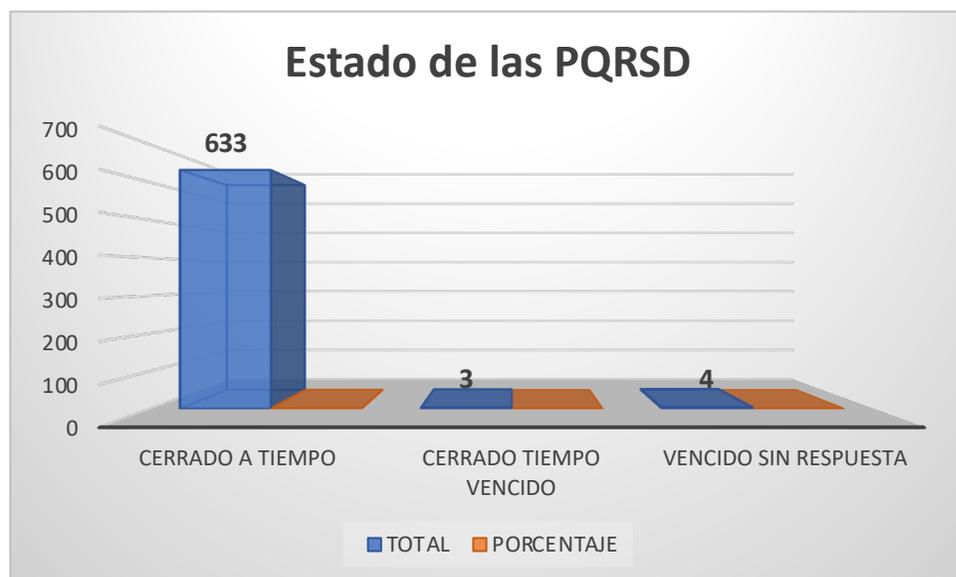
AREA	TOTAL	PORCENTAJE
Administrativa y Financiera	165	26%
Comunicaciones	6	1%
Dirección	6	1%
Fomento y patrimonio	443	69%
Planeación	20	3%
Total, General	640	100%

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 (443) en el periodo indicado, seguido por la Subdirección Administrativa y financiera con (165), Subdirección de planeación con (20), posteriormente la Dirección con (6) y finalmente comunicaciones (6).

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 2022



ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado a tiempo	633	99%
Cerrado tiempo vencido	3	0%
Vencido sin respuesta	4	1%
Total, general	640	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 633, PQRS cerradas tiempo vencido con 3, seguida de PQRS vencido sin respuesta con 4.

7.2.5 Municipio de procedencia de las PQRS:

Municipio	Solicitudes	Municipio	Solicitudes	Municipio	Solicitudes
Abejorral	1	Envigado	12	San Rafael	1
Abriaquí	2	Fredonia	1	San Roque	2
Amagá	3	Frontino	2	Santa Barbara	4
Amalfi	2	Giraldo	1	Santa Fe de Antioquia	9
Andes	1	Girardota	2	Santa Rosa de Osos	2
Angelópolis	1	Granada	2	Segovia	1
Anorí	1	Guarne	6	Sonsón	23
Anzá	1	Guatapé	5	Támesis	1
Apartadó	1	Hispania	1	Tarazá	1
Arboletes	3	Itagüí	4	Titiribí	1
Argelia	1	Ituango	1	Toledo	2
Barbosa	2	Jardín	2	Turbo	2
Bello	1	Jericó	4	Valdivia	1
Betania	1	La Ceja del Tambo	10	Venecia	5
Betulia	1	La Pintada	2	Vigía	1
Buriticá	26	Liborina	2	Yarumal	2
Caicedo	1	Maceo	1	Yolombo	1
Caldas	6	Marinilla	7	Zaragoza	1
Campamento	3	Medellín	352	Bogotá	24
Caramanta	1	Olaya	1	Cali	2
Carepa	1	Peque	1	Meta	1
Caucasia	1	Puerto Berrio	1	Pasto	1
Cisneros	7	Puerto Nare	1	Pereira	1
Cocorná	3	Puerto Triunfo	1	Santa Marta	1
Concepción	3	Remedios	1	Sincelejo	1
Concordia	3	Rionegro	7	Dartmoor Ln. Suwanee	4
Copacabana	2	Sabanalarga	5	Ciudad de México	3
Ebéjico	4	Sabaneta	7		
El Bagre	2	San Andrés de Cuerquia	1		
El Carmen de Viboral	4	San Francisco	3		
El Retiro	1	San Jerónimo	1		
El Santuario	2	San Juan de Urabá	1		
Entrerriós	1	San Luis	1		
	93		449		98
TOTAL, GENERAL					640

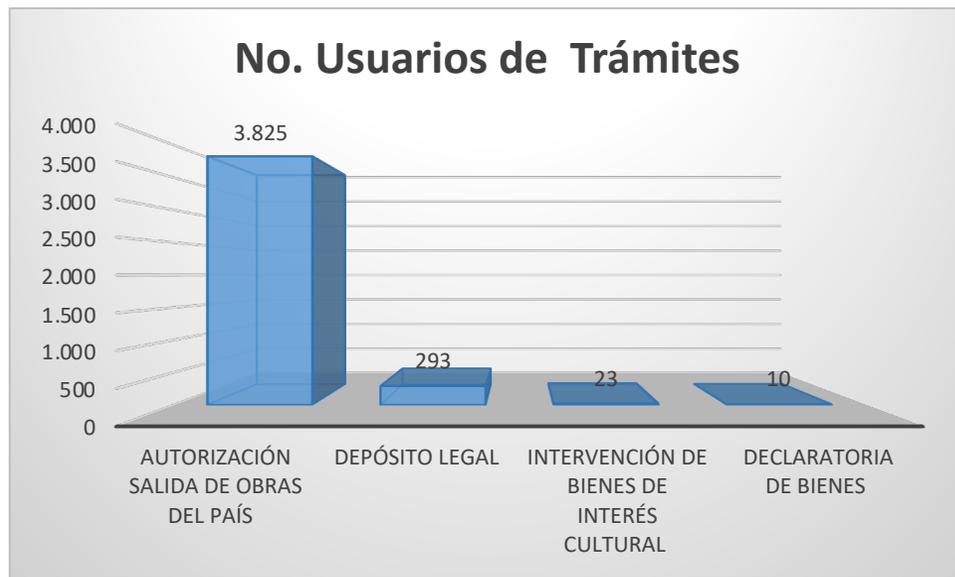
La tabla 6 evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas desde Medellín (352), seguido de municipios de Antioquia con doscientos cincuenta (250) y otros municipios fuera de Antioquia con treinta y un solicitudes (31). Solicitudes de otros países 7.

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

[f](#) [t](#) [v](#) [@](#) @culturantioquia
www.culturantioquia.gov.co