



INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES
DE DUITAMA - CULTURAMA

INFORME
SEMESTRAL

ENCUESTAS DE SATISFACCION

Medicion realizada a la comunidad Duitamense

JULIO 2025

INTRODUCCION

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos del instituto de Cultura Y Bellas Artes de Duitama, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 del 2017. Por medio de una encuesta de satisfacción se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones de la Comunidad duitamense definiendo en que se cumplen sus necesidades y expectativas, en referencia a los servicios que ofrece el instituto. A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el primer semestre de la vigencia 2025, De esta manera fortalecer los propósitos misionales teniendo en cuenta el marco estratégico de la institución que durante los últimos años se ha orientado en el fortalecimiento artístico e institucional, con el fin de mejorar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la comunidad que implícita y explícitamente se vincula con el instituto.

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO

se aplicaron tres tipos de encuesta de acuerdo a la misionalidad del instituto. la encuesta aplicada a la escuela Crear consta de 15 preguntas, la de biblioteca de 8 preguntas y la de atención al público en general 9 preguntas las tres se componen de las siguientes características generales.

- rango de edad.
- genero.
- nivel de formación actual.
- datos generales.



- características de la atención prestada.
- características del punto de atención.
- aspectos del servidor público.
- actividad del formador.
- contenidos y desarrollo del programa.
- calidad humana del formador.



1. METODOLOGIA

la encuesta de satisfacción se aplicó con el proposito de evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por El instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama- CULTURAMA.

1.1 FUENTE DE INFORMACION

Se tiene como fuente primaria, la Información que semestralmente deben reportar los diferentes Procesos del Sistema Integrado de Gestión, que tienen contacto directo con el usuario, garantizando el cumplimiento de los objetivos y la política de transparencia en el desarrollo de los mismos.

1.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA.

La encuesta cuenta con un objetivo, cuya intención es comunicar al usuario la intención de la aplicación del cuestionario; posterior a esto, encontramos espacios que el usuario debe diligenciar para identificar con exactitud el proceso y el trámite que es objeto de evaluación por parte del usuario. En cuanto al diseño de las Preguntas, en un gran porcentaje se crearon de tipo cerradas para facilitar su conteo, con el objetivo de poder analizar y conocer la satisfacción del usuario, respecto a los atributos de calidad establecidos en los acuerdos de servicio y una pregunta abierta con el fin de conocer los aspectos por mejorar si aplica.

1.3 DETERMINAR LA POBLACIÓN.

La población a la cual se le aplica la encuesta, son los clientes, usuarios o beneficiarios que reciben los servicios de cada uno de los procesos del Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama- Culturama.

1.4 DETERMINACION DE LA MUESTRA.

Para determinar el número de encuestas que se van a aplicar, los facilitadores y responsables del proceso, basados en el histórico de trámites y servicios prestados, aplican la formula del tamaño de la muestra de acuerdo a la población total.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N=tamaño de la población

q= 1-p

p= proporción esperada (0,5)

Z= valor según nivel de confianza 95%

E=margen de error (0,05)

1.5 APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Se aplicaron tres tipos de encuestas una general y dos específicas de acuerdo a la misión del instituto.

1.5.1 encuesta de satisfacción del ciudadano referenciado con el código F-GA-11. Aplicada por la línea de frente del área administrativa.

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"		CODIGO: F-GA-11
			VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA: 15-08-2019
	ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO		PAGINA: 1 DE 2

Agradecemos el tiempo en el diligenciamiento de la presente encuesta. Su opinión es importante para nosotros.				
Si usted desea puede diligenciar este formato de manera anónima.				
FECHA			Nombre:	
DD	MM	AA	Organización:	
			Correo electrónico:	
			Teléfonos:	
Nombre del Servidor Público que lo atendió:				
			Marque x	
Área visitada:			Servicio	Trámite
Tema tratado:				
		Marque x		
Características de la atención prestada	Excelente	Bueno	Regular	Malo
A. La claridad de la información				
B. La oportunidad de la respuesta				
C. La satisfacción del servicio				
		Marque x		
Características del punto de atención	Excelente	Bueno	Regular	Malo
A. Señalización				
B. Comodidad de las instalaciones				
		Marque x		
Aspectos del servidor público	Excelente	Bueno	Regular	Malo
A. Amabilidad				
B. Actitud de servicio				
C. Lenguaje claro y sencillo				
		Marque x		
Solicitud	Felicitaciones		Sugerencias	
	Quejas		Reclamos	
	Peticiones		Denuncias	
Observaciones:				

1.5.2 satisfacción estudiantes Escuela Crear Tundama referenciado con el código F-FC-26. Aplicada por la Escuela.

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE QUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: F-FC-26
		VERSIÓN: 02
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 20-02-2025
	FORMATO EN CUESTA SATISFACCIÓN ESTUDIANTES ESCUELA CREAR TUNDAMA	PAGINA: 1 de 1

PROGRAMA: _____
 ASIGNATURA: _____
 NOMBRE DEL FORMADOR: _____

El Instituto de Cultura y Bellas Artes de Quitama, Culturama, quiere conocer la opinión de los estudiantes sobre la actividad de sus formadores dentro de los procesos que se desarrollan desde la Escuela Crear Tundama. Contesta a cada pregunta con objetividad y sinceridad, independientemente de la simpatía que tengas con el formador, este cuestionario busca valorar su desempeño como formador y fortalecer la retroalimentación de la información. Tus respuestas son confidenciales, siendo este un cuestionario anónimo.

Teniendo en cuenta las características de auto asignatura marque con 1 (DEFICIENTE), 2 (BUENO), 3 (EXCELENTE) según su criterio en cada uno de los siguientes aspectos de la actividad del formador y del desarrollo del programa

Actividad del formador	1 DEFICIENTE	2 BUENO	3 EXCELENTE
1. El formador explica de forma clara y organizada			
2. El formador aconseja adecuadamente los experimentos relativos con aspectos prácticos (tareas, ejercicios, problemas, actividades prácticas)			
3. El formador usa adecuadamente los recursos didácticos para favorecer el aprendizaje de la asignatura (materiales audiovisuales, tablero, otros)			
4. El formador transmite motivación por el aprendizaje de la asignatura			
5. El formador fomenta la participación activa de los estudiantes (trabajo en grupo, exposición en público, defensa ideas, fomento del aprendizaje autónomo)			
6. El formador resuelve las dudas planteadas y orienta a los estudiantes en el desarrollo de sus tareas o ejercicios.			
7. En general, ¿cuál es su satisfacción con la labor formador de este formador?			

Contenidos y Desarrollo del Programa	1 DEFICIENTE	2 BUENO	3 EXCELENTE
1. Definición de los roles: el formador informa a los estudiantes los contenidos y las actividades a realizar durante el semestre en cada una de las asignaturas.			
2. Se cumple con el desarrollo de los contenidos y las actividades de cada asignatura (competencias, contenidos, actividades de aprendizaje, criterios de evaluación).			
3. El formador informa a los estudiantes sobre los resultados obtenidos en las diversas actividades (trabajos, ejercicios, exposiciones, exposiciones o otras actividades de evaluación).			
4. Como consecuencia del proceso de aprendizaje, se prepara una reunión académica coordinada entre el formador y el (los) evaluador(es).			
5. Los contenidos definidos al inicio del programa fueron útiles en su totalidad.			
6. El tiempo de la clase se aprovechó al máximo y se cumple con el horario establecido.			



Calidad Humana del formador.	1 DEFICIENTE	2 BUENO	3 EXCELENTE
1. La relación formador- estudiante se desarrolla dentro del respeto mutuo y la comprensión en torno a las actividades propias del proceso de formación.			
2. El formador muestra disposición para escuchar sugerencias, consultas y los responde adecuadamente.			

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES: _____

Gracias, tu participación es importante para el Instituto.

1.5.3 Escuela satisfacción Biblioteca, referenciado con el código F-FC-25.
Aplicada por la Biblioteca.

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: F-FC-25
		VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	FECHA: 20-02-2025
	FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN BIBLIOTECA	PAGINAS: 1 DE 1

Fecha: _____ Nombres y apellidos: _____

D. I. N° _____ Edad: _____ Ocupación: _____

Evaluación de Servicios y programas bibliotecarios. Marque con una X.

1. Atención de los funcionarios: Buena __ Regular __ Mala __

¿Por qué? _____

2. Estado de la colección: Buena __ Regular __ Mala __

¿Por qué? _____

3. El servicio de préstamo externo es: Bueno __ Regular __ Malo __

¿Por qué? _____

4. La presentación de la biblioteca (aseo, iluminación, acceso, mobiliario) es: Buena __ Regular __ Mala __

¿Por qué? _____

5. El estado de los computadores es: Bueno __ Regular __ Malo __

¿Por qué? _____

6. El servicio de la sala de cómputo es: Bueno __ Regular __ Malo __

¿Por qué? _____

7. Los programas ofrecidos son: Buenos __ Regulares __ Malos __

¿Por qué? _____

8. El manejo de la biblioteca en los medios virtuales es: Buena __ Regular __ Mala __

¿Por qué? _____

9. Los servicios de hemeroteca y referencia son: Buenos __ Regulares __ Malos __

¿Por qué? _____

De cada encuesta se tuvieron en cuenta las siguientes condiciones para el ponderado del primer semestre del año 2025.

Número total de encuestas aplicadas	Perfil de los encuestados	Medio de aplicación	Escala utilizada
Línea de frente: 20 Escuela: 294 Biblioteca: 10 Total: 324	grupos de valor	físico.	buena, regular, mala.

Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

2. ANALISIS DE DATOS

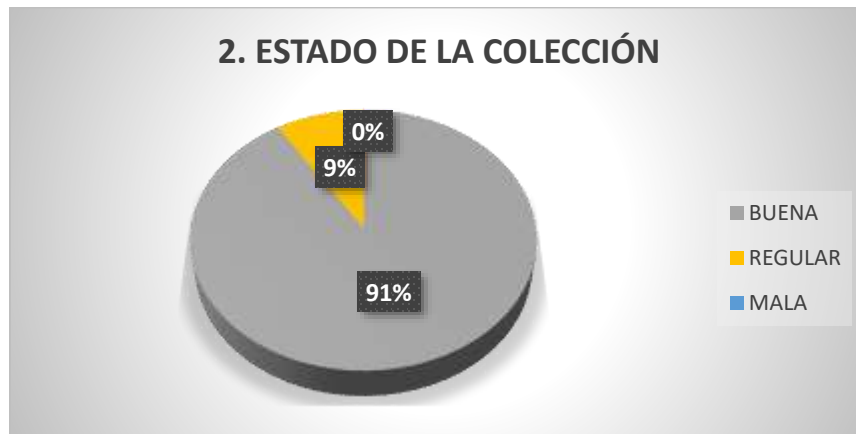
2.1 ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DE LA BIBLIOTECA.

10 personas encuestadas, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

- Atención de los funcionarios



- Estado de la colección



- El servicio de préstamo externo es:



- La presentación de la biblioteca (aseo, iluminación, acceso, mobiliario):



- El estado de los computadores.



- El servicio de la sala de cómputo.



- Programas ofrecidos.



- El manejo de la biblioteca en los medios virtuales



- Servicios de hemeroteca y referencia.



ANALISIS RESULTADOS BIBLIOTECA:

De las 10 personas encuestadas, más del 80% manifestó servicio favorable en la generalidad de los Ítems evaluados. sin embargo, se puede percibir que las deficiencias que se obtienen en el proceso vienen de los elementos de uso tecnológico y físico. Específicamente en la colección y estado de computadores.

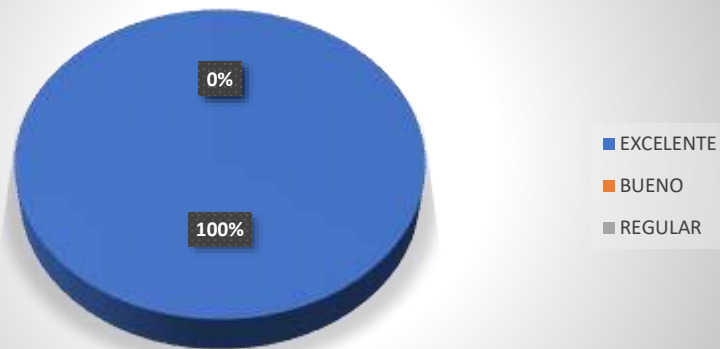
2.2 ATENCIÓN AL PÚBLICO LÍNEA DE FRENTE.

fueron encuestadas 20 personas de las cuales arrojaron los siguientes resultados:

- Características de la atención prestada.

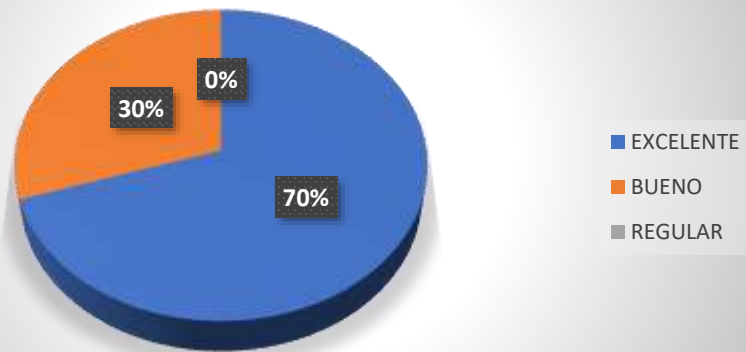


C. SATISFACCION DEL SERVICIO

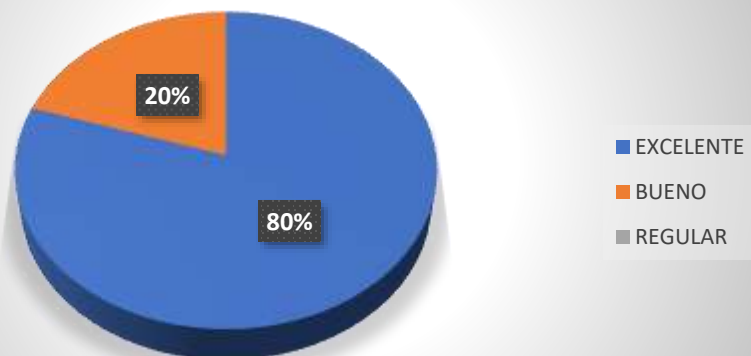


- Características del punto de atención.

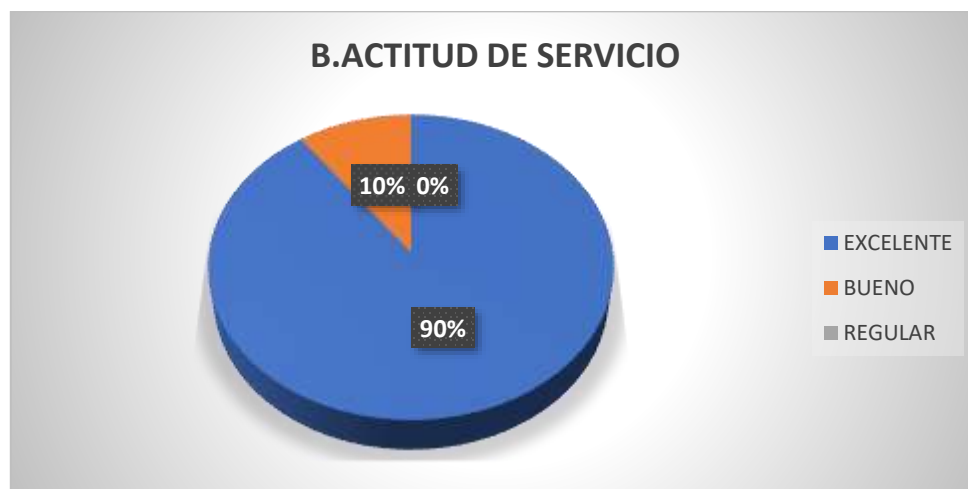
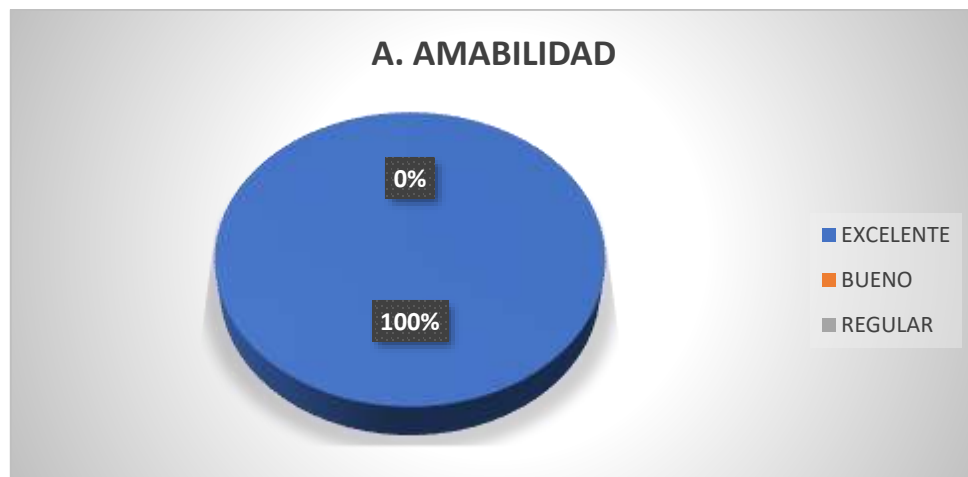
A. SEÑALIZACION



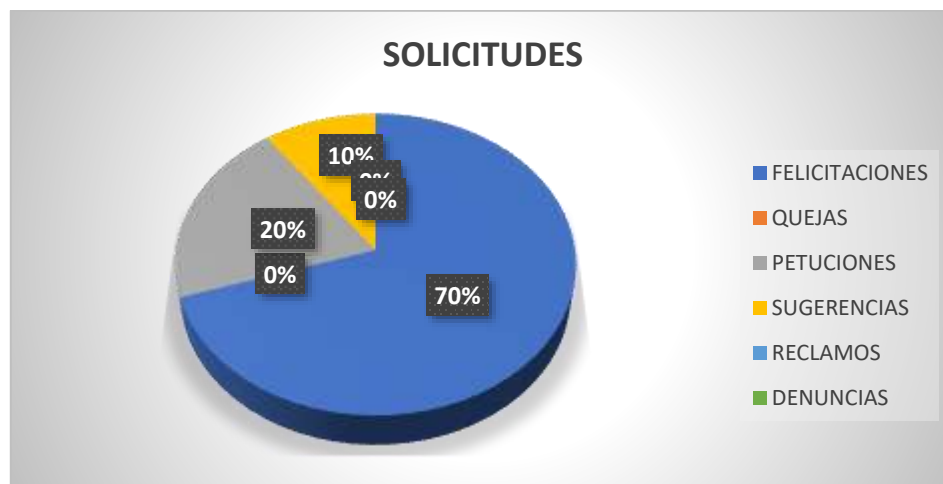
B. COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES



- Aspectos del servidor publico



- **SOLICITUD**



ANALISIS RESULTADOS LINEA DE FRENTE:

De las 20 personas encuestadas, más del 80% manifestó servicio favorable en la generalidad de los ítems evaluados. sin embargo, se puede percibir que las deficiencias van apuntando a señalización y a actitud de servicio y comodidad de las instalaciones. Por tanto, se debe poner atención y seguir mejorando en estos aspectos.

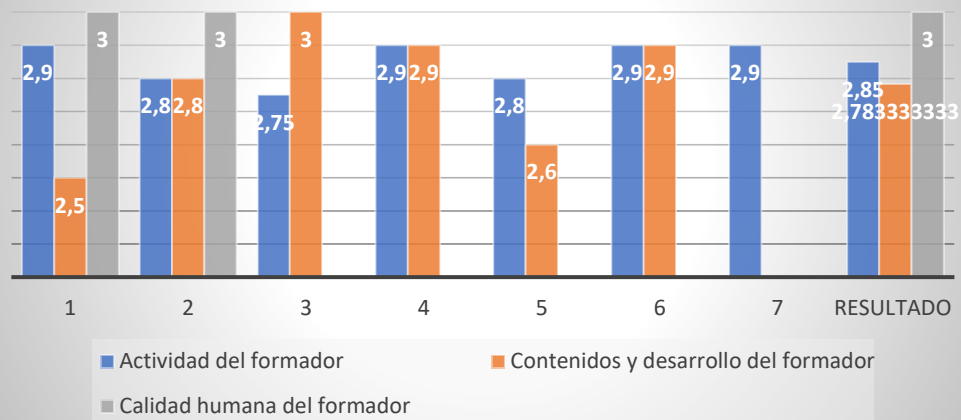
2.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES ESCUELA CREAR TUNDAMA

fueron aplicadas 294 encuestas, realizando una medición de acuerdo a áreas y formadores que hacen parte del proceso. En la encuesta se pueden evidenciar aspectos relacionados con la actividad del formador, contenidos, desarrollo del programa y calidad humana del formador.

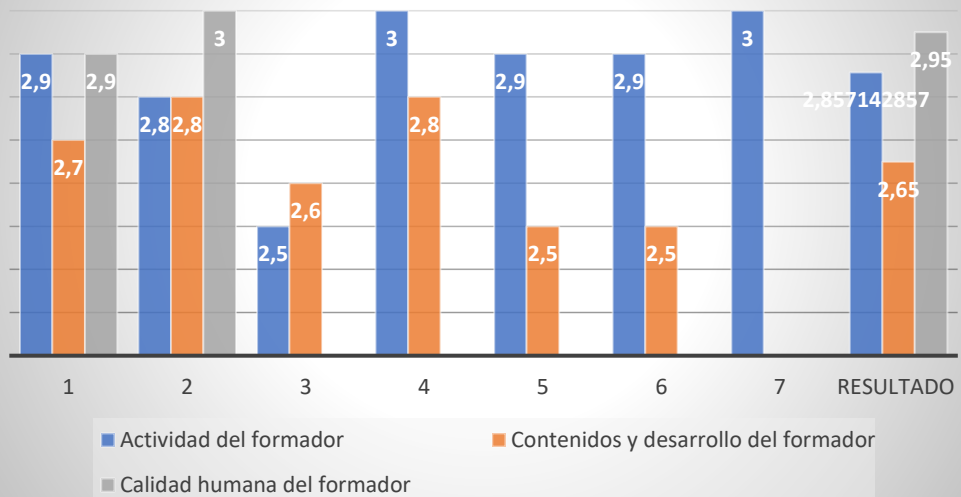
FORMADOR: JOHAN MESA

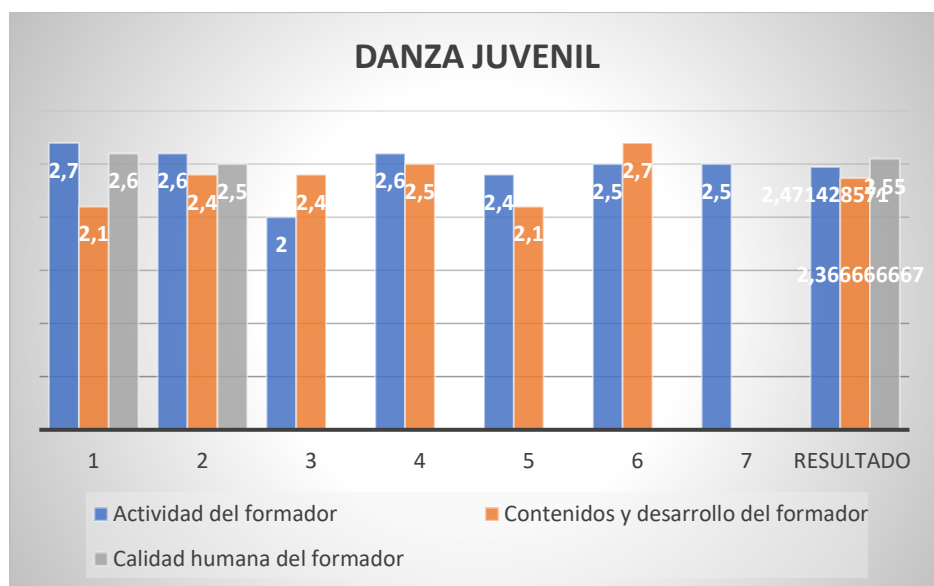
PROGRAMA: DANZA INFANTIL/ SABIDURIA POPULAR/ DANZA JUVENIL

DANZA INFANTIL



SABIDURIA POPULAR





ANALISIS RESULTADOS FORMADOR Y PROGRAMA:

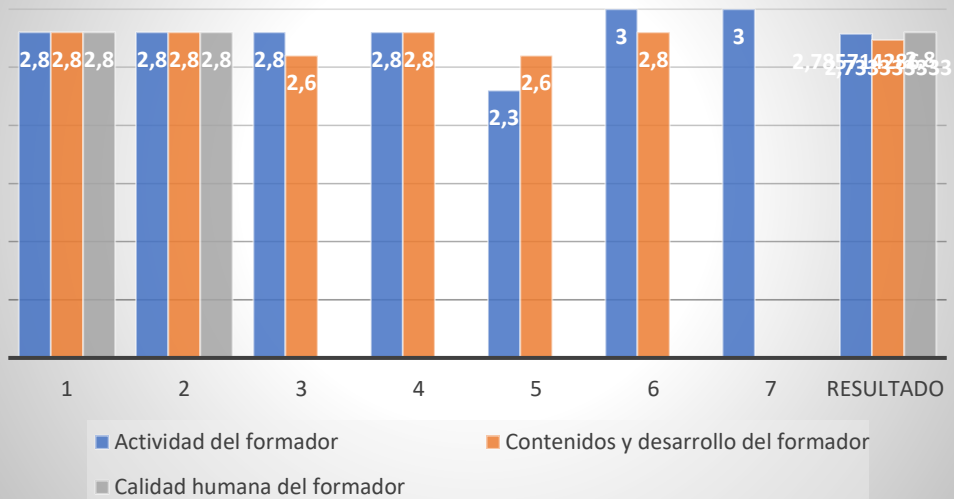
El formador Johan Mesa, tiene a cargo tres programas. la medición de la encuesta se realizó de acuerdo a 3 calificaciones Deficiente= 1, bueno= 2, excelente=3 los cuales arrojaron los siguientes resultados. Como metodología se realizaron de acuerdo a cada programa evaluando actividad del formador, contenidos y desarrollo del programa y la calidad humana del formador.

Se observa un comportamiento particular en todos los aspectos evaluados, se evidencia un aumento porcentual en la evaluación del primer semestre de 2025, el promedio de satisfacción para este formador alcanza la calificación favorable. 2,7 de 3. Sin embargo, hay que poner atención con los contenidos que se proponen al principio de las sesiones ya que se tienen resultados deficientes en ese ítem. De igual forma no se están utilizando recursos didácticos se tendría que evaluar si para este programa son necesario o si no aplicarían ya que afectan en la medición general de la satisfacción de estudiantes respecto al formador.

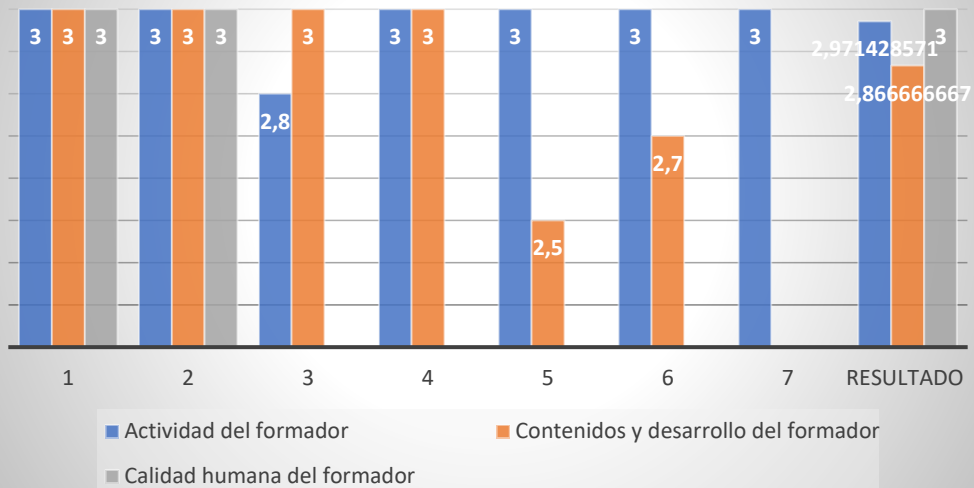
FORMADOR: HENRY GRANADOS

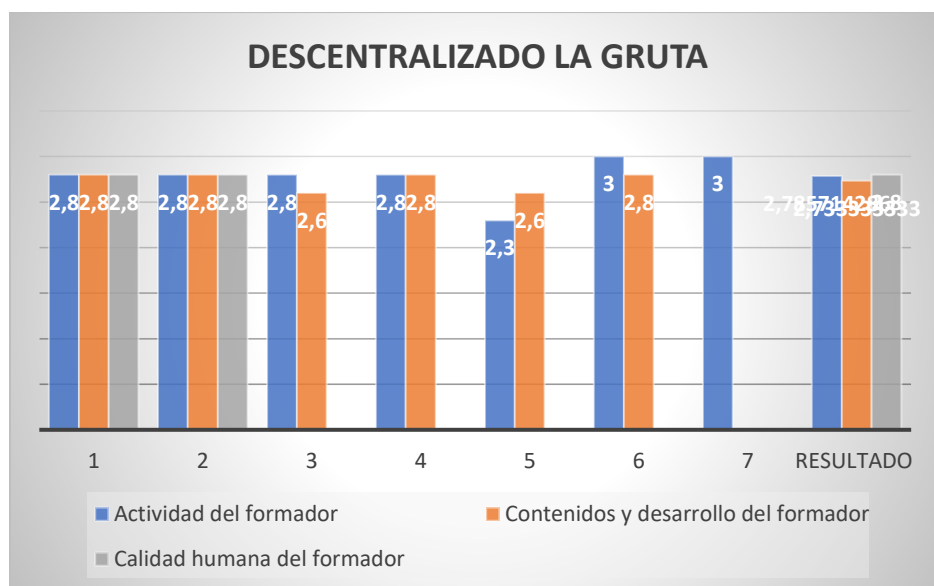
PROGRAMA: EXPRESIONES MODERNAS/ DESCENTRALIZADO LA GRUTA / DESCENTRALIZADO BOYACA

DESCENTRALIZADO LA GRUTA



EXPRESIONES MODERNAS





ANALISIS RESULTADOS FORMADOR Y PROGRAMA:

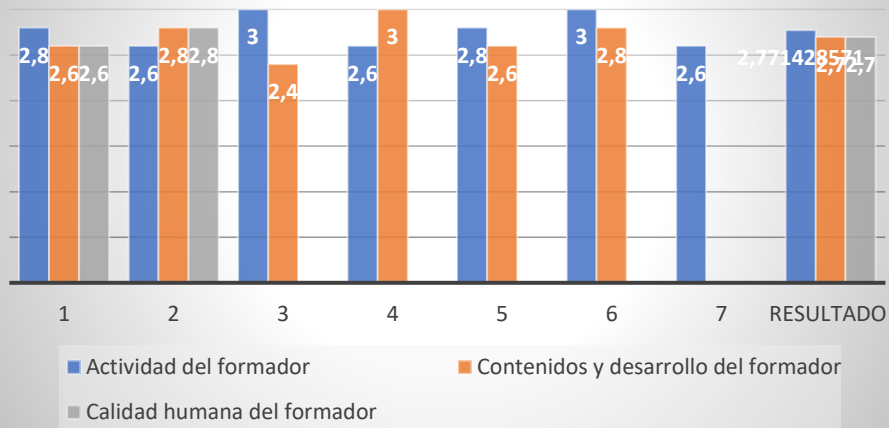
El formador Henry Granados, tiene a cargo tres programas. la medición de la encuesta se realizó de acuerdo a 3 calificaciones Deficiente= 1, bueno= 2, excelente=3 los cuales arrojaron los siguientes resultados. Como metodología se realizaron de acuerdo a cada programa evaluando actividad del formador, contenidos y desarrollo del programa y la calidad humana del formador.

Se observa un comportamiento particular en todos los aspectos evaluados, se evidencia un aumento porcentual en la evaluación del primer semestre de 2025, el promedio de satisfacción para este formador alcanza la calificación favorable. 2,8 de 3. Donde demuestra buenos contenidos y desarrollo del formador y excelente calidad humana.

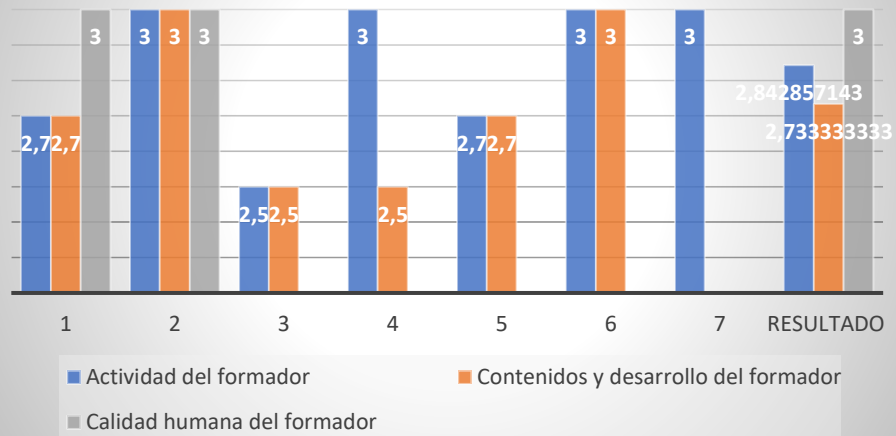
FORMADOR: CESAR SUAREZ

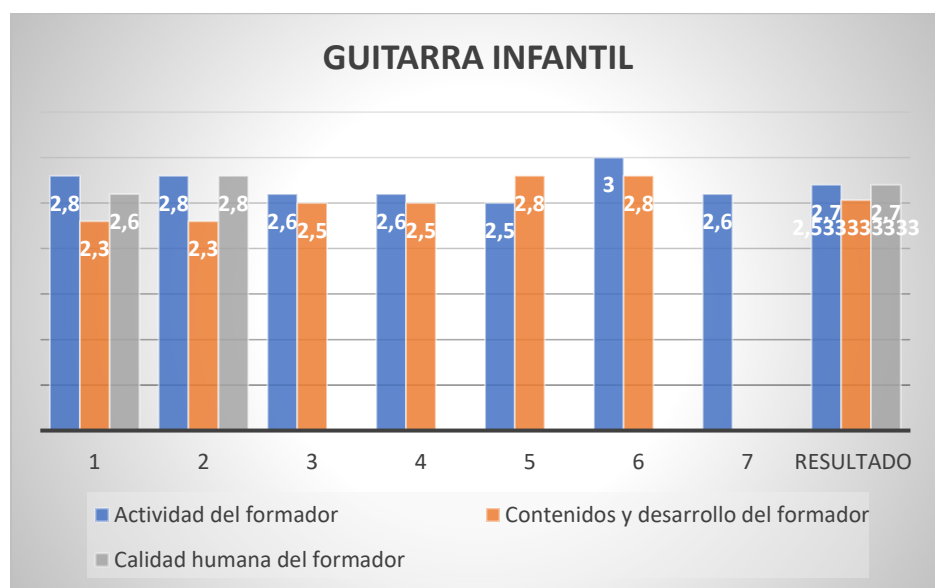
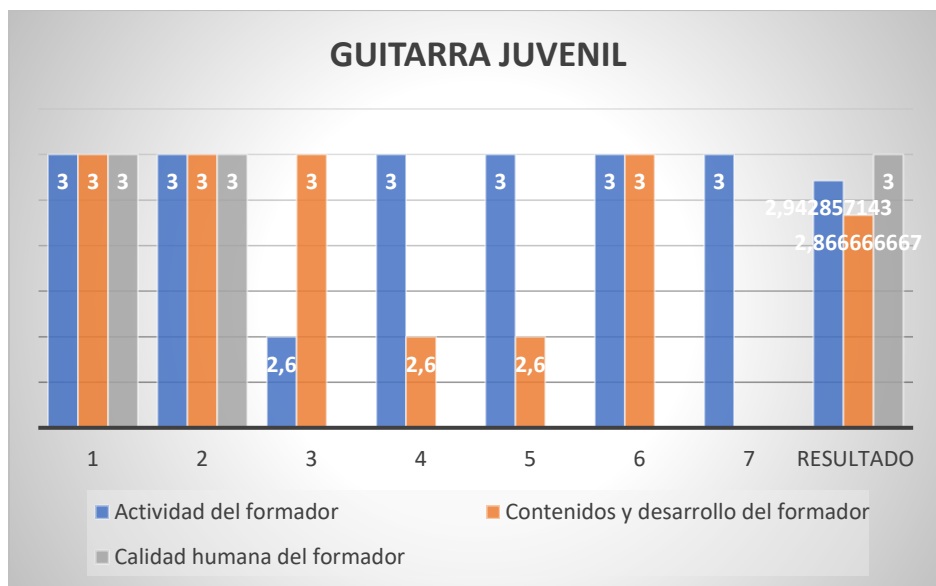
PROGRAMAS: ESTUDIANTINA/ GUITARRA M2 /GUITARRA INFANTIL/
GUITARRA JUVENIL

ESTUDIANтина



GUITARRA M2





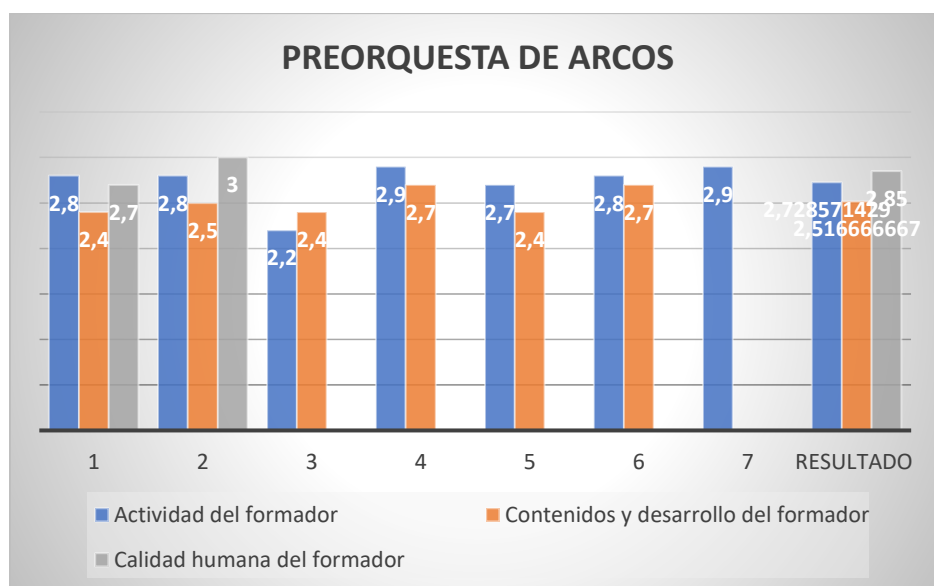
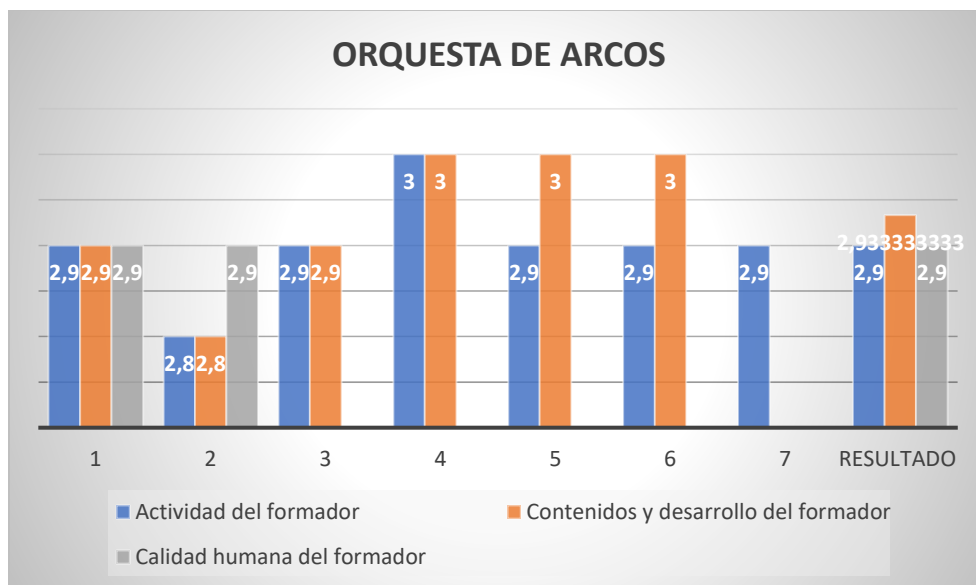
El formador Cesar Suarez, tiene a cargo tres programas. la medición de la encuesta se realizó de acuerdo a 3 calificaciones Deficiente= 1, bueno= 2, excelente=3 los cuales arrojaron los siguientes resultados. Como metodología se realizaron de acuerdo a cada programa evaluando actividad del formador, contenidos y desarrollo del programa y la calidad humana del formador.

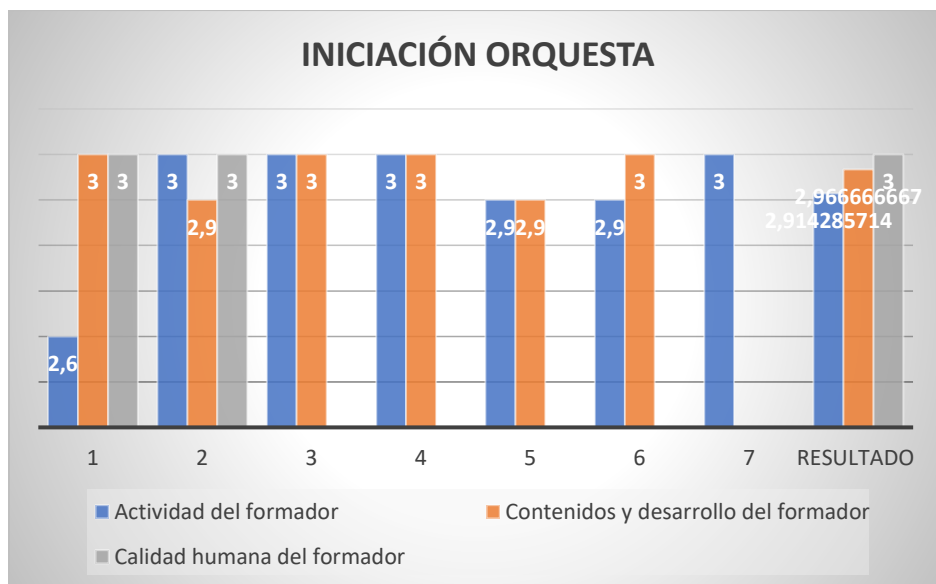
Se observa un comportamiento particular en todos los aspectos evaluados, se evidencia un aumento porcentual en la evaluación del primer semestre de 2025, el promedio de satisfacción para este formador alcanza la calificación

favorable. 2,8 de 3. Donde demuestra buenos contenidos y desarrollo del formador y excelente calidad humana

FORMADOR: SERGIO SALCEDO

PROGRAMA: PREORQUESTA DE ARCOS/ ORQUESTA DE ARCOS / INICIACION ORQUESTA





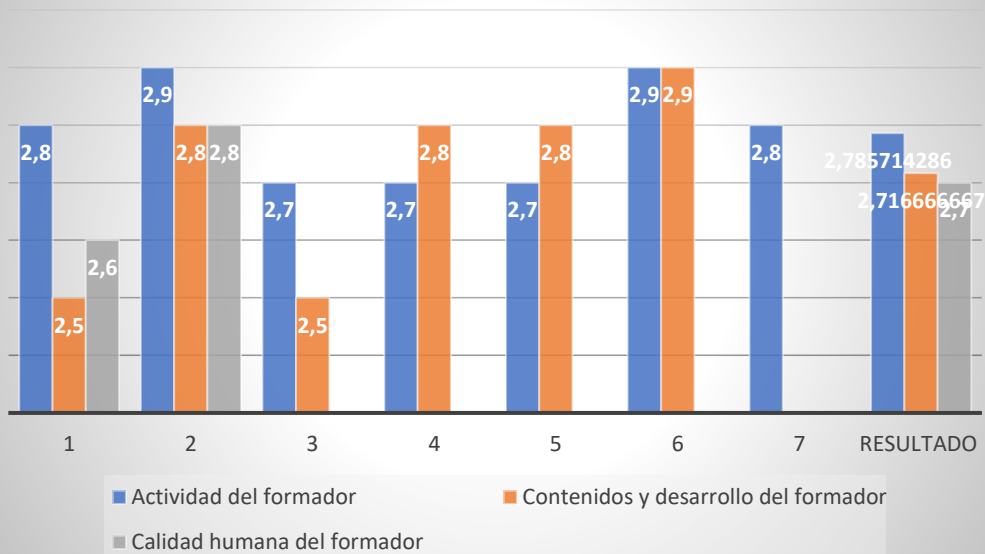
El formador Sergio Salcedo, tiene a cargo tres programas. la medición de la encuesta se realizó de acuerdo a 3 calificaciones Deficiente= 1, bueno= 2, excelente=3 los cuales arrojaron los siguientes resultados. Como metodología se realizaron de acuerdo a cada programa evaluando actividad del formador, contenidos y desarrollo del programa y la calidad humana del formador.

Se observa un comportamiento particular en todos los aspectos evaluados, se evidencia un aumento porcentual en la evaluación del primer semestre de 2025, el promedio de satisfacción para este formador alcanza la calificación favorable. 2,7 de 3. Donde demuestra buenos contenidos y desarrollo del formador y excelente calidad humana. Sin embargo, se debe tener en cuenta los contenidos informados al inicio del programa ya que en este ítem fue en el que se reflejó la medición más baja.

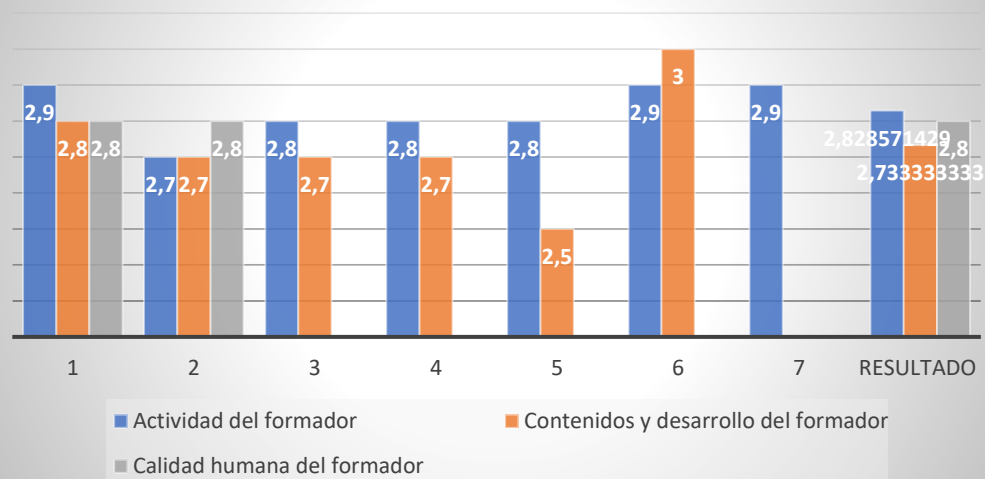
FORMADOR: WILLIAM GALVIS

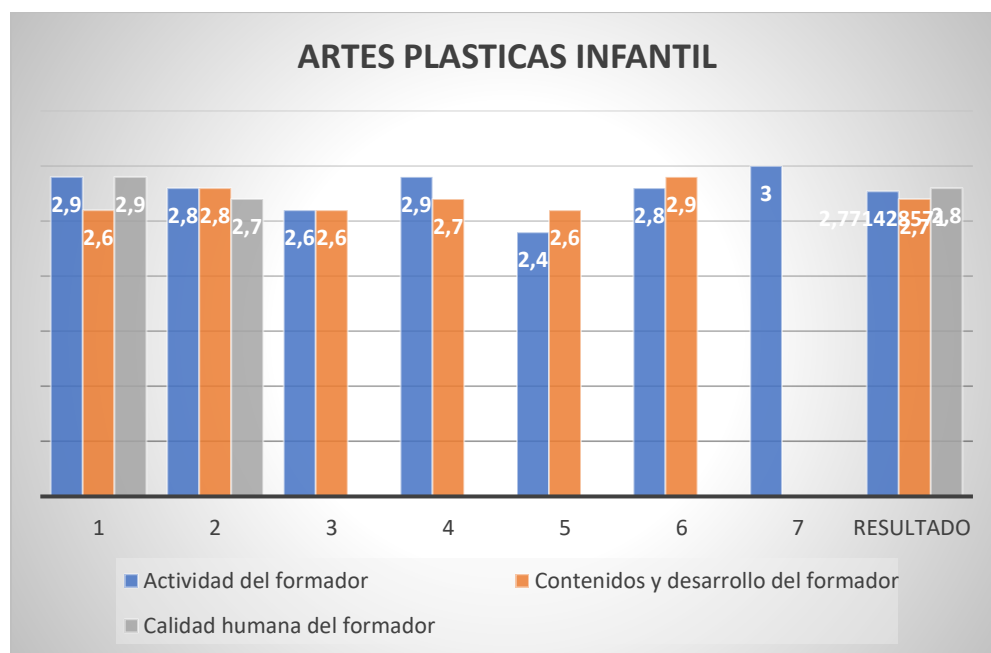
PROGRAMA: ARTES PLASTICAS JUVENIL 1/ ARTES PLASTICAS JUVENIL 2/
ARTES PLASTICAS INFANTIL

ARTES PLASTICAS JUVENIL 1



ARTES PLASTICAS JUVENIL 2





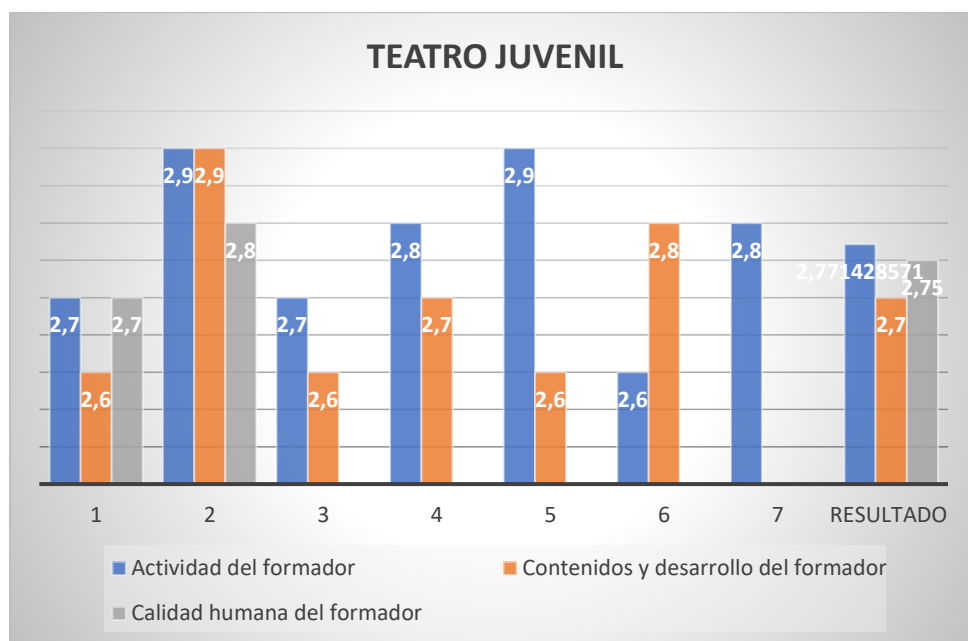
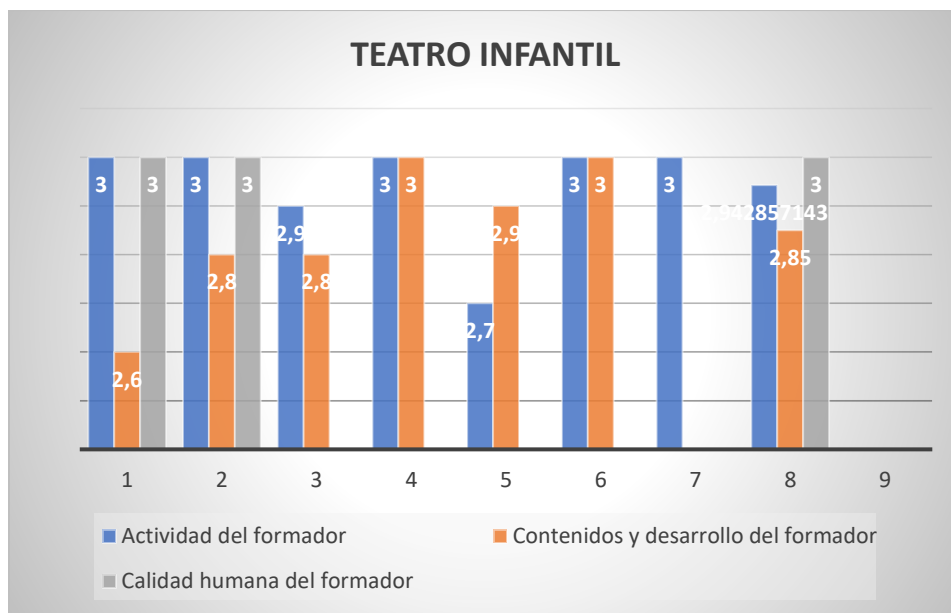
El formador William Galvis, tiene a cargo tres programas. la medición de la encuesta se realizó de acuerdo a 3 calificaciones Deficiente= 1, bueno= 2, excelente=3 los cuales arrojaron los siguientes resultados. Como metodología se realizaron de acuerdo a cada programa evaluando actividad del formador, contenidos y desarrollo del programa y la calidad humana del formador.

Se observa un comportamiento particular en todos los aspectos evaluados, se evidencia un aumento porcentual en la evaluación del primer semestre de 2025, el promedio de satisfacción para este formador alcanza la calificación favorable. 2,6 de 3. Donde demuestra buenos contenidos y desarrollo del formador y excelente calidad humana.

Se debe hacer plan de mejoramiento respecto al punto cinco referente a la socialización y cumplimiento de los programas vistos en su totalidad y en la entrega de los resultados obtenidos en las diversas actividades.

FORMADOR: CESAR CUSPOCA

PROGRAMAS: TEATRO INFANTIL/ TEATRO JUVENIL



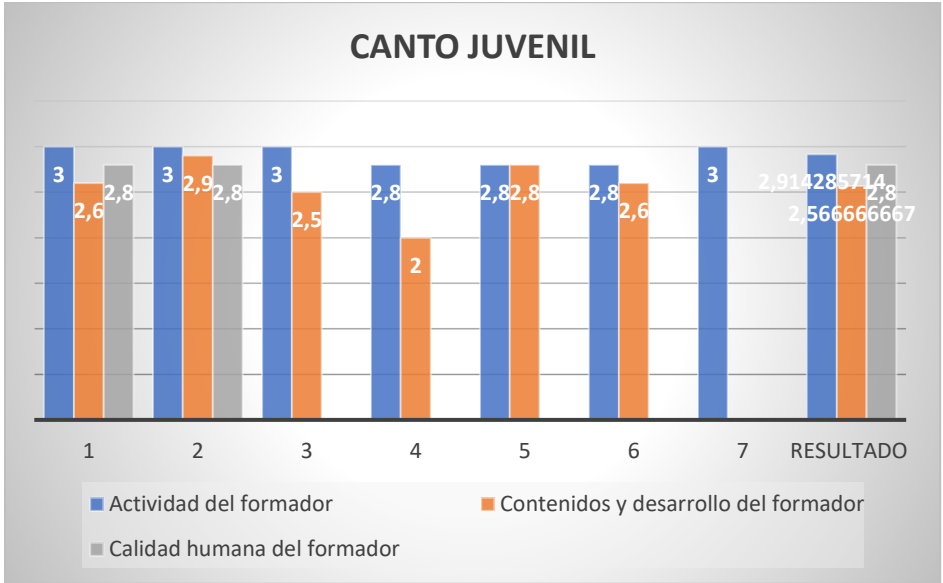
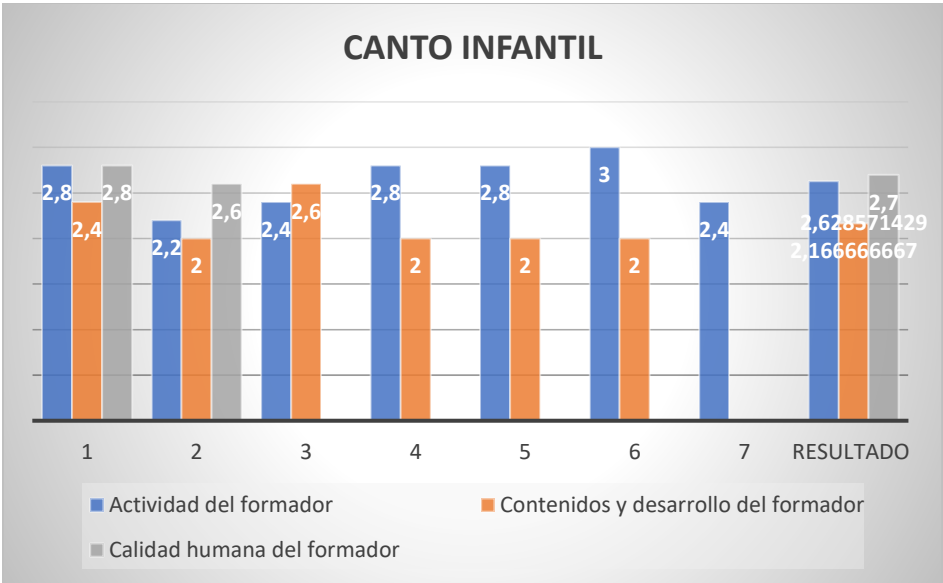
El formador Cesar Cuspoca, tiene a cargo dos programas. la medición de la encuesta se realizó de acuerdo a 3 calificaciones Deficiente= 1, bueno= 2, excelente=3 los cuales arrojaron los siguientes resultados. Como metodología se realizaron de acuerdo a cada programa evaluando actividad del formador, contenidos y desarrollo del programa y la calidad humana del formador.

Se observa un comportamiento particular en todos los aspectos evaluados, se evidencia un aumento porcentual en la evaluación del primer semestre de

2025, el promedio de satisfacción para este formador alcanza la calificación favorable. 2,8 de 3. Donde demuestra buenos contenidos y desarrollo del formador y excelente calidad humana.

FORMADOR: SANTIAGO MUÑOZ

PROGRAMA: CANTO INFANTIL/ CANTO JUVENIL



El formador Santiago Muñoz, tiene a cargo dos programas. la medición de la encuesta se realizó de acuerdo a 3 calificaciones Deficiente= 1, bueno= 2, excelente=3 los cuales arrojaron los siguientes resultados. Como metodología se realizaron de acuerdo a cada programa evaluando actividad del formador, contenidos y desarrollo del programa y la calidad humana del formador.

Se observa un comportamiento particular en todos los aspectos evaluados, se evidencia un aumento porcentual en la evaluación del primer semestre de 2025, el promedio de satisfacción para este formador alcanza la calificación favorable. 1,8 de 3. Donde demuestra buenos contenidos y desarrollo del formador y excelente calidad humana.

Se debe hacer plan de mejoramiento respecto al punto 2 referente a los contenidos y desarrollo del programa ya que la medición adquirida fue la más baja. Por tanto, se debe fortalecer y buscar estrategias en contenidos, actividades, informar los resultados obtenidos, la muestra académica y todos los contenidos que se informan al inicio del programa ya que según la medición no se están cumpliendo a cabalidad.

3. RECOMENDACIONES

- No se está determinando la muestra correctamente, por tanto, se requiere que la población encuestada sea determinada estadísticamente y la ponderación garantice veracidad, garantizando real percepción del servicio.
- Establecer y/o fortalecer las estrategias de atención del usuario y calidad del servicio. Reforzando técnicas de abordaje, comunicación asertiva y manejo de las herramientas brindadas por el instituto de Cultura y Bellas Artes de Culturama.
- Es muy importante que se realice una divulgación más amplia del instrumento de satisfacción por parte de las áreas ya que la participación de algunas es muy baja y no permite realizar un análisis más certero.
- Se debe realizar una correcta divulgación de los resultados de la encuesta a las diferentes áreas y procesos con el propósito de concertar y formular oportunidades de mejora con base en los resultados para los diferentes trámites y servicios.
- Diversificar el medio o los medios para la aplicación de la encuesta de satisfacción teniendo en cuenta la posibilidad de generar instrumentos que permitan hacer la medición al momento que los usuarios acceden o finalizan los trámites y servicios

4. CONCLUSIONES

- Se observó un comportamiento particular en la participación de los estudiantes, docentes y administrativos en la aplicación de la encuesta de satisfacción, toda vez que fueron 294 encuestados en el primer semestre de 2025 y el año pasado solo hicieron parte el 50% de estos, aumentaron las personas encuestadas.
- Destacamos el buen nivel que reflejaron las preguntas en su generalidad, en las cuales evidenciamos la buena percepción en la atención de servicio, calidad y desarrollo de los programas y acceso a información del Instituto.
- Se evidencia la necesidad de una acción de mejora para reforzar el mecanismo de consulta e imposición de quejas, ya que no todos los usuarios entregan sus inquietudes por temor, o por desconocimiento. Se requiere actualización y ajuste en la página web dando Cumplimiento *Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC* y el Anexo 2 – Estándares de publicación y divulgación de información.

Los resultados de esta encuesta serán publicados en la página institucional y los podrán consultar con el link: <https://www.culturamaduitama.gov.co/transparencia.html>