



INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES
DE DUITAMA - CULTURAMA

INFORME
TRIMESTRAL

ENCUESTAS DE SATISFACCION

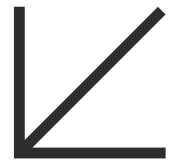
Medicion realizada a la comunidad Duitamense

2024

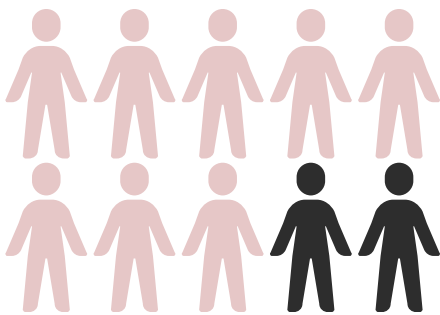
INTRODUCCION

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 ultimo trimestre de la vigencia 2024, 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 artistico 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.

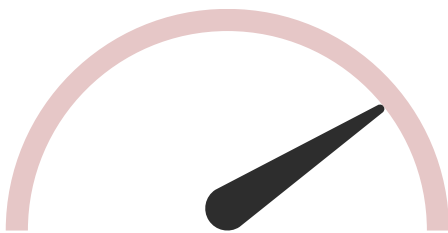
ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO



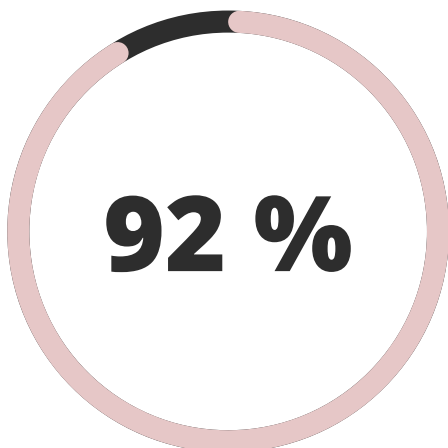
LA ENCUESTA SE COMPONE DE LAS SIGUIENTES TRECE (13) PREGUNTAS QUE CONSTITUYEN UN MONITOREO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS UNIDADES



- 1.rango de edad
- 2.genero
- 3.nivel de formacion actual
4. estado civil actual
- 5.lugar de procedencia
- 6.estrato social



7. ocupacion actual
8. ¿Ha escuchado hablar del Instituto Bellas artes de Duitama Culturama?
9. ¿Usted o algún familiar ha tomado cursos en Culturama?
10. Si su respuesta fue si, ¿Cuál fue el curso que tomó?

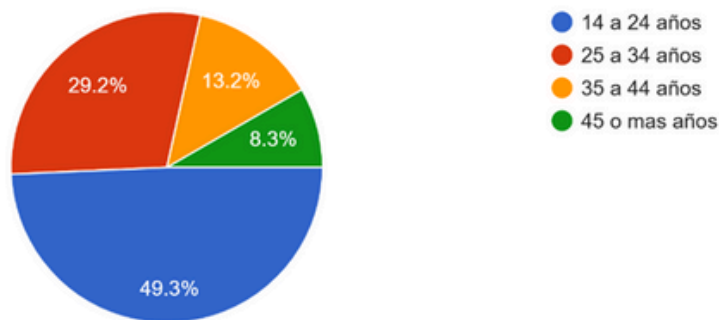


11. ¿Sabe que dentro de Culturama está ubicada la Biblioteca Móvil Gabriel García Márquez?
12. ¿Sabía usted que dentro de Culturama se encuentra un auditorio para la realización de eventos culturales?
13. En los últimos 6 meses ha asistido a eventos programados por Instituto Culturama?

ANÁLISIS DE DATOS

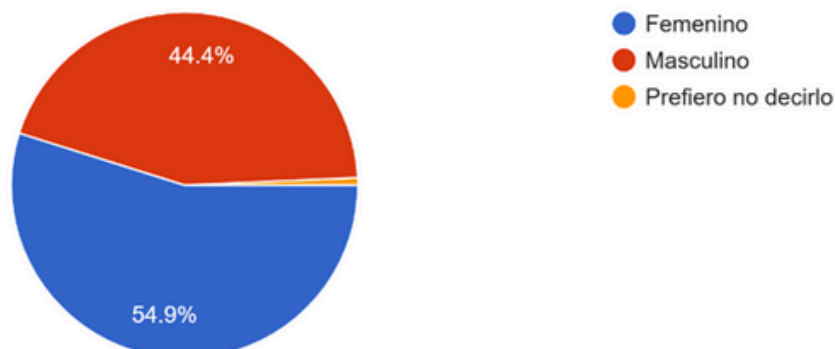
Rango de edad: Como evidenciamos en el grafico el 49% de las personas encuestadas se encuentran en un rango de edad entre los 14 a 24 años, dando a conocer que la mayoría de los encuestados son personas jovenes, mientras que el 29% esta en el rango de 25 a 34. Tambien se realizaron muestreos a personas mayores, en amarillo y con el 13% personas con una edad entre 35 a 44 años y por ultimo; en verde con el 8% las edades mayores o iguales a 45 años.

Rango de edad
144 respuestas



Genero: Según el instrumento de estudios de recolección existe un pequeño grupo de personas que prefieren no revelar su genero, aunque el numero de la muestra es muy pequeño se le da visibilidad ocupando el 1%. La menor cantidad de personas encuestadas dieron como resultado el genero masculino con un porcentaje de 44%, seguido del genero femenino ocupando el 55%.

Género
144 respuestas

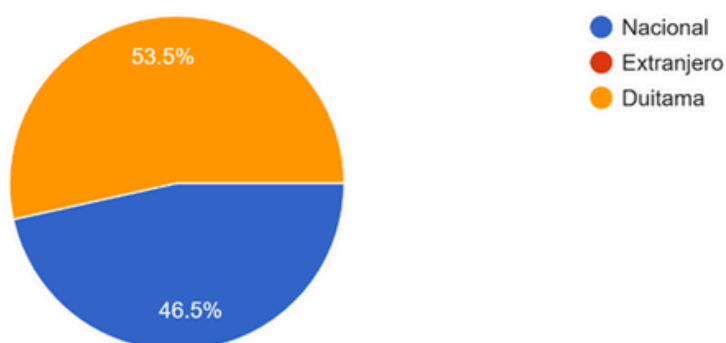


ANÁLISIS DE DATOS

Lugar de procedencia: El porcentaje menor, que corresponde a las personas nacionales es de 46%. Los encuestados que respondieron que su lugar de procedencia es Duitama son del 54%.

Lugar de procedencia

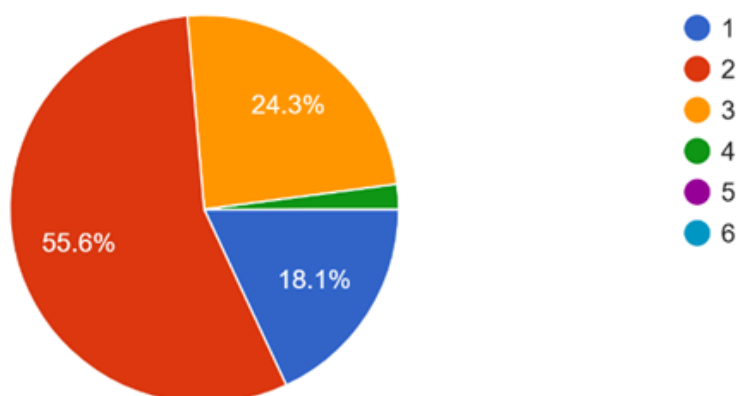
144 respuestas



Estrato social: Como se observa en la gráfica, el mayor porcentaje corresponde al estrato numero 2 con un porcentaje de 56%, seguido del estrato 3 ocupando un porcentaje de 24%. El 18% por ciento de los encuestados pertenecen al estrato numero 1, y una minoría del 2% ocupa el estrato social 4

Estrato social

144 respuestas

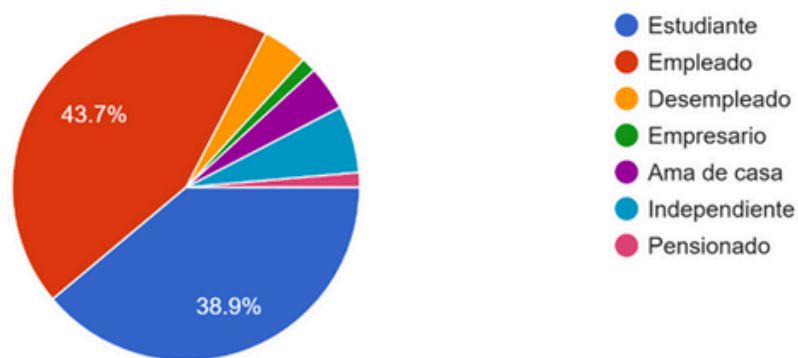


ANÁLISIS DE DATOS

Ocupación actual: El gráfico se divide en siete en 7 segmentos principales, los estudiantes ocupan el 39%, continuamos con el 44% que corresponde a los empleados. A continuación los encuestados que se describirán representas los menores porcentajes; las personas que son independientes pertenecen al 6%, luego encontramos a los desempleados y a las que ocupan labores de amas de casa con el 4%. Los empresarios y pensionados se encuentran con el mismo porcentaje de 1%

Ocupación actual

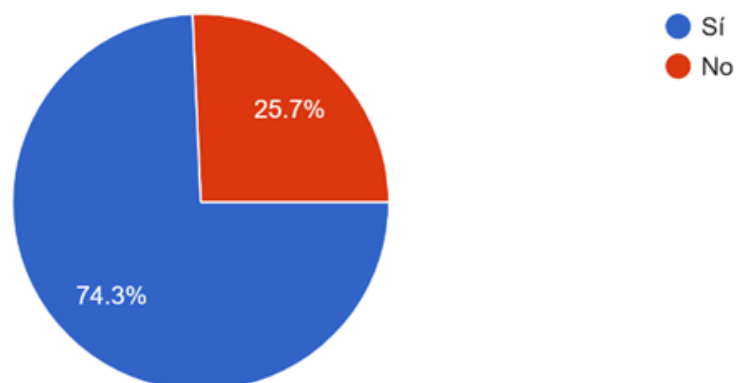
144 respuestas



¿Has escuchado hablar del instituto de bellas artes de Duitama “Culturama”?: El 74% de los encuestados afirmaron que si reconocen al instituto de bellas artes de Duitama, por el contrario el 26% de las personas respondieron que no.

¿Ha escuchado hablar del Instituto Bellas artes de Duitama Culturama?

144 respuestas

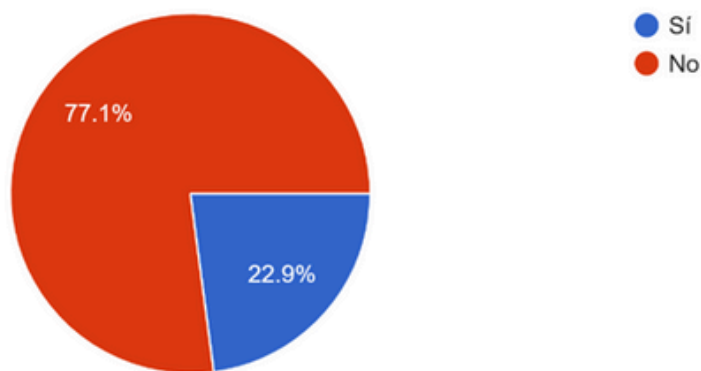


ANÁLISIS DE DATOS

: ¿Usted o algún familiar ha tomado cursos en Culturama?: Observamos que el porcentaje de las personas que conocen o han tomado cursos en Culturama es del 23%, con una gran diferencia porcentual, ocupan el 77% las personas que respondieron no.

¿Usted o algún familiar ha tomado cursos en Culturama?

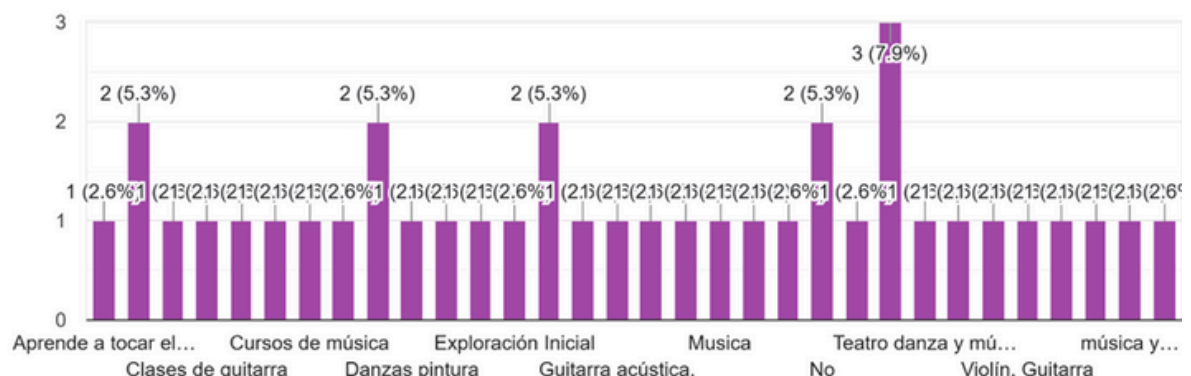
144 respuestas



Si su respuesta fue si, ¿Cuál fue el curso que tomó?: El 5% afirma que tomo cursos de artes plásticas, algunas personas respondieron que estuvieron en danzas con el 5%; nuevamente y con el 5% algunos encuestados que “No”. Con el mayor porcentaje encontramos que las personas tomaron cursos de teatro ocupando el 8%, hubo personas que tomaron mas de un curso, o que conocían personas que tomaron varios, su porcentaje fue de 3%. El 3% de los encuestados tomo cursos de lenguaje de señas, además en la gran oferta de cursos de Culturama también se brindaron cursos de informática, donde el 3% de los encuestados aprovecho esta formación tecnológica. En una variación de danza, algunos encuestados tomaron clases de ballet folclórico y correspondió al 3%. De igual manera también se tomaron cursos de violín con el 3% de los encuestados y de guitarra, igualmente con un porcentaje de 3%.

Si su respuesta fue si, ¿Cuál fue el curso que tomó?

38 respuestas

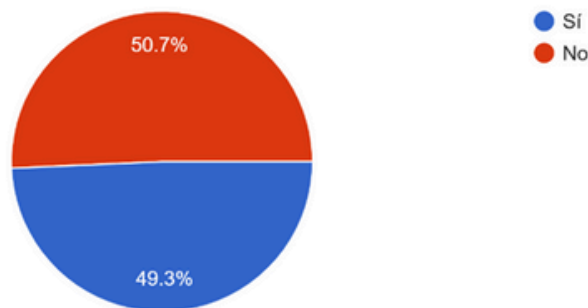


ANÁLISIS DE DATOS

¿Sabes que dentro de Culturama está ubicada la biblioteca Móvil Gabriel García Márquez?: Observamos que el 51% de los encuestados respondieron que no, los entrevistados que respondieron que si ocupan el 49%.

¿Sabe que dentro de Culturama está ubicada la Biblioteca Móvil Gabriel García Márquez?

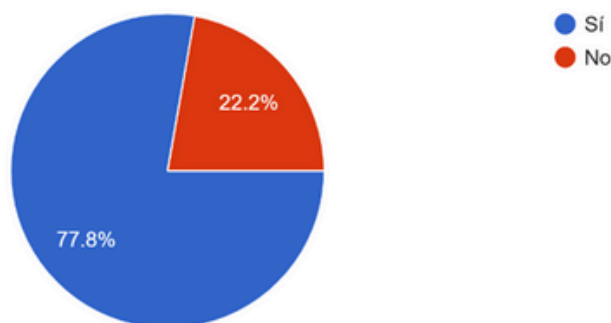
144 respuestas



¿Sabía usted que dentro de Culturama se encuentra un auditorio para la realización de eventos culturales?: Se evidencia que el 78% de las personas encuestadas respondieron que si tienen conocimiento sobre la existencia del auditorio, por otro lado los entrevistados que respondieron negativamente ocupan el 22%

¿Sabía usted que dentro de Culturama se encuentra un auditorio para la realización de eventos culturales?

144 respuestas

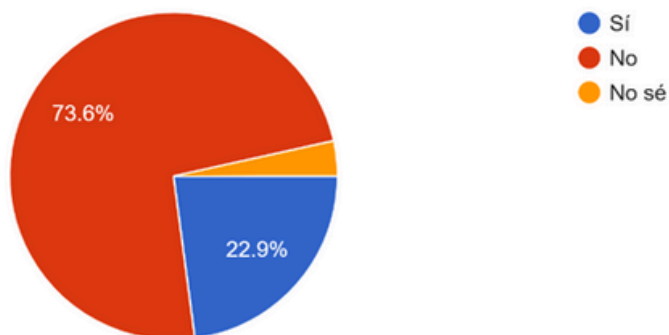


ANÁLISIS DE DATOS

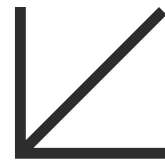
¿En los últimos 6 meses ha asistido a eventos programados por Instituto Culturama?: Se revela que las personas que respondieron a la encuesta, que no han asistido a los eventos tiene un porcentaje del 74%. Por otra parte los entrevistados que respondieron positivamente es del 23% y finalmente, el 3% respondieron de forma “No sé”.

En los últimos 6 meses ha asistido a eventos programados por Instituto Culturama?

144 respuestas

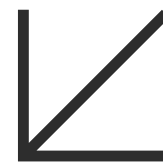


CONCLUSIONES



Se observa un comportamiento particular en la aplicación de la encuesta de satisfacción, toda vez que fueron 144 encuestados en el último trimestre de 2024. Analizando los resultados de la caracterización de los encuestados de la pregunta 1 a la 7 se concluye lo siguiente:


- Se evidencia en el gráfico 1. el 49% de las personas encuestadas se encuentran en un rango de edad entre los 14 a 24 años, dando a conocer que la mayoría de los encuestados son personas jóvenes.
- Según el instrumento de estudios de recolección existe un pequeño grupo de personas que prefieren no revelar su género, aunque el número de la muestra es muy pequeño se le da visibilidad ocupando el 1%. La menor cantidad de personas encuestadas dieron como resultado el género masculino con un porcentaje de 44%, seguido del género femenino ocupando el 55%.
- Respecto al nivel de educación de las personas encuestadas, se presenta un rango mayor de personas que se formaron a nivel pregrado con el 44%. Seguido, de las personas con formación en bachillerato sobresalen con el 26%, los encuestados con formación de técnico ocupan el 25%. Los valores siguientes son los de menor porcentaje, las personas con nivel educativo en posgrado son del 5%, finalmente el nivel de educación primaria, en los encuestados es de 1%.
- El 76% de los encuestados son solteros, con un gran porcentaje de diferencia las personas que son casadas ocupan el 11%, Por último, están las personas divorciadas con el 2%. La estimación se puede comparar con el punto 1 donde se pueden evidenciar las edades y categorización lo que puede definir que los visitantes del instituto son jóvenes y solteros que científicamente están más inclinados al aprovechamiento del tiempo y a las actividades culturales.



CONCLUSIONES

- las personas encuestadas tienen una estratificación ponderada en el estrato número 2 con un porcentaje de 56%, teniendo en cuenta el conocimiento acerca del instituto el 74% de los encuestados afirmaron que si reconocen al instituto de bellas artes de Duitama,
- ¿Usted o algún familiar ha tomado cursos en Culturama?: Observamos que el porcentaje de las personas que conocen o han tomado cursos en Culturama es del 23%, con una gran diferencia porcentual, ocupan el 77% las personas que respondieron no.
- de acuerdo a los cursos que se ofrecen en el instituto se puede evidenciar que existe conocimiento y acogida a la escuela, donde los programas ofertados se distribuyen equitativamente oscilando entre el 5% y el 3%. El 5% afirma que tomo cursos de artes plásticas, otros indicaron en el 5% en danzas, en los cursos de teatro ocupando el 8%, hubo personas que tomaron mas de un curso, o que conocían personas que tomaron varios, su porcentaje fue de 3%. El 3% de los encuestados tomo cursos de lenguaje de señas, además en la gran oferta de cursos de Culturama también se brindaron cursos de informática, donde el 3% de los encuestados aprovecho esta formación tecnológica. En una variación de danza, algunos encuestados tomaron clases de ballet folclórico y correspondió al 3%. De igual manera también se tomaron cursos de violín con el 3% de los encuestados y de guitarra, igualmente con un porcentaje de 3%.
- respecto a la biblioteca Móvil Gabriel García Márquez, Observamos que el 51% de los encuestados respondieron que no tenían conocimiento de la biblioteca y sus servicios lo que genera una alerta y una oportunidad de mejora ya que es necesario intervenir activamente los medios de comunicacion e informacion y divulgacion.
- respecto a las actividades a eventos programados por instituto Culturama, Se revela que las personas que respondieron a la encuesta, que no han asistido a los eventos tiene un porcentaje del 74%. Por otra parte los entrevistados que respondieron positivamente es del 23% y finalmente, el 3% respondieron de forma “No sé”. por lo que se tiene que intervenir y difundir mas la programacion con todos los ciudadanos, asi lograr acogida y recepcion a todas las actividades.



 pagina web
www.culturama_duitama.gov.co

 Redes sociales
[@culturama_duitama](https://www.instagram.com/culturama_duitama)

 culturama duitama