




2016

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

INSTITUTO CARO Y CUERVO

- Seminario Andrés Bello
- Biblioteca Jose Manuel Rivas Sacconi
- Museología



ÁREA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
INSTITUTO CARO Y CUERVO
AGOSTO DE 2016

TÍTULO	Caracterización de usuarios de las áreas misionales del Instituto Caro y Cuervo.		
DATOS BASICOS DE LA ENTIDAD			
Nombre de la entidad	Instituto Caro y Cuervo		
Director o Representante Legal	Carmen Millán		
Cargo	Directora General		
Teléfono Fijo	3422121 Ext. 101 - 102		
Correo Electrónico	direcciongeneral@caroycuervo.gov.co		
Dirección Oficina y Ciudad	Calle 10 N. 4-69 La Candelaria - Bogotá D.C.		
Nombre del enlace	Cristian Armando Velandia Mora		
Cargo	Profesional Especializado del Área de Planeación		
Teléfono fijo	3422121 Ext. 135		
Correo Electrónico	planeacion@caroycuervo.gov.co		
Dirección Oficina y Ciudad	Calle 10 N. 4-69 La Candelaria - Bogotá D.C.		
	Sub áreas	Usuarios	
SEMINARIO ANDRÉS BELLO	Biblioteca Rivas Saconni Museología	Funcionarios Estudiantes de postgrado Egresados Visitantes	
Sumario:	Este documento tiene por objeto caracterizar los usuarios del Seminario Andrés Bello, unidad académica del Instituto Caro y Cuervo, (Funcionarios, Académicos, Estudiantes de postgrado, Egresados, Grupos de Investigación internos y externos) con el fin de conocer sus intereses de formación y así puede ampliar la oferta académica		
Palabras Claves:	Caracterización de usuarios, Gobierno en línea, Seminario Andrés Bello programas académicos, usuarios, ciudadanos, oficina asesora de Planeación.		
Formato:	DOC	Lenguaje:	Español
Dependencias:	Oficina de Planeación y Sistemas Seminario Andrés Bello		
Código:	N/A	Versión:	3.0
		Estado:	Versión Final
Categoría:	Documento técnico		
Autor (es):	Cristian Armando Velandia	Firma	
Revisó:			
Aprobó:			

Introducción

El Instituto Caro y Cuervo (ICC) es una institución de educación adscrita al Ministerio de Cultura. Creada en 1942, su misión es proponer y ejecutar políticas para documentar, consolidar y enriquecer el patrimonio idiomático de la Nación, desarrollando y promoviendo la investigación, la docencia, el asesoramiento y la divulgación de las diversas formas de comunicación a través del lenguaje, la literatura y la cultura hispanoamericana. El ICC cuenta con dos sedes que son patrimonio nacional; la Hacienda Yerbabuena, ubicada en Chía con una extensión de 23 hectáreas, y la Casa de Cuervo en Bogotá que tiene 2643 m².

La unidad académica del Instituto, llamada Seminario Andrés Bello (SAB) ofrece maestrías y programas permanentes de educación continua, y cuenta con programas de formación en Español como Lengua Extranjera en modalidad presencial y virtual. El ICC tiene 19 proyectos de investigación en Colciencias, liderados por un grupo de investigadores formados en universidades de las Américas y Europa. El ICC alberga colecciones que representan el patrimonio bibliográfico (más de 96.788 volúmenes) y el patrimonio museográfico (más de 2000 piezas).

La caracterización permite conocer el universo de usuarios de los trámites y servicios con el fin de ajustar actividades, servicios y tomar decisiones, es por ello que la caracterización de usuarios que se pretende realizar, permitirá al Instituto Caro y Cuervo identificar por medio de variables algunas características y motivaciones de los usuarios para acceder a los servicios de información con los que cuenta la entidad.

A continuación, presentaremos el nombre de la caracterización, los objetivos, las herramientas de recopilación de la información, y las variables propuestas para perfilar a nuestros usuarios presenciales de acuerdo como lo establece la “Guía de Caracterización de Usuarios” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC

Objetivo general de la Caracterización de usuarios

Elaborar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder los diferentes servicios y programas de la unidad académica del ICC y de las demás áreas misionales. La caracterización debe permitir, identificar las variables (geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento o su equivalente cuando se trate de grupos conformados por organizaciones con las que se van a evaluar los usuarios.

Objetivos específicos

- Aplicar la metodología establecida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC para identificar el tipo de población que accede a servicios de las áreas misionales del Instituto como lo son el Seminario Andrés Belo, la Biblioteca Rivas Sacconi, el Área de Investigaciones y la identificación inicial para los usuarios de los Museos del Instituto e identificar los elementos clave, para mejorar la relación que existe entre la Entidad y los usuarios, logrando fortalecer su percepción de confianza hacia la Entidad.
- Mejorar el diseño o adecuación de la oferta institucional, Identificar las características y necesidades de los usuarios del Instituto, de acuerdo con el área misional y de servicio.
- Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención y diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Diseñar una estrategia de rendición de cuentas con mayor asistencia de público interesado en los servicios del Instituto.

Gestión de los productos y servicios

El Instituto trabaja en el diseño e implementación de programas de formación avanzada (Maestrías) en los campos de la lingüística, la literatura y cultura, la enseñanza de español como lengua extranjera y segunda lengua y los estudios editoriales. Así mismo tiene como objetivo ofrecer, entre otros, diplomados sobre pedagogía y didáctica del español como lengua extranjera, análisis computacional del lenguaje, escritura creativa, estudios editoriales y lenguas clásicas como griego y latín.

Usuarios: Estudiantes de postgrado del SAB, egresados, académicos, grupos de investigación internos y externos, funcionarios.

Servicios Académicos:

- Inscripción en línea
- Inscripción presencial
- Matricula académica
- Grados

- Biblioteca Rivas Saconni
- Asesoría grupos de investigación
- Información Académica e Investigativa

Planteamiento del problema

El Instituto Caro y Cuervo, dentro de su oferta académica históricamente ha ofrecido programas en literatura y lingüística, sin embargo ha ampliado su oferta académica y de servicios y para esto debe conocer aún más la información de sus estudiantes, visitantes y demás usuarios, e identificar posibles nuevos servicios académicos y culturales. Gracias a un ejercicio previo de caracterización de usuarios se lograron identificar los nuevos programas académicos en Maestría en enseñanza del español como lengua extranjera y estudios editoriales que en la vigencia 2016 responderán a las necesidades de la comunidad académica, sin embargo se hace necesario reforzar los procesos de convocatoria académica y cultural para poder proyectar de una forma más clara el nivel de crecimiento que debe alcanzar el Instituto.

Nicho Seleccionado

El Instituto realiza la presente caracterización de usuarios teniendo en cuenta los estudiantes, docentes e investigadores que participan de los programas de formación formal e informal. Para este caso se ha realizado dos muestras, la primera de 139 usuarios directos de los servicios del SAB y la segunda con 1208 usuarios de los servicios del Instituto, entre aspirantes a estudiantes, alumnos, docentes, investigadores internos y externos y visitantes.

Fecha de Caracterización

La fecha en la que se lleva a cabo la caracterización de usuarios del Instituto Caro y Cuervo es durante el mes de agosto de 2016.

Política de Caracterización

Adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano, oferta de canales de atención y de información.

Metodología y fuente de datos

La fuente de datos con la que se realizará la caracterización de usuarios del Seminario Andrés Bello y las demás áreas misionales asociadas a la academia del ICC, es tomada de la base de datos del Seminario Andrés Bello, a través de las plataformas de información “**Programa Academusoft – Plataforma KOHA Biblioteca**”.

Beneficios

- caracterización de los usuarios del Seminario Andrés Bello y de las demás áreas misionales permitirá establecer una estrategia que reúna las diferentes acciones y actividades que propendan a mejorar la atención a los ciudadanos identificados.
- Mejorar el diseño o adecuación de la oferta institucional, Identificar las características y necesidades de los usuarios del Instituto, de acuerdo con el área misional y de servicio.

- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención y diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas.
- La adecuada implementación de políticas públicas.

Normatividad

El desarrollo de la caracterización de usuarios permitirá dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas.

Norma	Objetivo
Ley 57 de 1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
Documento Conpes 3654	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos
Ley 190 de 1995, Artículo 55	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1712 de 2014	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones

Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2482 del 3 de Diciembre de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
Resolución 9 0149 de 30 de Enero de 2014	Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Ministerio de Minas y Energía y se conforman y reglamentan el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo y el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del Ministerio

Estándares y buenas prácticas relacionadas

- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas.

Características de los usuarios	Personal de planta administrativa vinculada formalmente al Instituto Caro y Cuervo.
Estudiantes de Postgrado	Es un estudiante matriculado en un programa académico de Posgrado, estos son actividades curriculares conducentes a un título que se realizan con posterioridad a la obtención de un grado universitario, con nivel académico superior al de los estudios profesionales y corresponden a una de las siguientes categorías: especializaciones, maestrías o doctorados
Egresados.	Son egresados aquellos individuos que hayan cursado y aprobado uno o más programas de posgrado
Docentes	Son académicos especializados encargados de la formación nivel de postgrado
Grupos de Investigación internos	El Grupo de Investigación es la unidad básica de la investigación colectiva; involucra a dos o más Investigadores, al menos uno de ellos de planta, en torno a un área del conocimiento, a través de uno o más proyectos de investigación activos.
Grupos de Investigación externo	El Grupo de Investigación es la unidad básica de la investigación colectiva; involucra a dos o más Investigadores, registrados en COLCIENCIAS, a través de uno o más proyectos de investigación activos.

FASES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL SEMINARIO ANDRÉS BELLO DEL INSTITUTO CARO Y CUERVO

Actividades	Inicio	Fin
Identifique los objetivos y alcance	16 de mayo	23 de mayo de 2016
Establezca el nivel de desagregación requerido de la información y las categorías de variables que harán parte del ejercicio de caracterización	01 de junio	08 de junio de 2016
Priorice variables	13 de junio	17 de junio de 2016
Identifique las metodologías de recolección de la información	11 de julio	15 de julio de 2016
Diseñar la estrategia de intervención con base en el análisis de los <i>grupos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares (segmentos)</i>	16 de agosto	19 de agosto de 2016

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Niveles de conocimiento de usuarios



En la siguiente tabla se presentan las variables de cada una de estos niveles, que se tuvieron en cuenta dentro del análisis.

Variable	Tipo	Estado
Geográficos	Ubicación: Locación donde reside y/o trabaja el usuario. Es una variable que permite a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida . Ejemplo: Una región, departamento, ciudad, y/o barrio.	Ok
Demográficos	Género: Esta variable es importante pues suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento que se cubrirán más adelante en este documento, especialmente por la influencia que las diferencias biológicas y/o las connotaciones culturales sobre cada género, pueden incidir en el individuo. Ejemplo: masculino, femenino.	Ok
	Edad: Clasificar los usuarios por rangos de edades con ciertas características de similitud. Esta variable es importante, pues suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento que se cubrirán más adelante en este documento, especialmente por la influencia que los eventos que afectan a cada generación, pueden incidir en su individualidad. Los rangos específicos dependen de las característica	Ok
	Estrato	Para la creación de usuarios administradores y docentes no se pregunta el estrato. La creación de cuentas de estudiantes se da cuando son admitidos al programa, y la información como persona natural nace desde el formulario de inscripción, en donde hasta el momento de acuerdo a las necesidades de

		SNIES y de los procesos de selección, no se ha necesitado este dato.
	Nivel académico	Ok
	Área de formación	Ok
Intrínsecas	Intereses	No se cuenta con esta información.
	Acceso a canales	No se cuenta con esta variable.
	Uso de canales	No se entiende a que hace referencia este ítem. En caso de ser acceso a canales de información, no se cuenta con esta variable.
Comportamiento	Niveles de Uso	Los niveles de uso se han determinado mediante la especificación de los roles. Ver pestaña "Niveles de Uso Y Beneficios"
	Beneficios	Los niveles de uso se han determinado mediante la especificación de los roles. Ver pestaña "Niveles de Uso Y Beneficios"

En la primera versión de la caracterización de usuarios del Instituto se analizaron las variables descritas anteriormente puntualmente para el Seminario Andres Bello en esta actualización se concretó analizar las variables de tipo Geográfico, demográfico, Intrínsecas y de comportamiento establecidas en la tabla anterior pero aplicadas a un público mayor, las cuales nos permitirán alcanzar los objetivos propuestos de caracterizar a los usuarios del Instituto en su nivel académico y áreas de formación y así poder establecer las necesidades, requerimientos e interés de nuevos programas de formación.

De la misma manera permitirá establecer cuáles son los canales de información establecidos por el ICC, más utilizados y establecer planes de mejora para que la información sea más accesible y oportuna a los usuarios.

También se podrá elaborar, aplicar y analizar los diferentes instrumentos de recolección de información de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a caracterizar y realizar, las agrupaciones poblacionales necesarias de acuerdo con la iniciativa, trámite o servicio escogido por la Entidad.

VARIABLES
CARACTERIZACIÓN USUARIOS SEMINARIO ANDRÉS BELLO DEL INSTITUTO CARO Y CUERVO

Género	F		M	
Edad	18-25	26 - 34	35 - 44	45 -
Correo electrónico				
Ciudad de residencia				
Teléfono de contacto				
Características de la Población	Funcionario		Investigador	
	Docente		Egresado	
	estudiante		Entidad Externa	
	Publico General			
	Otro		Cuál?	
NIVEL ACADÉMICO				
Profesión pregrado				
Universidad pregrado				
Profesión postgrado				
Universidad postgrado				
¿Conoce usted los programas académicos del SAB?	SI		NO	
¿Es egresado del SAB?	SI		NO	
¿Qué carrera curso en el SAB?				
¿Conoce usted los servicios de biblioteca asociados al SAB?	SI		NO	
¿Ha hecho uso de los servicios de biblioteca?	SI		NO	
¿Qué temas consulta?				
¿Conoce usted la página web del Instituto Caro y Cuervo?	SI		NO	

¿Ha visitado la biblioteca digital?	SI	NO
	Facebook	Chat Institucional
¿Cuál de las redes sociales del ICC utiliza más?	Twitter	Página Web Institucional
	MySpace	correo electrónico
¿Conoce usted las sedes del Instituto Caro y Cuervo?	SI	NO
¿Cuándo visita las sedes del ICC, que tramite o servicio realiza?	Solicitud de información	Tramite Académico
	Visita Guiada	Servicios de Biblioteca

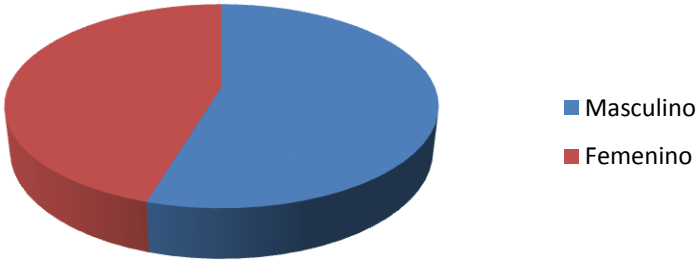
RESULTADOS CARACTERIZACIÓN

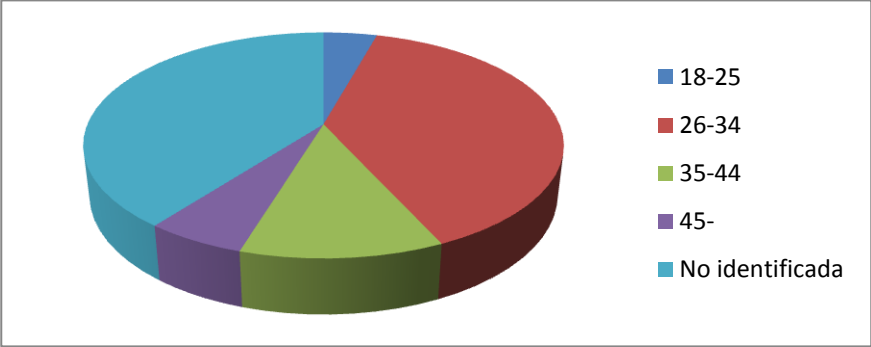
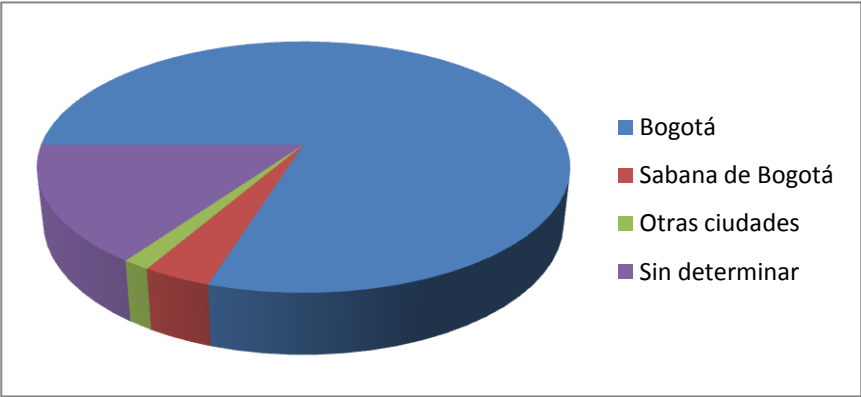
A partir de los datos obtenidos tras el levantamiento de la información se tendrán en cuenta los siguientes datos:

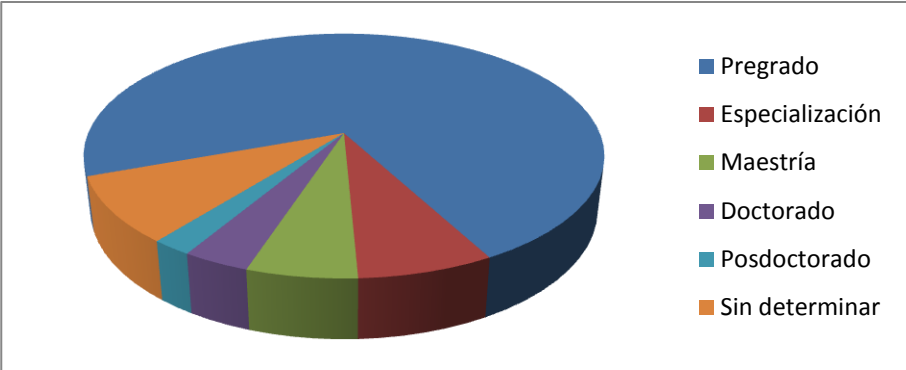
Distribución por tipo de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios con perfil de administrador 0.57% • Usuarios con perfil de docentes 1.49% • Usuarios con perfil de estudiantes 9.43% • Aspirantes: 1208
--	---

USUARIOS DIRECTOS

Usuarios directos se refiere a quienes tiene una cuenta de acceso y contraseña para el ingreso a Academusoft, y tienen servicios cuando son personas naturales en el sistema.

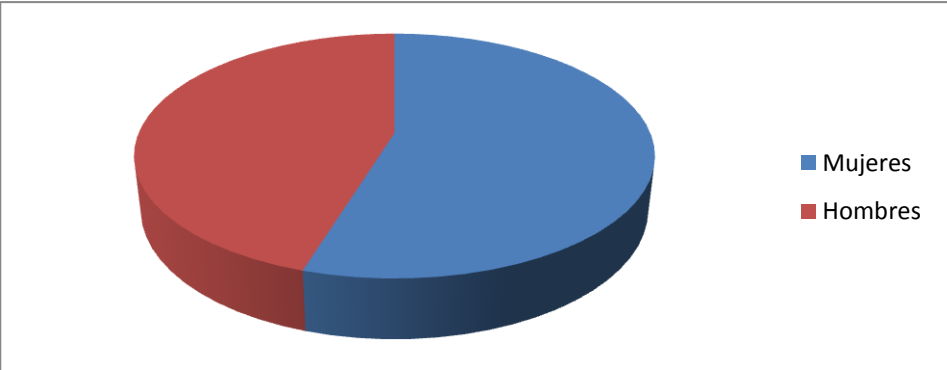
VARIABLE	PERFIL
Género	<p>los usuarios que desean acceder a los programas de formación del SAB y sus área de apoyo como la biblioteca está dividido así: Mujeres: 45.3% - Hombres: 54. 6%</p> <div style="text-align: center;">  </div>

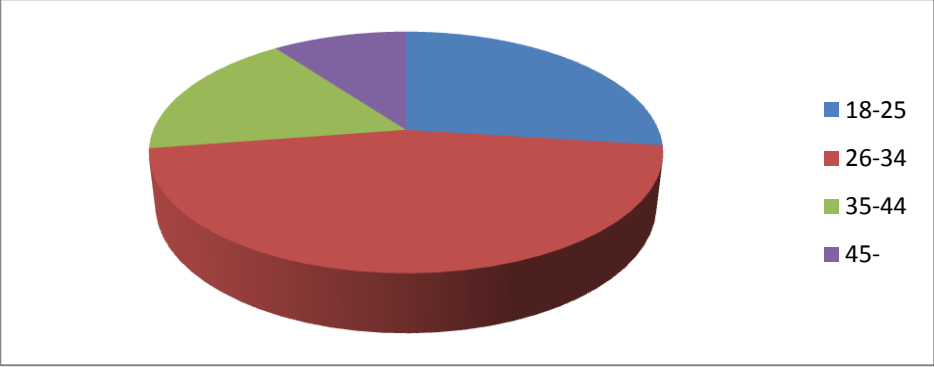
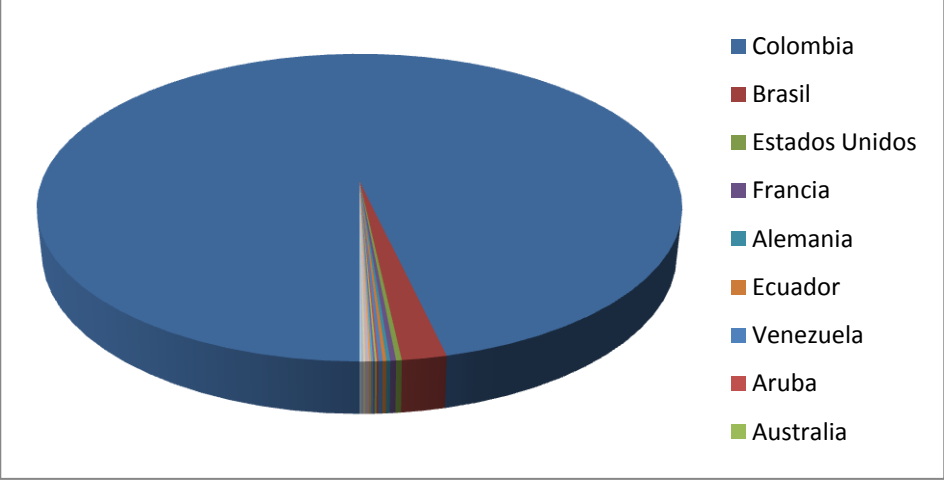
<p>Edad</p>	<p>La proporción de los usuarios directos con edad identificada registrados Academusoft que desean acceder a los programas de formación del SAB, según rango de edades es:</p> <table border="1" data-bbox="553 321 1370 422"> <thead> <tr> <th>18-25</th> <th>26 -34</th> <th>35 -44</th> <th>45 -</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.3%</td> <td>38.8%</td> <td>11.5%</td> <td>5.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El 39.5% de los usuarios no tienen edad identificada</p> 	18-25	26 -34	35 -44	45 -	4.3%	38.8%	11.5%	5.7%
18-25	26 -34	35 -44	45 -						
4.3%	38.8%	11.5%	5.7%						
<p>Estrato</p>	<p>Para los usuarios directos del Academusoft el estrato no es tenido en cuenta como una variable para el registro.</p>								
<p>Ciudad</p>	<p>El 79% de los usuarios registrados son de la ciudad de Bogotá, seguido con un 3.5% de usuarios ubicados en municipios de la Sabana de Bogotá y 1.43 en otras ciudades del país. Y un 15% Sin determinar un lugar fijo como ciudad de residencia.</p> 								
<p>Nivel de Académico</p>	<p>El 72% de los usuarios del SAB, cursan o han cursado 1 programa de pregrado, el 7.1% cursan o han cursado un programa de postgrado en especialización, 5.75% han cursado un programa de maestría, 3,5% en doctorado, 2,1% en Posdoctorado y aun tenemos un 8,63% sin determinar.</p> <p>Las profesiones que mas predominan son las relacionadas con las Ciencias Humanas- Lenguas modernas, Literatura, lingüística y afines con un 78%, seguido de las ciencias Humanas – filosofía - antropología y afines con un 12% y el restante 10% relacionadas con</p>								

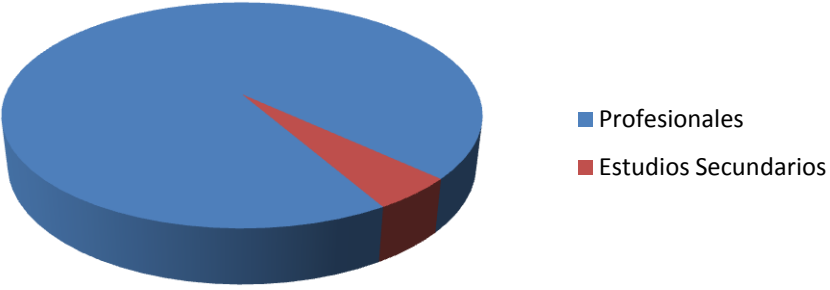
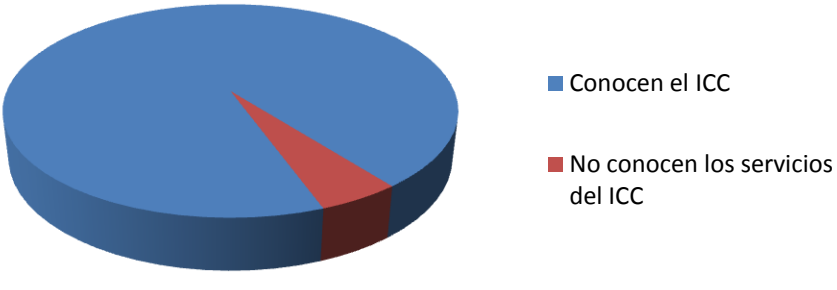
	<p>las ciencias administrativas</p> 
Información Institucional	El 95% de los usuarios dice conocer los programas de formación del SAB y sus servicios académicos y un 5% que no los conoce.

USUARIOS INDIRECTOS

Usuarios indirectos se refiere a quienes no cuentan con usuario y contraseña, sino que su interacción se da en un ambiente público, específicamente el ambiente de inscripción en línea. Estas personas pasan a ser usuarios directos cuando son admitidos, son generados como personas naturales y se crean sus cuentas de acceso.

VARIABLE	PERFIL								
Genero	<p>los usuarios que desean obtener información sobre los procesos formativos del Instituto Caro y Cuervo</p> <p>Mujeres: 54.7% - Hombres: 45.2%</p> 								
Edad	<p>La proporción de los usuarios indirectos con edad identificada registrados Academusoft que desean acceder a los programas de formación del SAB, según rango de edades es:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>18-25</th> <th>26 -34</th> <th>35 -44</th> <th>45 -</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27%</td> <td>45.4%</td> <td>17.3%</td> <td>10.1%</td> </tr> </tbody> </table>	18-25	26 -34	35 -44	45 -	27%	45.4%	17.3%	10.1%
18-25	26 -34	35 -44	45 -						
27%	45.4%	17.3%	10.1%						

	
Estrato	<p>(Para los usuarios registrados el estrato no se identificó como una variable para el registro)</p>
Ciudad y País	<p>El 96.2% de los usuarios registrados se encuentran ubicados en Colombia. De los cuales 82.68% en la ciudad de Bogotá. 5.55% en Cundinamarca, 1.57% en Antioquia, 1.49% en el Valle del Cauca, 0,66% en Boyacá, 0,41% en Huila, 0,33% en Tolima y Atlántico respectivamente, 0,24% en Bolívar, 0,16% en Caldas, 0,08% en Casanare, Cauca, Córdoba, Magdalena, Meta, Norte de Santander y Putumayo respectivamente, 0,24% en Nariño y Santander, 0,16% en Ibagué</p> <p>En cuanto a usuarios ubicados fuera del territorio nacional, Brasil es el país con mayor número de usuarios indirectos con 1.90% del total de los usuarios, Estados Unidos y Francia con 0,24% respectivamente, Alemania, Ecuador y Venezuela con 0,16% de los usuarios y registros de Aruba, Australia, Bahamas, Canadá, España, Guatemala, Países Bajos, Perú, Reino Unido y Turquía con el 0,08% respectivamente.</p> 
Nivel de Académico	<p>El 95.2% de los usuarios del Instituto son personas que han culminado su formación profesional predominantemente Licenciados en diferentes áreas de las humanidades y el restante 4.8% de los usuarios indirectos del Instituto son estudiantes que han culminado su formación secundaria.</p>

	 <p>■ Profesionales ■ Estudios Secundarios</p>	
Información Institucional	<p>El 95% de los usuarios accede al Instituto con el objetivo de conocer los programas de formación del SAB y sus servicios académicos.</p>  <p>■ Conocen el ICC ■ No conocen los servicios del ICC</p>	

Adicional a los usuarios identificados en esta caracterización se espera en las próximas vigencias lograr la caracterización de los públicos que participan en las actividades del área de Gestión de Museos; pues desde el año 2014 se han concentrado en grupos internos (*equipo del Instituto y comunidad académica*). Asimismo por la ubicación de la Casa de los Cuervo Urisarri en el barrio de La Candelaria se cuenta con gran cantidad de visitantes generalmente turistas nacionales y extranjeros, sobre esta actividad actualmente se está trabajando en la implementación de medidas que identifiquen la afluencia del público pues son públicos flotantes. A esto sumamos la regularización del servicio de visitas comentadas que actualmente atienden los comunicadores educativos del área con quienes se programan visitas de grupos escolares y universitarios. Adicionalmente se plantea que a mediano plazo con la apertura del Museo de Yerbabuena en 2017-2018 se presentará un reto para convocar tanto a las entidades educativas del sector y los públicos externos para que visiten las exposiciones que allí se tendrán disponibles.

CONCLUSIONES

- La caracterización del Instituto Caro y Cuervo busca aumentar el índice de inscripciones a los programas de Maestría en Literatura y Cultura, Lingüística, Enseñanza del Español como Lengua Extranjera y Estudios Editoriales así como a los Diplomados ofertados por el Instituto en Pedagogía y Didáctica del Español como Lengua Extranjera, Análisis Computacional del Lenguaje, Estudios Editoriales, Griego Antiguo, Latín Clásico, Escritura Creativa. De esta manera se lograrán identificar nuevas formas para que el Instituto aborde las próximas convocatorias y logre llegar al mayor público focal posible sin perder de vista a todos aquellos interesados que no han sido caracterizados.
- Es importante mantener la disponibilidad de los Servicios de Atención a la ciudadanía, pues a través de los diferentes canales virtuales la mayoría de los usuarios manifiestan su interés de acceder a la información del Instituto.,
- Si se tiene en cuenta la distribución geográfica que presentaron los usuarios tanto directos como indirectos que acceden a los servicios del Instituto, demostraría de cierta forma donde se encuentran ubicados los potenciales beneficiarios de los programas y actividades que adelanta el Instituto. Es por lo anterior que es importante fortalecer la publicación de información en nuestro país especialmente en regiones como la sabana de Bogotá y departamentos cercanos teniendo en cuenta que tenemos una sede que podría atender una demanda creciente de público para los programas de formación del Seminario, como la apertura de las exposiciones permanentes y los servicios de Biblioteca, lo que aumentaría nuestra presencia a nivel regional.
- Es importante incentivar la participación de más personas en los eventos de rendición de cuentas desde diferentes partes del país, lo anterior con el fin de lograr mostrar la gestión del Instituto y establecer contacto con veedurías ciudadanas, personas y entidades tanto públicas como privadas de diferentes partes del país así como conocer la diferentes problemáticas y retos que tiene la entidad al respecto.
- Es importante señalar que para complementar los servicios de atención con los que cuenta la entidad se ha acudido a herramientas que permiten establecer contacto con las personas en situación de discapacidad, para tal efecto es de gran utilidad el convenio realizado entre el ICC y el Instituto Nacional de Sordos (INSOR) adicionalmente se está estudiando la posibilidad de acceder a los servicios el Centro de Relevos que ofrece el Ministerio de las TIC.
- Se ha notado un fortalecimiento en el uso de los canales virtuales para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Por lo tanto es importante disponer los recursos necesarios para la fortalecer estos canales con el fin de lograr mayor eficiente comunicación con los usuarios.

Actualización: Los procesos de actualización de la caracterización de usuarios se realizarán anuales, ya que los programas de formación del Seminario Andrés Bello del Instituto Caro y Cuervo son bianuales con inscripciones intercaladas año a año entre los programas establecidos.