

Informe ejecutivo

Encuesta de satisfacción en la atención a beneficiarios de Planes, Programas y Proyectos.

Ministerio de Cultura

Grupo de Atención al Ciudadano

Andrés A. Medina V.

2017

I. Introducción

En el presente documento se sintetizan los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura en año 2017, liderada por el grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura¹. Este estudio se realiza en el marco de la implementación de la norma ISO 9001 al interior de esta entidad y su objetivo se concentra en evaluar y optimizar la satisfacción de los beneficiarios y usuarios de los diversos programas e iniciativas que el Ministerio ha promovido durante el período de análisis previamente mencionado.

El objetivo del estudio se orienta a establecer una medición de la satisfacción de los beneficiarios directos de Planes, Programas y Proyectos (PPP) de acuerdo con su percepción respecto al siguiente conjunto de criterios:

- *Divulgación y Comunicaciones:* Mide la satisfacción de los ciudadanos respecto a cobertura, oportunidad, agilidad y claridad en las estrategias de difusión de los PPP.
- *Planeación:* Establece la conformidad de los participantes respecto a la claridad y pertinencia en la formulación de las metas y actividades previstas en cada PPP.
- *Participación social:* Indaga la percepción de los beneficiarios en cuanto a la amplitud, pluralidad y acceso de la ciudadanía a las oportunidades ofrecidas por el Ministerio de Cultura en el desarrollo de los PPP.
- *Apoyo en la ejecución:* Evalúa la aprobación al desempeño de cada área en la prestación de asistencia técnica, económica y logística en el PPP.

Ficha técnica

Universo: 13.079 individuos /organizaciones beneficiarias y/o proponentes de planes, programas y proyectos promovidos por el Ministerio de Cultura en el año 2017.

Muestra: 1.000 entrevistados.

Selección: Aleatoria estratificada por dependencia.

Confianza: 95% +/- 3,0% error.

Recolección: Telefónica asistida por computador realizada en el Ministerio de Cultura.

Fecha de aplicación: Entre noviembre 27 y diciembre 11 de 2017.

¹ Agradezco la colaboración del personal de la Oficina de Atención al Ciudadano en cabeza de Zoila Rosa Pupiales y el trabajo eficaz y esmerado de Arturo Acosta, Cindy, Natalia y Luis.

- *Evaluación y acompañamiento:* Valora, desde la perspectiva del encuestado, la capacidad para el monitoreo, aprendizaje y mejoramiento de los PPP desde diferentes planos temporales.
- *Cumplimiento:* Examina la eficacia y agilidad en la realización de las actividades propias del Ministerio de Cultura según la opinión de los entrevistados.

A partir de la medición de tres indicadores de satisfacción formulados para cada uno de estos criterios, se elabora un conjunto de índices que evalúan la satisfacción con desempeño de las diferentes áreas desde la perspectiva de los beneficiarios. Este estudio se plantea como una herramienta diseñada para contribuir con los procesos de mejoramiento continuo de atención al ciudadano y, como consecuencia, los resultados hallados en este ejercicio son una orientación para que los diversos equipos del Ministerio puedan desarrollar estrategias para optimizar la calidad en el servicio al ciudadano. En este orden de ideas, las conclusiones obtenidas en este ejercicio ofrecen un insumo para la optimización en la formulación e implementación de los PPP, así como para el mejoramiento de las actividades misionales de cada dependencia.

Se entienden como beneficiarios directos a todos los ciudadanos involucrados como proponentes, participantes en convocatorias, ganadores y responsables de la ejecución de planes, programas y proyectos desarrollados por el Ministerio de Cultura durante la vigencia del estudio. No se incluyen, por tanto, a usuarios de espacios, visitantes, espectadores de eventos, contratistas o funcionarios del Ministerio y de entidades aliadas.

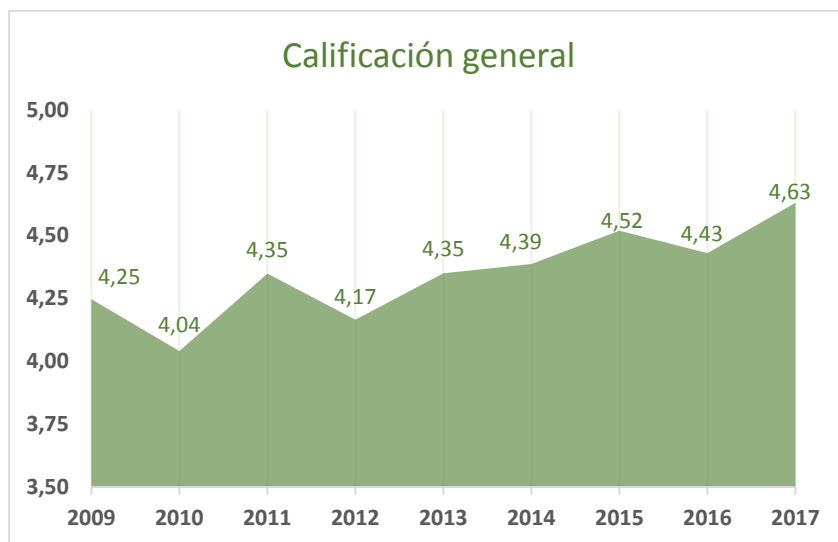
El universo del estudio se ha construido con la colaboración de las diversas dependencias del Ministerio, las cuales enviaron las bases de datos con la información sobre los individuos y organizaciones vinculadas a esta entidad como proponentes y beneficiarios en la presente vigencia. Al finalizar el período de recolección se recibió la información de un total de 13.079 beneficiarios, sobre los cuales se seleccionó una muestra estadística de 1.000 individuos a quienes se les aplicó la encuesta². La siguiente tabla presenta una síntesis del universo de análisis y la muestra correspondiente:

	Total	Muestra
Artes	3.089	155
Biblioteca Nacional	32	27
Cinematografía	132	41
Comunicaciones	101	60
Concertación	4.577	153
Emprendimiento	145	73
Estímulos	2.826	152
Fomento Regional	1.603	149
Infraestructura	57	38
Museo Nacional	380	64
Patrimonio	81	52
Planeación	33	21
Poblaciones	23	15
Total	13.079	1.000

² En el anexo final de este documento se puede consultar el texto aprobado con los enunciados de la encuesta aplicada.

II. Resultados generales

La aplicación para el año 2017 de la Encuesta de Satisfacción a Beneficiarios del Ministerio de Cultura concedió una calificación general de 4,42 (en la escala de 1 a 5), resultado que supone un incremento de 0,02 puntos respecto al nivel hallado en la vigencia 2015. En el gráfico se ilustra el comportamiento de la evaluación global conseguida por el Ministerio desde la primera implementación de este ejercicio:



En la ilustración se verifica que la entidad ha conseguido en la presente encuesta su más alto resultado, superando el nivel alcanzado en los años 2015 y 2016, con una alta aprobación de la gestión otorgada por sus beneficiarios directos. Así mismo se recupera la tendencia creciente en el largo plazo, en la medida en que la fluctuación del año 2016 sido sucedida por un crecimiento significativo en la presente vigencia.

Es preciso recordar que la formulación de la encuesta se plantea a partir de una escala de Likert para la aprobación de cada enunciado, cuyo valor máximo 5 corresponde a su total aceptación y el valor mínimo corresponde a 1 punto. Este método permite la cuantificación, en una escala numérica continua, la suma de las opiniones presentadas por los encuestados en relación con los indicadores de satisfacción presentados a su consideración. Frente a los resultados conseguidos, se puede concluir que existe una aprobación generalizada por parte de los beneficiarios a las distintas dimensiones de calidad incorporadas en el estudio.

	Año							
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Difusión	4,01	4,34	4,23	4,39	4,45	4,56	4,52	4,70
Planeación	4,13	4,34	4,19	4,38	4,41	4,52	4,51	4,62
Participación social	4,07	4,36	4,15	4,42	4,45	4,51	4,53	4,67
Apoyo en la ejecución	4,02	4,37	4,22	4,29	4,25	4,40	4,26	4,55
Evaluación y acompañamiento	4,08	4,33	4,15	4,34	4,32	4,40	4,39	4,61
Cumplimiento	3,99	4,37	4,16	4,29	4,31	4,04	4,39	4,60

La percepción sobre la participación social en los PPP y la difusión de las iniciativas consiguieron las más altas calificaciones (4,67 y 4,70), datos que muestran una tendencia estable en los dos índices desde el año 2014. El panorama general de los índices es creciente, con una tendencia a la reducción de las diferencias entre estos. Por un lado, los índices relacionados con la formulación de las iniciativas (Difusión, Planeación y Participación) reciben altas evaluaciones y exhiben tendencia al alza; mientras que los índices referidos a la implementación de actividades (Ejecución, Acompañamiento y Cumplimiento) reportan calificaciones comparativamente más bajas aunque muestran unas cifras ascendentes en los últimos dos períodos. Ciertamente, en el año 2017 se observa una reducción significativa de la brecha entre estos dos grupos.

	Año					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Artes	4,19	4,28	4,42	4,66	4,52	4,62
Biblioteca Nacional	4,47	4,62	4,55	4,82	4,70	4,75
Cinematografía	4,57	4,62	4,58	4,53	4,63	4,60
Comunicaciones	4,25	4,36	4,01	4,44	4,67	4,65
Concertación	4,50	4,30	4,59	4,66	4,65	4,62
Emprendimiento	4,39	4,18	4,16	4,23	4,26	4,65
Estímulos	4,08	4,27	4,32	4,70	3,83	4,62
Fomento Regional	4,12	4,54	4,12	4,51	4,65	4,63
Infraestructura	.	.	4,85	4,58	4,18	4,86
Museo Nacional	4,28	4,44	4,49	4,40	4,58	4,51
Patrimonio	.	4,38	4,44	4,41	4,13	4,59
Planeación	4,51
Poblaciones	4,51	4,03	4,64	4,56	4,79	4,81
<i>Promedio</i>	4,19	4,35	4,36	4,40	4,42	4,63

Como se constata en el gráfico anterior, los resultados del presente estudio indican que las dependencias que recibieron la mayor aprobación son Infraestructura, Poblaciones y la Biblioteca Nacional, todas con una evaluación superior a 4,7 puntos. Por otra parte, las direcciones que registraron un mayor avance corresponden a Estímulos, Infraestructura, Patrimonio y Emprendimiento, cuyas calificaciones ascendieron más del 10%. Se concluye igualmente que todas las dependencias recibieron una calificación alta por parte de sus beneficiarios, con una evaluación superior a 4,5 puntos.

En términos generales, el índice que evidenció la menor aprobación en la presente vigencia corresponde al Apoyo en la ejecución, cifra que muestra un desempeño ostensiblemente inferior respecto al año 2015, asociado a la insatisfacción con el monto de los recursos disponibles en las diferentes iniciativas. Por otra parte, la encuesta exhibe algunas debilidades generalizadas en el cumplimiento del Ministerio con los beneficiarios, así como en las actividades de acompañamiento y seguimiento. Si bien la percepción del cumplimiento ha mejorado, aún persisten algunos reparos asociados a las demoras en el desembolso de los recursos económicos y a la deficiente retroalimentación de los funcionarios. En cuanto al seguimiento, es preciso fortalecer los procedimientos de monitoreo y estrechar vínculos con los beneficiarios para atender de mejor manera sus requerimientos.

	Difusión	Planeación	Participación	Apoyo ejecución	Seguimiento	Cumplimiento	Satisfacción
Artes	4,76	4,57	4,71	4,52	4,62	4,54	4,62
Biblioteca Nacional	4,86	4,77	4,75	4,62	4,79	4,72	4,75
Cinematografía	4,60	4,66	4,62	4,43	4,69	4,59	4,60
Comunicaciones	4,69	4,69	4,67	4,57	4,61	4,67	4,65
Concertación	4,69	4,64	4,63	4,54	4,56	4,64	4,62
Emprendimiento	4,64	4,63	4,78	4,56	4,60	4,67	4,65
Estímulos	4,70	4,62	4,60	4,57	4,62	4,63	4,62
Fomento Regional	4,69	4,65	4,69	4,55	4,68	4,55	4,63
Infraestructura	4,92	4,89	4,89	4,78	4,83	4,84	4,86
Museo Nacional	4,67	4,48	4,58	4,51	4,39	4,45	4,51
Patrimonio	4,58	4,53	4,69	4,55	4,64	4,57	4,59
Poblaciones	4,64	4,80	5,00	4,83	4,81	4,76	4,81
Planeación	4,65	4,49	4,54	4,48	4,52	4,38	4,51
Promedio	4,70	4,62	4,67	4,55	4,61	4,60	4,63

La difusión y la participación ciudadana en los PPP del Ministerio continúan mostrando una alta valoración entre los encuestados, en efecto son los índices mejor calificados en ocho de las 13 áreas analizadas en el estudio. Le siguen con alta aprobación los índices de Planeación y Evaluación/Seguimiento con puntajes por encima de 4,6. Se destacan las altas calificaciones obtenidas en Poblaciones, Infraestructura y la Biblioteca Nacional. De manera puntual, sobresalen la difusión en Artes y la participación en Emprendimiento. Por otra parte, deben atenderse los aspectos de Apoyo en la ejecución en Cinematografía, la planeación y el seguimiento en el Museo Nacional y, en la oficina de Planeación, los indicadores de Planeación, Apoyo en la ejecución y Cumplimiento.

En suma, el Ministerio de Cultura recupera la tendencia creciente en la percepción de los beneficiarios de PPP, con grandes fortalezas consolidadas en cinco de los seis índices analizados en el estudio: Difusión, Planeación, Participación social, Evaluación y seguimiento, y Cumplimiento. De igual manera, ha venido logrando un alto nivel de satisfacción en los diferentes indicadores evaluados, haciendo falta un mejoramiento en la percepción de los plazos para la ejecución de las actividades, así como en la agilidad en los procesos administrativos. De igual manera, es recomendable optimizar los procesos de acompañamiento para brindar un mayor soporte a los usuarios. Finalmente, es necesario señalar que las limitantes económicas han sido notablemente percibidas por los encuestados y han reducido significativamente las calificaciones asociadas.