

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.

2013



MinCultura
Ministerio de Cultura

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 2013, 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.

Ficha técnica

Universo: 15.041 individuos /organizaciones beneficiarias y proponentes de planes, programas y proyectos promovidos por el Ministerio de Cultura en el año 2013.

Muestra: 903 entrevistados.

Selección: Aleatoria estratificada por dependencia.

Confianza: 95% +/- 3,2% error.

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

Fecha de aplicación: Entre noviembre 12 y diciembre 12 de 2013.

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, Diego Acosta, Johana Rodríguez y Laura Bautista.

- *Apoyo en la ejecución:* Evalúa la aprobación al desempeño de cada área en la prestación de asistencia técnica, económica y logística en el PPP.
- *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 los indicadores de satisfacción formulados para estos criterios, se elabora un análisis comparativo de las evaluaciones provistas por los encuestados. Este seguimiento se dirige con particular atención a verificar el progreso de las calificaciones ofrecidas por los beneficiarios, en la medida en que este estudio se plantea como una herramienta diseñada para contribuir con los procesos de mejoramiento continuo de atención al ciudadano. En este orden de ideas, las conclusiones obtenidas en este ejercicio ofrecen un insumo para la optimización de las estrategias de apoyo a los beneficiarios y 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.

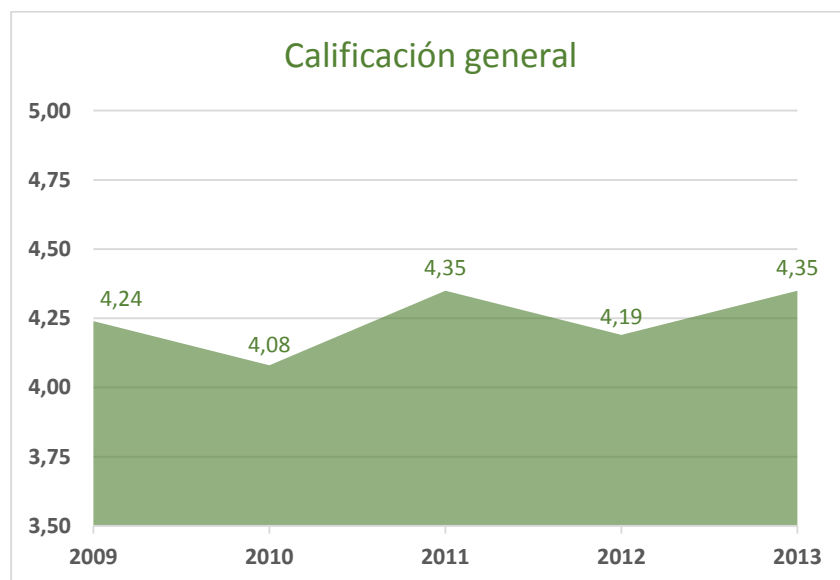
El universo del estudio se ha construido con la colaboración de las diversas dependencias del Ministerio, las cuales enviaron las bases de datos con la información sobre los individuos y organizaciones vinculadas a esta entidad como proponentes y beneficiarios en la presente vigencia. Al finalizar el período de recolección se recibió la información de un total de 15.041 beneficiarios, sobre los cuales se seleccionó una muestra estadística de 903 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	2.749	97
Biblioteca Nacional	682	88
Cinematografía	97	50
Comunicaciones	149	61
Concertación	3.301	122
Estímulos	5.536	128
Emprendimiento	1.443	94
Fomento Regional	593	86
Museo Nacional	102	51
Patrimonio	289	75
Poblaciones	100	51
	15.041	903

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 2013 de la Encuesta de Satisfacción a Beneficiarios del Ministerio de Cultura concedió una calificación general de 4,35 (en la escala de 1 a 5), resultado que supone un incremento de 0,16 puntos respecto al nivel hallado en la vigencia 2012. En el gráfico se ilustra el comportamiento de la evaluación global conseguida por el Ministerio desde la primera implementación de este ejercicio en el año 2009:



En la ilustración se constata que la entidad ha conseguido en la presente encuesta su más alto resultado, igualando el nivel alcanzado en el año 2011, con una alta aprobación de la gestión otorgada por sus beneficiarios directos. Es preciso recordar que en la formulación de la encuesta se plantea una escala de Likert para la aprobación de cada enunciado cuyo valor máximo 5 corresponde a su total aceptación. Luego se puede concluir que existe una aprobación generalizada por parte de los beneficiarios a las distintas dimensiones de calidad incorporadas en el estudio. En efecto, como se muestra en la siguiente tabla, el avance en los indicadores sigue un patrón homogéneo de mejoramiento con un incremento promedio del 3% en todos los indicadores:

	Año				
	2009	2010	2011	2012	2013
Difusión	4,15	4,01	4,34	4,23	4,39
Planeación	4,30	4,13	4,34	4,19	4,38
Participación social	4,31	4,07	4,36	4,15	4,42
Apoyo en la ejecución	4,25	4,02	4,37	4,22	4,29
Evaluación y acompañamiento	4,24	4,08	4,33	4,15	4,34
Cumplimiento	4,21	3,99	4,37	4,16	4,29
Percepción desempeño	.	4,27	4,35	4,27	4,37
Calificación	4,24	4,08	4,35	4,19	4,35

La percepción sobre la participación social en los PPP consiguió la más alta calificación (4,42) con un incremento de 0,27 puntos respecto al año 2012, un avance significativo en uno de los índices con menor aprobación en las anteriores aplicaciones de la encuesta. Otro índice con un crecimiento apreciable es el de Planeación (0,19) que se ubica en la actualidad en la franja superior con una evaluación de 4,38. El índice que experimentó un menor crecimiento es el de Evaluación y acompañamiento (0,07) cuya calificación, no obstante, denota una alta aprobación con 4,34 puntos.

	Año	
	2012	2013
Artes	4,19	4,28
Biblioteca Nacional	4,47	4,62
Cinematografía	4,57	4,62
Comunicaciones	4,25	4,36
Concertación	4,50	4,30
Emprendimiento	4,39	4,18
Estímulos	4,08	4,27
Fomento Regional	4,12	4,54
Museo Nacional	4,28	4,44
Patrimonio	.	4,38
Poblaciones	4,54	4,02
<i>Promedio</i>	4,19	4,35

En el presente estudio las dependencias que recibieron la mayor aprobación son Cinematografía y la Biblioteca Nacional, ambas con una evaluación de 4,62 puntos. Por otra parte, la dirección que registró un mayor avance corresponde a Fomento Regional, cuya calificación promedio ascendió 0,42 puntos, alcanzando una evaluación general de 4,54.

	Difusión	Planeación	Participación social	Apoyo en la ejecución	Evaluación y acompañamiento	Cumplimiento	Percepción desempeño	Calificación
Artes	4,38	4,37	4,33	4,23	4,33	4,12	4,19	4,28
Biblioteca Nacional	4,59	4,63	4,74	4,46	4,61	4,58	4,77	4,62
Cinematografía	4,57	4,63	4,71	4,59	4,61	4,61	4,65	4,62
Comunicaciones	4,37	4,46	4,36	4,24	4,35	4,33	4,38	4,36
Concertación	4,30	4,34	4,32	4,23	4,30	4,29	4,33	4,30
Emprendimiento	4,20	4,07	4,26	4,11	4,25	4,08	4,29	4,18
Estímulos	4,41	4,41	4,28	4,14	4,16	4,23	4,26	4,27
Fomento Regional	4,55	4,51	4,70	4,56	4,42	4,49	4,54	4,54
Museo Nacional	4,38	4,44	4,53	4,46	4,44	4,38	4,41	4,44
Patrimonio	4,42	4,36	4,39	4,40	4,39	4,37	4,36	4,38
Poblaciones	4,28	4,12	4,12	3,95	3,97	3,76	3,92	4,02
<i>Promedio</i>	4,39	4,38	4,42	4,29	4,34	4,29	4,37	4,35

De manera general, las dependencias recibieron una calificación superior a 4 puntos la generalidad de los índices medidos, tendencia que revela una aprobación general de la gestión del Ministerio en los PPP adelantados. Se destaca la percepción de la Participación social que en la Biblioteca Nacional, Cinematografía y Fomento Regional obtuvo una aprobación superior a 4,7 puntos. De manera similar, se manifiesta por parte de los beneficiarios una alta aceptación en la Difusión y la Planeación de los PPP. Sin embargo, se observa un menor desempeño en el Cumplimiento y el apoyo en la ejecución. Así pues, se evidencia que las fases de planificación y divulgación de las actividades gozan de mayor aprobación; mientras que los componentes asociados a la ejecución han experimentado mayores inconvenientes desde la perspectiva de los beneficiarios.

III. Resultados generales

En las siguientes tablas se sintetizan las evaluaciones obtenidas por cada dependencia en todas las preguntas formuladas en el instrumento.

Artes		2012	2013
Difusión adecuada		4,26	4,37
Información completa/comprendible		4,31	4,45
Material divulgativo suficiente		.	4,32
Objetivos claros		4,25	4,47
Plazos adecuados		4,20	4,26
Claridad en los compromisos		4,20	4,39
Requisitos pertinentes		4,24	4,34
Promueve participación social		4,24	4,38
Se percibe equidad en selección		4,12	4,29
Apoyo técnico oportuno/conveniente		4,08	4,24
Apoyo económico útil		4,06	4,21
Continuidad en procesos/funcionarios		4,13	4,22
Impacto favorable a la cultura		4,16	4,36
Mecanismos de monitoreo/seguimiento		4,14	4,33
Procesos de aprendizaje/mejoramiento		4,06	4,30
Cumplió con tiempos y acciones		4,10	4,20
Retroalimentación eficaz		.	3,95
Procesos ágiles/efectivos		4,05	4,16
Satisfacción con los resultados		4,28	4,16
Satisfacción con desempeño del área		4,27	4,13
Aprobación gestión Ministerio de Cultura		.	4,28

La Dirección de Artes obtuvo las mayores evaluaciones en los índices de Difusión y Planeación, mientras que experimentó un menor desempeño en los indicadores de Cumplimiento.

Desde la perspectiva de los beneficiarios la información divulgada y los objetivos de los PPP gozan de claridad en su definición. De igual manera los requisitos solicitados se perciben como pertinentes y, por ende, facilitan la participación social.

Se observa igualmente que los PPP ofrecen un impacto favorable a la cultura y que los procedimientos de monitoreo y mejoramiento están ofreciendo resultados favorables.

Sin embargo, los beneficiarios no encuentran un desempeño similar en el cumplimiento de área con sus requerimientos. En particular, la retroalimentación a las comunicaciones de los usuarios recibió una calificación baja que requiere mayor atención por parte de los funcionarios.

La Biblioteca Nacional obtuvo la más alta calificación general del presente estudio junto a la Dirección de Cinematografía. Esta calificación se asocia en gran medida a la alta valoración que los beneficiarios le atribuyeron a las facilidades que presta para la participación de los diferentes sectores de la sociedad.

De igual manera se valoran los mecanismos de difusión y comunicación de las actividades aunque la calidad del material divulgativo no es evaluada de la misma manera. Por otra parte, la formulación de los PPP así como su seguimiento fueron recibidos con aceptación por parte de los encuestados.

Merece una mención particular el crecimiento exhibido en los indicadores de apoyo técnico y económico, si bien no es igualmente calificada la continuidad en los procesos y funcionarios.

Por último se debe resaltar la tendencia negativa hallada en los enunciados referentes al cumplimiento; es recomendable indagar las causas de este ligero descenso en la aprobación.

Biblioteca Nacional

	2012	2013
Difusión adecuada	4,30	4,72
Información completa/comprendible	4,52	4,67
Material divulgativo suficiente	.	4,39
Objetivos claros	4,44	4,70
Plazos adecuados	4,26	4,53
Claridad en los compromisos	4,40	4,66
Requisitos pertinentes	4,44	4,75
Promueve participación social	4,58	4,84
Se percibe equidad en selección	4,54	4,63
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,16	4,62
Apoyo económico útil	4,26	4,47
Continuidad en procesos/funcionarios	4,56	4,28
Impacto favorable a la cultura	4,66	4,70
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,34	4,47
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,46	4,64
Cumplió con tiempos y acciones	4,80	4,60
Retroalimentación eficaz	.	4,55
Procesos ágiles/efectivos	4,72	4,57
Satisfacción con los resultados	4,54	4,76
Satisfacción con desempeño del área	4,64	4,76
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,80

Cinematografía

	2012	2013
Difusión adecuada	4,47	4,66
Información completa/comprendible	4,48	4,44
Material divulgativo suficiente	.	4,62
Objetivos claros	4,51	4,76
Plazos adecuados	4,37	4,40
Claridad en los compromisos	4,54	4,73
Requisitos pertinentes	4,23	4,70
Promueve participación social	4,50	4,82
Se percibe equidad en selección	4,71	4,62
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,66	4,62
Apoyo económico útil	4,60	4,46
Continuidad en procesos/funcionarios	4,69	4,68

La Dirección de Cinematografía alcanzó por segundo año consecutivo la mayor calificación en la Encuesta de Satisfacción a Beneficiarios.

De acuerdo con la opinión de los encuestados, se destaca la claridad en la formulación y definición de los PPP, así como su difusión a través de diferentes medios y las posibilidades de participación ciudadana. En estos indicadores no sólo obtuvo calificaciones muy favorables, sino que exhibió un crecimiento considerable respecto al año anterior.

Si bien los beneficiarios valoran los impactos a la cultura que los PPP ofrecen,

Impacto favorable a la cultura	4,59	4,84
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,69	4,54
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,63	4,46
Cumplió con tiempos y acciones	4,70	4,70
Retroalimentación eficaz	.	4,57
Procesos ágiles/efectivos	4,66	4,52
Satisfacción con los resultados	4,60	4,70
Satisfacción con desempeño del área	4,60	4,52
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,72

la evaluación del índice de Evaluación y acompañamiento ha sufrido un descenso en los enunciados complementarios que requiere una revisión más atenta.

No obstante lo anterior, se aprecia el cumplimiento del área en los compromisos con los beneficiarios, en particular con los tiempos y acciones previstas.

La Dirección de Comunicaciones experimentó en el año 2013 un incremento considerable en las calificaciones otorgadas por sus beneficiarios, ascendiendo 0,12 puntos respecto período anterior.

Se destaca un avance importante en la evaluación de la planeación y divulgación de los PPP, índices en los que obtuvo una amplia aprobación.

Si bien los encuestados valoran el aporte a la cultura y las facilidades ofrecidas a la participación social; aún se perciben dificultades para la participación por cuenta de los requisitos exigidos para participar en los PPP.

Si bien, los beneficiarios coinciden en el buen cumplimiento de los tiempos y acciones planificadas, no ocurre lo mismo con la retroalimentación provista por los funcionarios.

De manera similar, es recomendable analizar los motivos de la menor satisfacción manifiesta en el índice de Apoyo en la ejecución de las actividades, donde coinciden bajos registros en los tres enunciados evaluados.

Comunicaciones

	2012	2013
Difusión adecuada	4,05	4,37
Información completa/comprensible	4,36	4,40
Material divulgativo suficiente	.	4,35
Objetivos claros	4,34	4,55
Plazos adecuados	4,02	4,35
Claridad en los compromisos	4,20	4,47
Requisitos pertinentes	4,31	4,27
Promueve participación social	4,50	4,40
Se percibe equidad en selección	4,20	4,42
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,07	4,28
Apoyo económico útil	4,07	4,20
Continuidad en procesos/funcionarios	4,34	4,23
Impacto favorable a la cultura	4,43	4,37
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,20	4,33
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,23	4,35
Cumplió con tiempos y acciones	4,30	4,50
Retroalimentación eficaz	.	4,23
Procesos ágiles/efectivos	4,23	4,32
Satisfacción con los resultados	4,24	4,42
Satisfacción con desempeño del área	4,26	4,33
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,40

Concertación

	2012	2013
Difusión adecuada	4,52	4,34
Información completa/comprendible	4,44	4,28
Material divulgativo suficiente	.	4,27
Objetivos claros	4,51	4,36
Plazos adecuados	4,37	4,37
Claridad en los compromisos	4,53	4,31
Requisitos pertinentes	4,44	4,26
Promueve participación social	4,71	4,40
Se percibe equidad en selección	4,46	4,32
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,35	4,25
Apoyo económico útil	4,25	4,23
Continuidad en procesos/funcionarios	4,48	4,20
Impacto favorable a la cultura	4,61	4,42
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,42	4,24
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,48	4,23
Cumplió con tiempos y acciones	4,60	4,40
Retroalimentación eficaz	.	4,21
Procesos ágiles/efectivos	4,44	4,31
Satisfacción con los resultados	4,61	4,33
Satisfacción con desempeño del área	4,59	4,35
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,30

El Grupo de Emprendimiento Cultural

evidenció en la presente encuesta una tendencia a la reducción en sus calificaciones, concentrada de manera importante en el índice de Planeación.

En efecto, los beneficiarios manifestaron una menor aprobación respecto a la claridad y adecuación en los objetivos, los plazos y compromisos planteados. Evaluación que afecta de manera similar pero en menor magnitud a la evaluación efectuada sobre la divulgación de información de las actividades adelantadas.

Otro aspecto que obtuvo una reducción

El Programa Nacional de Concertación

de manera excepcional ha tenido una reducción en las evaluaciones concedidas por los beneficiarios durante la presente encuesta, con una disminución de 0,20 puntos.

En gran medida esta tendencia se concentra en los índices de Apoyo en la ejecución y Evaluación y acompañamiento. Se evidencia, por consiguiente, que los beneficiarios han experimentado más inconvenientes en la fase de ejecución de los PPP respecto a años anteriores.

De manera análoga, se ha manifestado una menor aprobación respecto a la claridad de los objetivos planteados y de la información divulgada.

Si bien se valoran positivamente los aportes a la cultura, la participación social y el cumplimiento de esta dependencia; la percepción de los beneficiarios ha experimentado un descenso que requiere atención particular.

Emprendimiento

	2012	2013
Difusión adecuada	4,39	4,17
Información completa/comprendible	4,39	4,29
Material divulgativo suficiente	.	4,16
Objetivos claros	4,36	4,07
Plazos adecuados	4,31	4,03
Claridad en los compromisos	4,40	4,12
Requisitos pertinentes	4,40	4,24
Promueve participación social	4,45	4,26
Se percibe equidad en selección	4,41	4,30
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,22	4,20
Apoyo económico útil	4,28	4,19
Continuidad en procesos/funcionarios	4,33	3,92

ostensible es el referente a la continuidad de los procesos y funcionarios a cargo, cifra que experimentó un decremento de 0,41 puntos. De manera similar, el indicador de retroalimentación obtuvo una evaluación de 3,99, cantidad que requiere atención a fin de mejorar la calidad en la atención a los beneficiarios.

No obstante lo anterior, se valoran por parte de los encuestados los aportes a la participación social y las capacidades de aprendizaje y mejoramiento continuo en los procesos; cualidades que han permitido mantener en un nivel estable la percepción de los beneficiarios respecto a la dependencia.

Impacto favorable a la cultura	4,41	4,29
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,31	4,10
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,28	4,35
Cumplió con tiempos y acciones	4,40	4,10
Retroalimentación eficaz	.	3,99
Procesos ágiles/efectivos	4,36	4,16
Satisfacción con los resultados	4,43	4,26
Satisfacción con desempeño del área	4,54	4,32
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,30

Estímulos

	2012	2013
Difusión adecuada	3,97	4,44
Información completa/comprensible	4,31	4,38
Material divulgativo suficiente	.	4,42
Objetivos claros	4,37	4,41
Plazos adecuados	3,88	4,40
Claridad en los compromisos	4,04	4,43
Requisitos pertinentes	4,00	4,38
Promueve participación social	4,10	4,28
Se percibe equidad en selección	3,87	4,19
Apoyo técnico oportuno/conveniente	3,95	4,21
Apoyo económico útil	3,94	4,06
Continuidad en procesos/funcionarios	3,93	4,18
Impacto favorable a la cultura	4,07	4,24
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	3,98	4,07
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,06	4,18
Cumplió con tiempos y acciones	4,10	4,30
Retroalimentación eficaz	.	4,11
Procesos ágiles/efectivos	4,01	4,28
Satisfacción con los resultados	4,19	4,23
Satisfacción con desempeño del área	4,21	4,25
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,28

El Programa Nacional de Estímulos ha conseguido en la presente aplicación de la encuesta un significativo incremento de 0,19 puntos en la evaluación provista por los beneficiarios.

Merece destacarse el desempeño de los índices de Difusión y Planeación, cuyos enunciados recibieron una amplia aprobación por parte de los beneficiarios. En este orden de ideas, se valora la claridad, oportunidad y pertinencia de las actividades programadas.

Así mismo se aprueba de manera general el cumplimiento ésta área con los requerimientos de los beneficiarios, aunque es conveniente enfatizar en una retroalimentación más ágil con los usuarios a fin de mejorar la percepción de este ítem.

Si bien se valoran las garantías ofrecidas a la participación social y el impacto favorable a la cultura, aún se preservan inquietudes respecto a la equidad en la selección y algunas inconformidades en el seguimiento a los procesos, que merecen una revisión más detallada.

La Dirección de Fomento Regional

consiguió en el presente año el mayor incremento en la evaluación de los beneficiarios (0,42), congruente con un nivel de aprobación significativamente alto (4,52).

En efecto, se observa un incremento homogéneo en casi todos los indicadores formulados en el instrumento. Sin embargo, merecen especial atención los altos resultados obtenidos en relación con la promoción a la participación social, la claridad en la formulación y en la difusión, así como en el cumplimiento en las actividades programadas.

Ciertamente se evidencia un crecimiento integral y congruente en todas las calificaciones, donde únicamente se detectan tres ítems cuya aprobación no alcanza el nivel general: los plazos asignados a las actividades, la facilidad para el acceder a retroalimentación y, por último, la capacidad para la incorporación de aprendizajes y mejoras en los procesos.

Fomento Regional

	2012	2013
Difusión adecuada	4,12	4,73
Información completa/comprensible	4,14	4,40
Material divulgativo suficiente	.	4,52
Objetivos claros	4,28	4,64
Plazos adecuados	3,98	4,30
Claridad en los compromisos	4,05	4,60
Requisitos pertinentes	4,07	.
Promueve participación social	4,07	4,70
Se percibe equidad en selección	4,05	.
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,19	4,54
Apoyo económico útil	4,10	.
Continuidad en procesos/funcionarios	4,18	4,58
Impacto favorable a la cultura	4,07	4,52
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,01	4,45
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,08	4,30
Cumplió con tiempos y acciones	4,10	4,60
Retroalimentación eficaz	.	4,34
Procesos ágiles/efectivos	4,07	4,48
Satisfacción con los resultados	4,13	4,60
Satisfacción con desempeño del área	4,19	4,44
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,58

Museo Nacional

	2012	2013
Difusión adecuada	4,12	4,39
Información completa/comprensible	4,30	4,34
Material divulgativo suficiente	.	4,41
Objetivos claros	4,26	4,52
Plazos adecuados	4,02	4,25
Claridad en los compromisos	4,16	4,55
Requisitos pertinentes	4,35	4,42
Promueve participación social	4,44	4,56
Se percibe equidad en selección	4,40	4,64
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,30	4,43
Apoyo económico útil	4,00	4,55
Continuidad en procesos/funcionarios	4,44	4,32

El Museo Nacional ha recuperado en el presente estudio el nivel de aprobación que lo había caracterizado en anteriores aplicaciones de la encuesta.

Efectivamente, se percibe como una entidad abierta a la participación de la ciudadanía con un impacto favorable a la cultura y claridad en la planificación de sus actividades.

Así mismo se observa una amplia satisfacción con el cumplimiento en las tareas previstas; cifra que contrasta con la accesibilidad a retroalimentación por parte de los funcionarios, ítem cuya evaluación resultó particularmente baja.

Impacto favorable a la cultura	4,16	4,49
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,19	4,37
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,26	4,49
Cumplió con tiempos y acciones	4,40	4,50
Retroalimentación eficaz	.	4,11
Procesos ágiles/efectivos	4,44	4,54
Satisfacción con los resultados	4,37	4,43
Satisfacción con desempeño del área	4,37	4,48
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,33

De igual manera requieren una revisión los resultados referentes a la continuidad en los procesos y la amplitud en los plazos definidos para las actividades. Estos últimos aspectos recibieron una calificación comparativamente inferior y pueden ser indicadores de asuntos que requieran acciones de mejora para lograr un crecimiento más integral en la atención a los beneficiarios.

La Dirección de Patrimonio retorna a la Encuesta con un registro muy satisfactorio de aprobación por parte de sus beneficiarios.

Si bien sus evaluaciones coinciden con la tendencia general de crecimiento en los índices de Planeación y Difusión; en este caso particular se destacan algunos resultados que contrastan con las dependencias restantes.

Tal es el caso las evaluaciones referentes al apoyo económico, a la facilidad de retroalimentación con los funcionarios y a la capacidad para incorporar aprendizajes. En estos aspectos se obtuvieron niveles de aprobación altos en indicadores que no tuvieron un desempeño similar en otras dependencias.

En términos generales se evidencia una tendencia favorable que puede ser sostenida a futuro para garantizar un mayor posicionamiento de la dirección frente a sus beneficiarios.

Patrimonio

	2012	2013
Difusión adecuada	.	4,47
Información completa/comprensible	.	4,43
Material divulgativo suficiente	.	4,34
Objetivos claros	.	4,33
Plazos adecuados	.	4,43
Claridad en los compromisos	.	4,32
Requisitos pertinentes	.	4,37
Promueve participación social	.	4,38
Se percibe equidad en selección	.	4,43
Apoyo técnico oportuno/conveniente	.	4,37
Apoyo económico útil	.	4,49
Continuidad en procesos/funcionarios	.	4,34
Impacto favorable a la cultura	.	4,42
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	.	4,32
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	.	4,45
Cumplió con tiempos y acciones	.	4,30
Retroalimentación eficaz	.	4,47
Procesos ágiles/efectivos	.	4,32
Satisfacción con los resultados	.	4,30
Satisfacción con desempeño del área	.	4,42
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,38

Poblaciones

	2012	2013
Difusión adecuada	3,97	4,44
Información completa/comprendible	4,31	4,38
Material divulgativo suficiente	.	4,42
Objetivos claros	4,37	4,41
Plazos adecuados	3,88	4,40
Claridad en los compromisos	4,04	4,43
Requisitos pertinentes	4,00	4,38
Promueve participación social	4,10	4,28
Se percibe equidad en selección	3,87	4,19
Apoyo técnico oportuno/conveniente	3,95	4,21
Apoyo económico útil	3,94	4,06
Continuidad en procesos/funcionarios	3,93	4,18
Impacto favorable a la cultura	4,07	4,24
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	3,98	4,07
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,06	4,18
Cumplió con tiempos y acciones	4,10	4,30
Retroalimentación eficaz	.	4,11
Procesos ágiles/efectivos	4,01	4,28
Satisfacción con los resultados	4,19	4,23
Satisfacción con desempeño del área	4,21	4,25
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	.	4,28

La Dirección de Poblaciones en la presente aplicación de la Encuesta de Satisfacción a Beneficiarios experimento un descenso considerable en la aprobación de los encuestados.

A su juicio, se evidencian algunas inconformidades en el apoyo a la ejecución de las actividades, en particular la continuidad de procesos y funcionarios.

Por otra parte merece particular atención la baja calificación respecto a la disponibilidad de los funcionarios para brindar retroalimentación a los beneficiarios cifra que, junto a la agilidad en los procesos, derivan en una baja evaluación en el índice de Cumplimiento.

Así mismo los mecanismos de Evaluación y acompañamiento exhibieron un descenso ostensible que merece una revisión atenta por su cuantía y equivalencia.

Finalmente, se observa una calificación satisfactoria en la divulgación de las actividades, pero en promedio este indicador también redujo su cuantía respecto al año 2012.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A BENEFICIARIOS

CUESTIONARIO - 2013

Vinculación y participación de beneficiarios

Preguntas filtro que determinan la pertenencia del encuestado a la población objetivo del estudio

¿Usted ha participado en algún Plan, Programa, Proyecto o Convocatoria del Ministerio de Cultura en este año?	Sí	No (Finalizar)
¿Ha sido ganador de alguna convocatoria o concurso del MC en el presente año?	Sí	No

Evaluación de Planes/Programas/Proyectos

Cuestionario de percepción formulado en escala de Likert orientado a evaluar la satisfacción de los beneficiarios.

De acuerdo con la siguiente escala donde 1 es Total Desacuerdo y 5 es Total Acuerdo, califique su nivel de satisfacción con cada una de las siguientes afirmaciones que evalúan el **plan, programa o proyecto** del cual ha sido participante y beneficiario. Responda las preguntas en referencia únicamente a la siguiente dependencia: *(mencionar el área en la que ha sido seleccionado)*.

	Calificación	NS – NR
Divulgación y Comunicaciones:		
La difusión de la información ³ ha sido amplia y oportuna	1-5	0
La información ³ divulgada ha sido completa y comprensible	1-5	0
El material divulgativo y de apoyo ofrece información suficiente	1-5	0

	Calificación	NS – NR
Planeación:		
Los objetivos planificados en el PPP ² han sido claros y comprensibles	1-5	0
Los plazos y tiempos previstos han sido adecuados	1-5	0
Hay claridad sobre los compromisos y responsabilidades de las partes en el proceso	1-5	0
Participación social:		
Los requisitos exigidos para participar en el PPP son pertinentes ³	1-5	0
Se percibe equidad e imparcialidad en el proceso de selección y adjudicación ³	1-5	0
El PPP ² promueve la participación social y el desarrollo de la comunidad	1-5	0
Apoyo en la ejecución:		
El apoyo técnico ofrecido ha sido oportuno y conveniente	1-5	0
El apoyo económico contribuyó al logro de los objetivos ³	1-5	0
Hay continuidad en los procesos y en los funcionarios a cargo	1-5	0
Evaluación y acompañamiento:		
Se han definido mecanismos de monitoreo y acompañamiento en el desarrollo de las actividades	1-5	0
Se han creado procesos de aprendizaje y mejoramiento a partir de experiencias anteriores	1-5	0
El PPP ² ha generado impactos a la cultura y a la sensibilización de la comunidad	1-5	0
Cumplimiento:		
La dependencia cumplió con las acciones y tiempos previstos	1-5	0
Es fácil comunicarse y recibir respuesta de los funcionarios del Ministerio de Cultura	1-5	0
Los trámites y los procesos administrativos han sido ágiles y eficaces	1-5	0
Percepción general:		
Califique de 1 a 5 su satisfacción general con los resultados obtenidos en el acompañamiento y la asistencia técnica	1-5	0
Califique de 1-5 el desempeño de la dependencia de... en el desarrollo del acompañamiento y la asistencia técnica	1-5	0
Califique de 1-5 su opinión frente a la labor del Ministerio en la promoción de la Cultura	1-5	0

¹ En la encuesta de Fomento Regional se indaga por la *información técnica* divulgada.

² Se alude a la *asistencia técnica* y *acompañamiento* en el cuestionario a los beneficiarios de Fomento Regional.

³ Se omite esta pregunta en las encuestas de Poblaciones y Fomento Regional.

Satisfacción de la Página Web

¿Ha consultado página web del Ministerio de Cultura?	Sí	No
Califique de 1-5 la facilidad para encontrar información en la página web	1-5	0
Califique de 1-5 la calidad y actualización de la información en la página web	1-5	0

Información Sociodemográfica

¿Cuál es su municipio de residencia?	Municipio	Departamento
¿Habita usted en zona rural o en la cabecera municipal?	Cabecera	Rural
¿Identifique su género	Femenino	Masculino
¿Qué edad tiene usted?	18-24, 25-34, 35-44, 45-54, >54	
¿Cuál es su último grado educativo aprobado?	Sin educación formal, Primaria, Secundaria, Técnica	Universitaria, Postgrado
¿Se identifica usted perteneciente a algún grupo étnico?	Sin identificación, Afrocolombiano, Indígena, Mestizo, Rrom	
¿Qué estrato aparece en la factura de los servicios públicos de la vivienda donde habita?	1-6	