

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.
2016

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 2016, 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: 16.196 individuos /organizaciones beneficiarias y proponentes de planes, programas y proyectos promovidos por el Ministerio de Cultura en el año 2016.

Muestra: 1.001 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 25 y diciembre 13 de 2016.

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, Johana y Luis.

- *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.

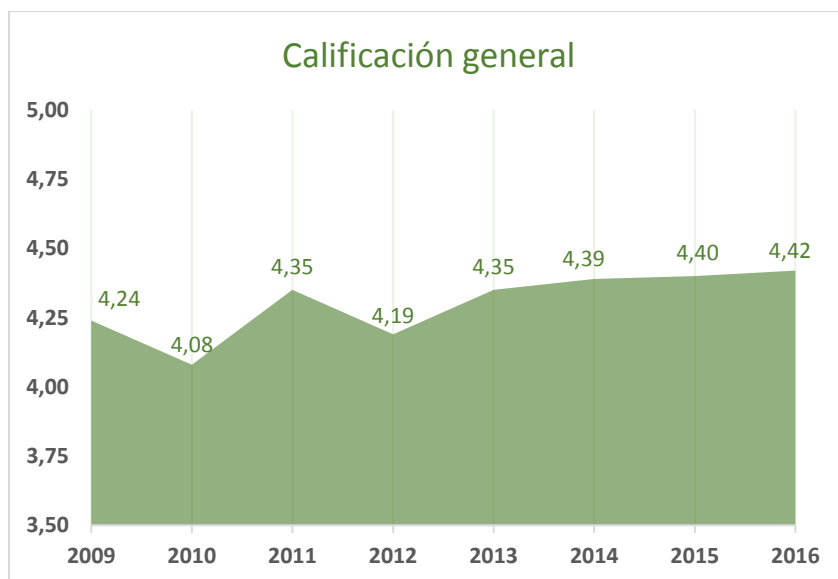
El universo del estudio se ha construido con la colaboración de las diversas dependencias del Ministerio, las cuales enviaron las bases de datos con la información sobre los individuos y organizaciones vinculadas a esta entidad como proponentes y beneficiarios en la presente vigencia. Al finalizar el período de recolección se recibió la información de un total de 16.196 beneficiarios, sobre los cuales se seleccionó una muestra estadística de 1.001 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	2.500	113
Biblioteca Nacional	245	80
Cinematografía	31	25
Comunicaciones	359	89
Concertación	1.661	110
Estímulos	460	94
Emprendimiento	8.850	116
Fomento Regional	1.302	108
Infraestructura	257	81
Museo Nacional	336	88
Patrimonio	159	69
Poblaciones	36	28
	16.196	1001

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 2016 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 2014 y 2015, con una alta aprobación de la gestión otorgada por sus beneficiarios directos. Así mismo se evidencia una tendencia a la estabilidad en el largo plazo, en la medida en que las fluctuaciones interanuales se han eliminado en los últimos períodos.

Es preciso destacar 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. 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. En efecto, como se muestra en la siguiente tabla, una tendencia a la estabilización de los indicadores con un incremento promedio del 1% respecto al año 2015:

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

La percepción sobre la participación social en los PPP y la difusión de las iniciativas consiguieron las más altas calificaciones (4,53 y 4,52), datos que muestran una tendencia estable en los dos índices desde el año 2014. Otro índice con una calificación apreciable es el de Planeación que se ubica en la actualidad en la franja superior con una evaluación de 4,51.

En general, se evidencia una división significativa en los resultados por índices; por un lado, los índices relacionados con la gestión 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 más bajas aunque muestran unas cifras ascendente en los últimos dos períodos.

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

En el presente estudio las dependencias que recibieron la mayor aprobación son Poblaciones, la Biblioteca Nacional, Comunicaciones, Concertación y Cinematografía, todas con una evaluación superior a 4,6 puntos. Por otra parte, las direcciones que registraron un mayor avance corresponden a Comunicaciones, Poblaciones, el Museo Nacional y Fomento Regional, cuyas calificaciones ascendieron en promedio 0,4 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.

	Divulgación	Planeación	Participación	Apoyo ejecución	Seguimiento	Cumplimiento	Satisfacción
Artes	4,53	4,57	4,57	4,38	4,55	4,50	4,52
Biblioteca Nacional	4,74	4,72	4,83	4,55	4,65	4,69	4,70
Cinematografía	4,69	4,79	4,73	4,24	4,72	4,61	4,63
Comunicaciones	4,75	4,66	4,71	4,57	4,70	4,65	4,67
Concertación	4,75	4,70	4,72	4,43	4,65	4,62	4,65
Emprendimiento	4,35	4,39	4,44	4,04	4,18	4,14	4,26
Estímulos	4,14	4,06	3,96	3,70	3,48	3,64	3,83
Fomento Regional	4,66	4,66	4,73	4,55	4,61	4,69	4,65
Infraestructura	4,21	4,26	4,23	4,11	4,14	4,15	4,18
Museo Nacional	4,67	4,66	4,67	4,33	4,55	4,60	4,58
Patrimonio	4,23	4,25	4,42	3,72	4,20	3,99	4,13
Poblaciones	4,76	4,73	4,75	4,79	4,84	4,86	4,79
<i>Promedio</i>	4,52	4,51	4,53	4,26	4,39	4,39	4,42

La participación ciudadana en los PPP del Ministerio continúa mostrando una alta valoración entre los encuestados, en efecto es el índice mejor calificado en seis de las 12 áreas analizadas en el estudio. Le siguen con alta aprobación los índices de Divulgación y Planeación con puntajes por encima de 4,5.

En suma, el Ministerio de Cultura continúa con una tendencia creciente en la percepción de los beneficiarios de PPP, con grandes fortalezas consolidadas en la divulgación de las iniciativas, en la planeación de las actividades y en la inclusión de diversos sectores sociales. De igual manera, ha venido logrando avances significativos en el cumplimiento de sus responsabilidades, haciendo falta un mejoramiento en la comunicación de los funcionarios con la ciudadanía y en la agilidad en los desembolsos. 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 ostensiblemente las calificaciones asociadas.