

## *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.

2014

---



**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 2014, liderada por el grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura<sup>1</sup>. 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:** 18.994 individuos /organizaciones beneficiarias y proponentes de planes, programas y proyectos promovidos por el Ministerio de Cultura en el año 2014.

**Muestra:** 1.004 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 24 y diciembre 22 de 2014.

<sup>1</sup> 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 Andrea Acosta, Diego Acosta, Johana Rodríguez y Marcelo Díaz.

- *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.

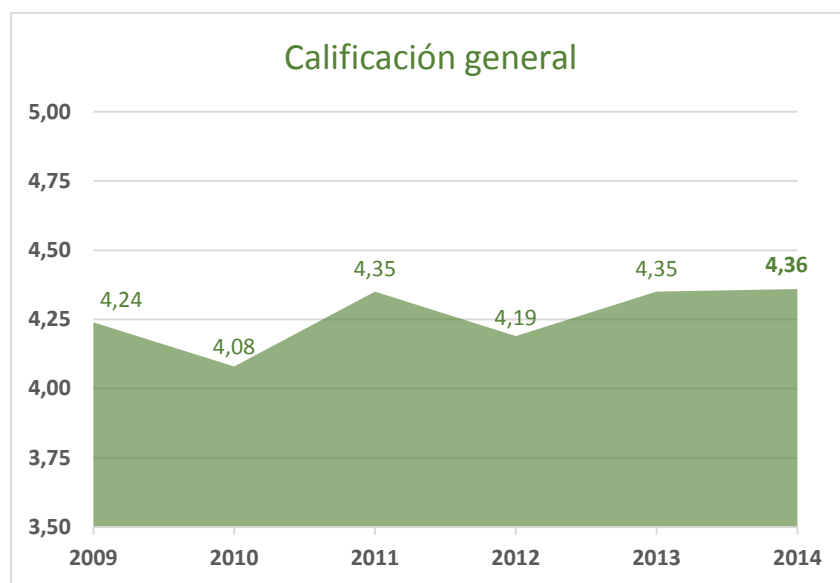
El universo del estudio se ha construido con la colaboración de las diversas dependencias del Ministerio, las cuales enviaron las bases de datos con la información sobre los individuos y organizaciones vinculadas a esta entidad como proponentes y beneficiarios en la presente vigencia. Al finalizar el período de recolección se recibió la información de un total de 18.994 beneficiarios, sobre los cuales se seleccionó una muestra estadística de 1.004 individuos a quienes se les aplicó la encuesta<sup>2</sup>. La siguiente tabla presenta una síntesis del universo de análisis y la muestra correspondiente:

	Total	Muestra
Artes	2.063	134
Biblioteca Nacional	142	73
Cinematografía	118	65
Comunicaciones	164	77
Concertación	3.401	138
Estímulos	7.400	141
Emprendimiento	134	71
Fomento Regional	5.131	141
Museo Nacional	117	65
Patrimonio	324	65
	<b>18.994</b>	<b>1.004</b>

<sup>2</sup> 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 la ilustración se verifica que la entidad ha conseguido en la presente encuesta su más alto resultado, superando el nivel alcanzado en los años 2011 y 2013, 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 0,2% respecta al año 2013:

	Año					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Difusión	4,15	4,01	4,34	4,23	4,39	4,45
Planeación	4,30	4,13	4,34	4,19	4,38	4,41
Participación social	4,31	4,07	4,36	4,15	4,42	4,45
Apoyo en la ejecución	4,25	4,02	4,37	4,22	4,29	4,25
Evaluación y acompañamiento	4,24	4,08	4,33	4,15	4,34	4,32
Cumplimiento	4,21	3,99	4,37	4,16	4,29	4,31
Percepción desempeño	.	4,27	4,35	4,27	4,37	4,35
<b>Calificación</b>	<b>4,24</b>	<b>4,08</b>	<b>4,35</b>	<b>4,19</b>	<b>4,35</b>	<b>4,36</b>

La percepción sobre la participación social en los PPP y la difusión de las iniciativas consiguieron las más altas calificaciones (4,45) con un incremento de 0,03 y 0,06 puntos respectivamente, datos que muestran un crecimiento ininterrumpido en dos índices cuyas calificaciones en el 2013 fueron igualmente sobresalientes. Otro índice con un crecimiento apreciable es el de Planeación (0,03) que se ubica en la actualidad en la franja superior con una evaluación de 4,41. El índice que experimentó un mayor decrecimiento es el de Apoyo en la Ejecución (-0,04) cuya evaluación corresponde al índice con menor aprobación en la encuesta.

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 y una dinámica decreciente.

	Año		
	2012	2013	2014
Artes	4,19	4,28	4,42
Biblioteca Nacional	4,47	4,62	4,55
Cinematografía	4,57	4,62	4,58
Comunicaciones	4,25	4,36	4,01
Concertación	4,50	4,30	4,59
Emprendimiento	4,39	4,18	4,16
Estímulos	4,08	4,27	4,32
Fomento Regional	4,12	4,54	4,12
Museo Nacional	4,28	4,44	4,49
Patrimonio	.	4,38	4,44
<i>Promedio</i>	4,19	4,35	4,36

En el presente estudio las dependencias que recibieron la mayor aprobación son Concertación, Cinematografía y la Biblioteca Nacional, todas con una evaluación superior a 4,5 puntos. Por otra parte, la dirección que registró un mayor avance corresponde a Concertación, cuya calificación promedio ascendió 0,29 puntos.

En el extremo opuesto, las dependencias con resultados menos favorables son Comunicaciones, Fomento Regional y Emprendimiento, con promedios en el rango comprendido entre 4,0 y 4,2. Merece destacarse que las dos primeras áreas de este grupo experimentaron un descenso significativo (<0,3 puntos). Así mismo, es preciso resaltar que estas tres dependencias tuvieron cambios drásticos en la composición y tamaño del listado de beneficiarios, asunto que pone de relieve la necesidad de realizar un inventario exhaustivo y preciso de los beneficiarios en cada vigencia para evitar sesgos en los resultados finales.

	Difusión	Planeación	Participación social	Apoyo en la ejecución	Evaluación y acompañamiento	Cumplimiento	Percepción desempeño	Calificación
Artes	4,48	4,43	4,52	4,29	4,37	4,42	4,40	<b>4,42</b>
Biblioteca Nacional	4,66	4,57	4,76	4,46	4,48	4,39	4,50	<b>4,55</b>
Cinematografía	4,63	4,57	4,71	4,49	4,42	4,66	4,51	<b>4,58</b>
Comunicaciones	4,18	4,06	4,13	3,73	4,04	3,92	3,96	<b>4,01</b>
Concertación	4,70	4,69	4,73	4,34	4,61	4,52	4,62	<b>4,59</b>
Emprendimiento	4,33	4,23	4,25	3,99	4,09	4,07	4,22	<b>4,16</b>
Estímulos	4,35	4,41	4,39	4,26	4,26	4,29	4,36	<b>4,32</b>
Fomento Regional	4,23	4,18	4,13	4,07	4,06	4,03	4,07	<b>4,12</b>
Museo Nacional	4,49	4,48	4,53	4,48	4,47	4,51	4,51	<b>4,49</b>
Patrimonio	4,50	4,42	4,46	4,46	4,44	4,36	4,42	<b>4,44</b>
<i>Promedio</i>	4,45	4,41	4,45	4,25	4,32	4,31	4,35	<b>4,36</b>

De manera general, las dependencias recibieron una calificación superior a 4 puntos en la mayor fracción de los indicadores evaluados, tendencia que revela una aprobación general en el desempeño del Ministerio en la atención a los beneficiarios de PPP. Se destaca la percepción de la Participación social que en la Biblioteca Nacional, Cinematografía y Fomento Regional obtuvo una aceptación sobresaliente, superior a los 4,7 puntos. De manera similar, se manifiesta por parte de los beneficiarios una aprobación destacable en la Difusión y la Planeación de los PPP. En contraste, se observa una menor percepción en el Cumplimiento y el Apoyo en la ejecución. A partir de estas evidencias se concluye 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	2013	2014
Difusión adecuada	4,37	4,46
Información completa/comprendible	4,45	4,47
Material divulgativo suficiente	4,32	4,52
Objetivos claros	4,47	4,46
Plazos adecuados	4,26	4,39
Claridad en los compromisos	4,39	4,46
Requisitos pertinentes	4,34	4,49
Promueve participación social	4,38	4,57
Se percibe equidad en selección	4,29	4,52
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,24	4,28
Apoyo económico útil	4,21	4,23
Continuidad en procesos/funcionarios	4,22	4,39
Impacto favorable a la cultura	4,36	4,44
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,33	4,35
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,30	4,32
Cumplió con tiempos y acciones	4,20	4,42
Retroalimentación eficaz	3,95	4,37
Procesos ágiles/efectivos	4,16	4,48
Satisfacción con los resultados	4,16	4,38
Satisfacción con desempeño del área	4,13	4,39
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,28	4,43

La Dirección de Artes obtuvo las evaluaciones más altas en los índices de Participación, Difusión y Planeación, mientras que experimentó un menor desempeño en los indicadores de Apoyo a la ejecución.

Desde la perspectiva de los beneficiarios, la información divulgada y los objetivos planteados en 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 paralelamente que los PPP ofrecen un impacto favorable a la cultura y que los procesos administrativos se perciben ágiles y efectivos.

Por otra parte, el apoyo técnico y económico en el desarrollo de los PPP figuran como los ítems con menor desempeño en la encuesta; acompañados por un indicador de Continuidad cuyo resultado se encuentra por debajo del promedio.

De manera similar, los beneficiarios no encuentran un desempeño completamente satisfactorio en los aspectos relacionados con el acompañamiento a los proyectos. Las calificaciones provistas a

los mecanismos de monitoreo y de mejoramiento mantienen un rezago frente a los demás puntos analizados.

No obstante lo anterior, la Dirección ha evidenciado un crecimiento en casi todos los indicadores respecto a los resultados del 2013, con una tasa del 3,2%. Se destacan en este sentido los indicadores de Cumplimiento y de Participación, así como la Satisfacción global con los Resultados del PPP y el Desempeño del área.

**La Biblioteca Nacional** se mantiene en el grupo de las dependencias con más altas calificaciones del estudio junto con la Dirección de Cinematografía. Esta calificación está asociada a la alta valoración que recibieron los índices de Difusión, Planeación y Participación social, por parte de los beneficiarios.

En términos más específicos, se han destacado indicadores como la equidad en la selección, la pertinencia de los requisitos, el impacto favorable a la cultura; aspectos que denotan una valoración muy favorable en relación con la pluralidad y amplitud de su campo de acción. Observación que se confirma con la distribución geográfica de sus beneficiarios.

Merece una mención particular el crecimiento exhibido en la valoración frente a la continuidad de funcionarios y procesos, en la equidad en la selección y en la difusión de materiales. Sin embargo, es necesario atender con mayor cuidado los aspectos relacionados con la retroalimentación a los usuarios y las estrategias de aprendizaje institucional y mejoramiento continuo cuyos resultados no fueron igualmente favorables. Como resultado, la experiencia de satisfacción con los resultados no es tan alta como podría esperarse al evaluar la alta calificación en todos los indicadores.

## Biblioteca Nacional

	2013	2014
Difusión adecuada	4,72	4,54
Información completa/comprendible	4,67	4,71
Material divulgativo suficiente	4,39	4,72
Objetivos claros	4,70	4,57
Plazos adecuados	4,53	4,46
Claridad en los compromisos	4,66	4,68
Requisitos pertinentes	4,75	4,78
Promueve participación social	4,84	4,57
Se percibe equidad en selección	4,63	4,92
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,62	4,46
Apoyo económico útil	4,47	4,41
Continuidad en procesos/funcionarios	4,28	4,58
Impacto favorable a la cultura	4,70	4,75
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,47	4,43
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,64	4,29
Cumplió con tiempos y acciones	4,60	4,46
Retroalimentación eficaz	4,55	4,28
Procesos ágiles/efectivos	4,57	4,52
Satisfacción con los resultados	4,76	4,25
Satisfacción con desempeño del área	4,76	4,63
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,80	4,61

## Cinematografía

	2013	2014
Difusión adecuada	4,66	4,52
Información completa/comprendible	4,44	4,62
Material divulgativo suficiente	4,62	4,76
Objetivos claros	4,76	4,56
Plazos adecuados	4,40	4,39
Claridad en los compromisos	4,73	4,76
Requisitos pertinentes	4,70	4,61
Promueve participación social	4,82	4,78
Se percibe equidad en selección	4,62	4,88
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,62	4,44

**La Dirección de Cinematografía** mantuvo una de las más altas evaluaciones en la Encuesta de Satisfacción a Beneficiarios.

De acuerdo con la opinión de los encuestados, se destacan los índices de Participación, Difusión y Cumplimiento. En los dos últimos componentes mantuvo una tendencia global creciente.

Igualmente merece subrayarse el incremento en la percepción de equidad en la selección, en la continuidad de procesos/funcionarios y en la agilidad de los trámites.



Apoyo económico útil	4,46	4,19
Continuidad en procesos/funcionarios	4,68	4,85
Impacto favorable a la cultura	4,84	4,85
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,54	4,17
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,46	4,30
Cumplió con tiempos y acciones	4,70	4,47
Retroalimentación eficaz	4,57	4,74
Procesos ágiles/efectivos	4,52	4,80
Satisfacción con los resultados	4,70	4,38
Satisfacción con desempeño del área	4,52	4,49
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,72	4,68

En general, los beneficiarios muestran una alta aprobación frente a la gestión del Ministerio, así los resultados del PPP no brindan la misma satisfacción.

En contraposición, los encuestados muestran alguna disconformidad con el monto de los recursos ofrecidos, resultado que se ha verificado en años anteriores. De manera análoga, se percibe una menor aceptación respecto a los mecanismos de acompañamiento y evaluación de los PPP.

**La Dirección de Comunicaciones** experimentó en el año 2014 un descenso considerable en las calificaciones otorgadas por sus beneficiarios, reduciendo 0,34 puntos (8,5%) respecto al año anterior.

Este fenómeno se evidencia de forma más pronunciada en los índices de Apoyo a la ejecución y Cumplimiento. Es posible que existan algunas dificultades en la logística de los PPP que explican dichos resultados. En efecto, éstos índices sumados a la evaluación de la Planeación exhibieron una caída significativa respecto al período anterior.

De manera similar al año 2013, los encuestados mostraron una mayor satisfacción respecto a la promoción de la Participación social y expresaron su aprobación frente a la Difusión de las iniciativas. No obstante, estas cifras tampoco pudieron aislarse de la tendencia general decreciente.

En este punto es preciso recalcar que los cambios en el perfil de los beneficiarios en cada período puede afectar las calificaciones obtenidas. Por esto es necesario enfatizar en la importancia de entregar un listado de beneficiarios exhaustivo que garantice una lectura uniforme en el tiempo.

## Comunicaciones

	2013	2014
Difusión adecuada	4,37	4,23
Información completa/comprensible	4,40	4,22
Material divulgativo suficiente	4,35	4,09
Objetivos claros	4,55	4,17
Plazos adecuados	4,35	3,89
Claridad en los compromisos	4,47	4,12
Requisitos pertinentes	4,27	4,03
Promueve participación social	4,40	4,30
Se percibe equidad en selección	4,42	4,06
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,28	3,75
Apoyo económico útil	4,20	3,72
Continuidad en procesos/funcionarios	4,23	3,74
Impacto favorable a la cultura	4,37	4,06
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,33	4,04
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,35	4,03
Cumplió con tiempos y acciones	4,50	4,03
Retroalimentación eficaz	4,23	3,88
Procesos ágiles/efectivos	4,32	3,86
Satisfacción con los resultados	4,42	3,95
Satisfacción con desempeño del área	4,33	3,91
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,40	4,01

## Concertación

	2013	2014
Difusión adecuada	4,34	4,68
Información completa/comprendible	4,28	4,72
Material divulgativo suficiente	4,27	4,71
Objetivos claros	4,36	4,70
Plazos adecuados	4,37	4,59
Claridad en los compromisos	4,31	4,77
Requisitos pertinentes	4,26	4,59
Promueve participación social	4,40	4,93
Se percibe equidad en selección	4,32	4,66
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,25	4,44
Apoyo económico útil	4,23	4,02
Continuidad en procesos/funcionarios	4,20	4,57
Impacto favorable a la cultura	4,42	4,90
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,24	4,47
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,23	4,53
Cumplió con tiempos y acciones	4,40	4,73
Retroalimentación eficaz	4,21	4,37
Procesos ágiles/efectivos	4,31	4,58
Satisfacción con los resultados	4,33	4,58
Satisfacción con desempeño del área	4,35	4,62
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,30	4,68

**El Grupo de Emprendimiento Cultural** ha exhibido una tendencia a la estabilización en el año 2014, luego de un decrecimiento significativo en el 2013.

Los únicos indicadores que mantuvieron una tendencia negativa fueron los referentes a la percepción de equidad en la selección y en la incorporación de mecanismos de mejoramiento y aprendizaje a partir de procesos anteriores.

## El Programa Nacional de Concertación

ha presentado el mayor incremento en las evaluaciones concedidas por los beneficiarios durante la presente encuesta, con un incremento de 0,29 puntos, que lo sitúa como el área con mayor calificación en la vigencia 2014 con 4,59 puntos.

Esta tendencia se concentra prioritariamente en los índices de Difusión, Formulación y Participación Social. Se constata asimismo que los ítems con mejor percepción corresponden a la promoción de la participación social y el impacto a la cultura, con evaluaciones superiores a 4,9 puntos. Paralelamente, vale destacar el avance experimentado en la calidad de la información provista, la claridad en los compromisos y la continuidad de los procesos.

En suma, el alto desempeño en todos los indicadores incide en una satisfacción general positiva respecto a los PPP y frente a la gestión del Ministerio y el Programa. Únicamente se puede indicar un disenso menor relativo al apoyo económico y a la retroalimentación de los usuarios con los funcionarios.

## Emprendimiento

	2013	2014
Difusión adecuada	4,17	4,27
Información completa/comprendible	4,29	4,33
Material divulgativo suficiente	4,16	4,40
Objetivos claros	4,07	4,26
Plazos adecuados	4,03	4,15
Claridad en los compromisos	4,12	4,30
Requisitos pertinentes	4,24	4,35

En contraste, se revela un crecimiento positivo en los índices de Difusión y Formulación, que sugieren una dinámica tendiente al alza, donde resaltan la claridad en los objetivos y compromisos, la participación ciudadana y el uso de materiales divulgativos acertados.

Es aconsejable revisar el Apoyo prestado al desarrollo de los PPP así como las estrategias de Acompañamiento y monitoreo a los PPP, la cuales no recibieron una aprobación comparativamente alta. De manera similar, se precisa de un mejoramiento en la eficiencia de los trámites y en el cumplimiento de los compromisos con los beneficiarios, conforme a las evaluaciones recibidas.

Promueve participación social	4,26	4,40
Se percibe equidad en selección	4,30	3,97
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,20	4,06
Apoyo económico útil	4,19	4,07
Continuidad en procesos/funcionarios	3,92	3,97
Impacto favorable a la cultura	4,29	4,20
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,10	4,07
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,35	4,00
Cumplió con tiempos y acciones	4,10	4,03
Retroalimentación eficaz	3,99	4,13
Procesos ágiles/efectivos	4,16	4,04
Satisfacción con los resultados	4,26	4,14
Satisfacción con desempeño del área	4,32	4,29
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,30	4,21

## Estímulos

	2013	2014
Difusión adecuada	4,44	4,37
Información completa/comprensible	4,38	4,43
Material divulgativo suficiente	4,42	4,24
Objetivos claros	4,41	4,43
Plazos adecuados	4,40	4,33
Claridad en los compromisos	4,43	4,46
Requisitos pertinentes	4,38	4,36
Promueve participación social	4,28	4,46
Se percibe equidad en selección	4,19	4,34
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,21	4,31
Apoyo económico útil	4,06	4,31
Continuidad en procesos/funcionarios	4,18	4,20
Impacto favorable a la cultura	4,24	4,42
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,07	4,08
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,18	4,26
Cumplió con tiempos y acciones	4,30	4,36
Retroalimentación eficaz	4,11	4,16
Procesos ágiles/efectivos	4,28	4,38
Satisfacción con los resultados	4,23	4,30
Satisfacción con desempeño del área	4,25	4,39
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,28	4,38

**El Programa Nacional de Estímulos** ha conseguido en la presente aplicación de la encuesta un incremento moderado de 0,05 puntos en la evaluación provista por los beneficiarios, cifra que confirma una aprobación general de su atención a los participantes en las convocatorias.

En efecto, aunque los beneficiarios pueden no estar completamente conformes con los resultados del PPP, manifiestan su asentimiento frente al desempeño de la Dirección y a la gestión del Ministerio.

No obstante, se ponen de relieve algunos aspectos que requieren una atención especial debido a su tendencia decreciente: la adecuada difusión (incluyendo el uso de materiales divulgativos de apoyo) y la extensión de los plazos definidos.

Por otra parte, debe subrayarse el crecimiento exhibido en indicadores que tradicionalmente han sido modestamente evaluados, como la cuantía de los recursos, la equidad en la selección o el apoyo técnico ofrecido. Si bien, sus calificaciones aún no son sobresalientes, se demuestra una tendencia favorable muy significativa.

**La Dirección de Fomento Regional** consiguió en el presente año un descenso considerable en la evaluación de los beneficiarios (-0,42), ubicándose en el mismo nivel observado en el 2012.

Los mayores responsables de esta disminución se concentran en los indicadores de Continuidad en los procesos y la promoción de la Participación social. De manera análoga se evidencia una aprobación relativamente baja respecto al Cumplimiento y al Acompañamiento y evaluación de los procesos desarrollados.

El concurso de estos factores ha dado lugar a una mediana favorabilidad en relación con los logros conseguidos y con la aprobación a la gestión de la Dirección y el Ministerio.

Resulta significativa, por otra parte, la valoración otorgada a la Formulación y la Divulgación de las iniciativas; índices que obtuvieron una evaluación comparativamente superior.

Por último debe advertirse sobre los cambios drásticos en el tamaño y composición del listado de beneficiarios entregado para este período.

## Fomento Regional

	2013	2014
Difusión adecuada	4,73	4,25
Información completa/comprendible	4,40	4,19
Material divulgativo suficiente	4,52	4,24
Objetivos claros	4,64	4,20
Plazos adecuados	4,30	4,13
Claridad en los compromisos	4,60	4,21
Requisitos pertinentes	.	.
Promueve participación social	4,70	4,13
Se percibe equidad en selección	.	.
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,54	4,14
Apoyo económico útil	.	.
Continuidad en procesos/funcionarios	4,58	4,00
Impacto favorable a la cultura	4,52	4,05
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,45	4,09
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,30	4,04
Cumplió con tiempos y acciones	4,60	4,09
Retroalimentación eficaz	4,34	4,00
Procesos ágiles/efectivos	4,48	4,01
Satisfacción con los resultados	4,60	4,07
Satisfacción con desempeño del área	4,44	4,07
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,58	4,06

## Museo Nacional

	2013	2014
Difusión adecuada	4,39	4,51
Información completa/comprendible	4,34	4,55
Material divulgativo suficiente	4,41	4,40
Objetivos claros	4,52	4,57
Plazos adecuados	4,25	4,42
Claridad en los compromisos	4,55	4,45
Requisitos pertinentes	4,42	4,54
Promueve participación social	4,56	4,52
Se percibe equidad en selección	4,64	4,55
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,43	4,45

**El Museo Nacional** confirma su tendencia al alza en el presente estudio, con un nivel de aprobación de 4,49 puntos y un crecimiento de 0,06 respecto al 2013.

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 y difusión de sus actividades.

En un contexto de favorabilidad general respecto a los todos los índices analizados en la encuesta, sobresale el incremento la evaluación concedida a la

Apoyo económico útil	4,55	4,50
Continuidad en procesos/funcionarios	4,32	4,49
Impacto favorable a la cultura	4,49	4,52
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,37	4,42
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,49	4,49
Cumplió con tiempos y acciones	4,50	4,47
Retroalimentación eficaz	4,11	4,51
Procesos ágiles/efectivos	4,54	4,55
Satisfacción con los resultados	4,43	4,45
Satisfacción con desempeño del área	4,48	4,51
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,33	4,57

retroalimentación a los usuarios y a la acertada formulación y divulgación de los PPP.

Sin embargo, es recomendable incrementar la difusión de materiales de apoyo, así como el fortalecimiento de mecanismos de monitoreo y acompañamiento a los procesos en curso.

En general, el Museo Nacional aporta al Ministerio de Cultura una imagen favorable, gracias a la satisfacción de los beneficiarios con los resultados y con el desempeño del Museo.

La Dirección de Patrimonio ha encontrado una percepción satisfactoria por parte de sus beneficiarios quienes le han concedido una calificación de 4,44 puntos.

Globalmente, la dependencia revela un patrón uniforme de aprobación, con una mayor satisfacción en el índice de Difusión y aprobación relativamente inferior en la evaluación del Cumplimiento.

Similarmente, se distingue un incremento significativo en la formulación y difusión de los objetivos, así como en la continuidad de los procesos y en la participación de la ciudadanía.

En contraposición, se sugiere una mayor atención frente a la retroalimentación a los usuarios y a la extensión de los plazos definidos para las actividades, pues estos indicadores experimentaron una reducción en la vigencia 2013.

Por último merece destacarse la satisfacción de los beneficiarios con los resultados obtenidos y con el desempeño del Área.

Patrimonio		
	2013	2014
Difusión adecuada	4,47	4,50
Información completa/comprendible	4,43	4,51
Material divulgativo suficiente	4,34	4,49
Objetivos claros	4,33	4,42
Plazos adecuados	4,43	4,37
Claridad en los compromisos	4,32	4,47
Requisitos pertinentes	4,37	4,47
Promueve participación social	4,38	4,44
Se percibe equidad en selección	4,43	4,46
Apoyo técnico oportuno/conveniente	4,37	4,42
Apoyo económico útil	4,49	4,51
Continuidad en procesos/funcionarios	4,34	4,46
Impacto favorable a la cultura	4,42	4,45
Mecanismos de monitoreo/seguimiento	4,32	4,36
Procesos de aprendizaje/mejoramiento	4,45	4,49
Cumplió con tiempos y acciones	4,30	4,35
Retroalimentación eficaz	4,47	4,30
Procesos ágiles/efectivos	4,32	4,42
Satisfacción con los resultados	4,30	4,42
Satisfacción con desempeño del área	4,42	4,44
Aprobación gestión Ministerio de Cultura	4,38	4,38