



La cultura
es de todos

Mincultura

Informe ejecutivo

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

Ministerio de Cultura
Grupo de Servicio al Ciudadano
2019



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 2019, liderada por el grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Cultura.

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.
- **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.



Ficha Técnica Universo:

RECURSO TÉCNICO Sondeo estadístico con aplicación de encuesta telefónica, contactando a bases de datos del ministerio de cultura	ERROR MUESTRAL E = $\pm 3.0\%$ para un intervalo de confianza del 95 % y siendo p=q= 50%.	6.596 individuos / organizaciones beneficiarias y/o proponentes de planes, programas y proyectos promovidos por el Ministerio de Cultura
MUESTRA 1.014 encuestas aplicadas a: *No participante *Participante no ganador * Participante Ganador	RECOGIDA DE DATOS Cuestionario estructurado de 10 minutos de duración.	TRABAJO DE CAMPO Noviembre - Diciembre 2019

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 y socializaron, con la oficina de Servicio al ciudadano encabezado por Zoila Rosa Pupiales, 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 6.596 beneficiarios, en su labor de reunión de información. sobre los cuales se seleccionó una muestra estadística de 1.014 individuos a quienes se les

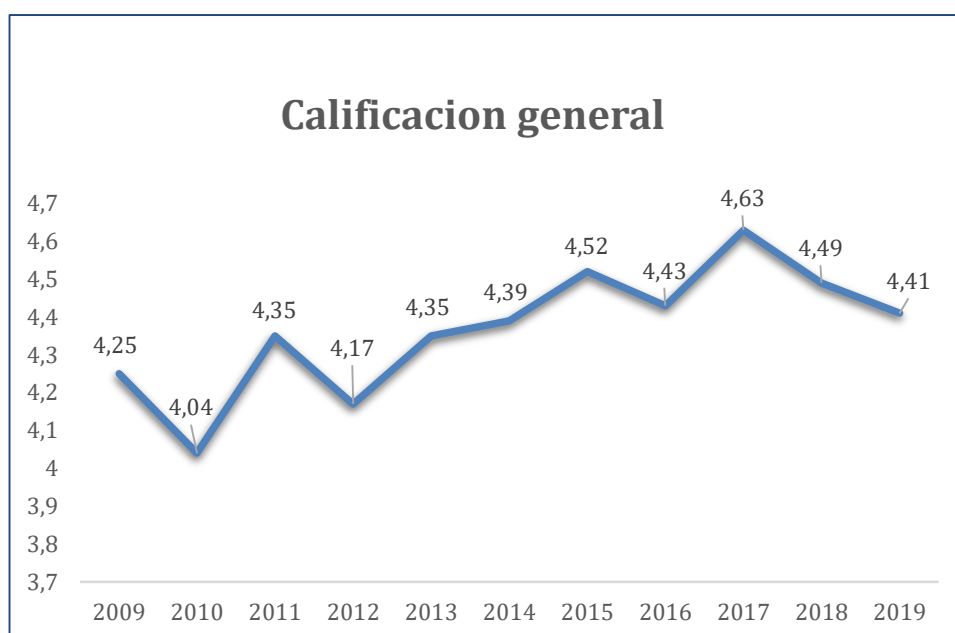
aplicó la encuesta. La siguiente tabla presenta una síntesis del universo de análisis y la muestra correspondiente:

Dependencia	Base de datos entregada	Encuestas realizadas	No contesta o no dispone tiempo	No brinda información	Número errado	No coincide el teléfono	sin números de contacto
Artes	702	133	133	10	56	26	51
Biblioteca Nacional	151	56	42	25	0	28	0
Cinematografía	544	27	25	0	6	0	486
Comunicaciones	107	52	39	9	15	1	0
Concertación	2138	244	337	30	9	1	0
Emprendimiento	445	19	184	7	1	23	311
Estímulos	1535	280	49	8	7	11	2
Fomento regional	748	148	521	16	41	22	0
Infraestructura	76	16	25	20	14	1	0
Museo Nacional	31	16	6	4	5	0	0
Patrimonio	46	8	14	1	0	23	0
Planeación	45	8	20	7	4	1	0
Poblaciones	28	7	9	4	4	4	0
Total	6596	1014	1404	132	162	140	850



II. Resultados generales

La aplicación para el año 2019 de la Encuesta de Satisfacción a Beneficiarios del Ministerio de Cultura concedió una calificación general de 4,41 (en la escala de 1 a 5),. 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 una disminución con respecto al obtenido en el año 2018 superando el nivel alcanzado en 2012, con una alta aprobación de la gestión otorgada por sus beneficiarios directos. Así mismo se evidencia una tendencia decreciente en el largo plazo, en la medida en que la fluctuación del año 2017 ha sido sucedida por un decrecimiento 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	2018	2019
Difusión	4,01	4,34	4,23	4,39	4,45	4,56	4,52	4,7	4,59	4,36
Planeación	4,13	4,34	4,19	4,38	4,41	4,52	4,51	4,62	4,59	4,44
Participación ciudadana	4,07	4,36	4,15	4,42	4,45	4,51	4,53	4,67	4,54	4,45
Apoyo en la ejecución	4,02	4,37	4,22	4,29	4,25	4,4	4,26	4,55	3,73	4,32
Evaluación y acompañamiento	4,08	4,33	4,15	4,34	4,32	4,4	4,39	4,61	4,33	4,39
Cumplimiento	3,99	4,37	4,16	4,29	4,31	4,04	4,39	4,6	4,38	4,29

La percepción sobre la planeación y la participación ciudadana consiguieron las más altas calificaciones (4,44 y 4,45). El panorama general de los índices es decreciente. Por un lado, los índices relacionados con la formulación y evaluación de las iniciativas (Planeación, Participación Evaluación y acompañamiento) reciben altas evaluaciones y exhiben tendencia al alza; mientras que los índices referidos a la implementación de actividades (Ejecución y Cumplimiento) reportan calificaciones comparativamente más bajas y muestran unas cifras descendentes en los últimos períodos.



	Año							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Artes	4,19	4,28	4,42	4,66	4,52	4,62	4,54	4,73
Museo Nacional	4,28	4,44	4,49	4,4	4,58	4,51	4,64	4,69
Biblioteca Nacional	4,47	4,62	4,55	4,82	4,7	4,75	4,37	4,67
Poblaciones	4,51	4,03	4,64	4,56	4,79	4,81	4,53	4,62
Planeación	4,51	4,65	4,58
Infraestructura	.	.	4,85	4,58	4,18	4,86	4,86	4,50
Cinematografía	4,57	4,62	4,58	4,53	4,63	4,6	4,72	4,49
Concertación	4,5	4,3	4,59	4,66	4,65	4,62	4,61	4,48
Estímulos	4,08	4,27	4,32	4,7	3,83	4,62	4,2	4,34
Patrimonio	.	4,38	4,44	4,41	4,13	4,59	4,52	4,33
Fomento	4,12	4,54	4,12	4,51	4,65	4,63	4,58	4,18
Comunicaciones	4,25	4,36	4,01	4,44	4,67	4,65	4,35	4,06
Emprendimiento	4,39	4,18	4,16	4,23	4,26	4,65	4,31	3,96
Promedio	4,34	4,37	4,39	4,54	4,47	4,65	4,53	4,43

Como se constata en el gráfico anterior, los resultados del presente estudio indican que las dependencias que recibieron la mayor aprobación son Artes, Museo Nacional y Biblioteca nacional todas con una evaluación superior a 4,65 puntos. Por otra parte, las direcciones que registraron un mayor avance corresponden a Biblioteca Nacional, Artes y Estímulos, cuyas calificaciones ascendieron más del 10%. Se concluye igualmente que todas las dependencias recibieron una buena calificación por parte de sus beneficiarios, con una evaluación superior a 4,0 puntos.

En términos generales, el índice que evidenció la menor aprobación en la presente vigencia corresponde al Cumplimiento, la encuesta exhibe algunas debilidades generalizadas en este índice, así como en el apoyo en la ejecución. Si bien la percepción del apoyo en la ejecución ha mejorado, aún persisten algunos reparos asociados a el apoyo y soporte técnico. 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 ciudadana	Apoyo en la ejecución	Evaluación y acompañamiento	Cumplimiento	Percepción General
Artes	4,53	4,79	4,79	4,70	4,82	4,78	4,73
Museo Nacional	4,77	4,73	4,69	4,71	4,71	4,77	4,69
Biblioteca Nacional	4,60	4,63	4,57	4,39	4,69	4,55	4,67
Poblaciones	4,62	4,71	4,90	4,48	4,52	4,29	4,62
Planeación	4,50	4,13	4,29	4,46	4,58	4,54	4,56
Infraestructura	4,65	4,48	4,48	4,56	4,67	4,50	4,50
Cinematografía	4,40	4,22	4,68	4,16	4,26	3,96	4,49
Concertación	4,52	4,43	4,61	4,22	4,55	4,16	4,48
Estímulos	4,21	4,37	4,26	4,50	4,25	4,30	4,34
Patrimonio	4,21	4,04	4,46	3,83	4,17	4,04	4,33
Fomento	4,31	4,39	4,32	4,01	4,10	4,05	4,18
Comunicaciones	4,82	4,04	3,99	3,71	3,84	4,02	4,06
Emprendimiento	4,00	4,14	4,35	3,96	4,18	3,89	3,96
Promedio	4,47	4,39	4,49	4,28	4,41	4,32	4,43

La Participación ciudadana y la Planeación en los PPP del Ministerio continúan mostrando una alta valoración entre los encuestados. Le siguen con alta aprobación los índices de Evaluación y acompañamiento y difusión. Se destacan las altas calificaciones obtenidas en Artes y Museo Nacional. De manera puntual, sobresalen la participación en Artes. Por otra parte, deben atenderse los aspectos en Cinematografía en Cumplimiento; Artes en difusión; Biblioteca Nacional en apoyo en ejecución; Comunicaciones en apoyo en ejecución, y difusión; Concertación, específicamente en apoyo en ejecución; Estímulos en difusión, y acompañamiento; Fomento regional en apoyo en ejecución; Museo Nacional específicamente en apoyo en ejecución; Patrimonio en apoyo en ejecución; Poblaciones en apoyo en ejecución y cumplimiento; Planeación específicamente en apoyo a la Planeación.

En suma, el Ministerio de Cultura disminuye la tendencia creciente en la percepción de los beneficiarios de PPP, con grandes fortalezas consolidadas en dos de los seis índices analizados en el estudio: Planeación y Participación social. 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.