



Informe de resultados

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.
2011

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 2011; la cual ha sido impulsada 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.

Conforme a los lineamientos establecidos al interior de esta entidad, esta encuesta se ha aplicado desde el año 2008 como una actividad complementaria a los procedimientos de auditoría interna y de seguimiento a los visitantes y usuarios de servicios. En razón a su finalidad, no pretende evaluar el desempeño en la ejecución de los procesos, ni validar la pertinencia de las políticas, estrategias o iniciativas implementadas por las diferentes áreas.

El objetivo del presente 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:

- Calidad de la divulgación y las comunicaciones
- Formulación de los proyectos e iniciativas
- Participación de la ciudadanía
- Aportes en la ejecución de las actividades

Ficha técnica

Universo: 5.145 individuos y organizaciones beneficiarias y proponentes de planes, programas y proyectos adelantados por el Ministerio de Cultura en el año 2011.

Muestra: 414 entrevistados.

Selección: Aleatoria estratificada por dependencia.

Confianza: 95% +/- 5% error.

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

Fecha de aplicación: Entre noviembre y diciembre de 2011.

¹ Agradezco la colaboración del personal del Grupo de Atención al Ciudadano en cabeza de Liliana Fong de Fong y el trabajo eficaz y esmerado de Diego Acosta y Maira Silva.

- Evaluación, seguimiento e impacto de los PPP
- Cumplimiento del Ministerio

Se entienden como beneficiarios directos a todos los ciudadanos involucrados como proponentes, participantes en convocatorias, ganadores y responsables externos 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.

II. Metodología

Con el objeto de implementar el instrumento de medición en la satisfacción de los beneficiarios se ha aplicado una encuesta de opinión a una muestra de 414 individuos en el territorio nacional vinculados al Ministerio de Cultura en el año 2011 en calidad de participantes en convocatorias o responsables en la ejecución de planes, programas o proyectos ofrecidos por esta entidad.

Se considera, por consiguiente, como unidad de observación y análisis del estudio a todos los participantes y beneficiarios directos de las convocatorias, planes, programas y proyectos adelantados por el Ministerio de Cultura y sus unidades administrativas en el curso del año 2011. Por otra parte, no se incluyen en este análisis a los contratistas o prestadores de servicios relacionados con esta entidad, así como también se excluyen los usuarios (por ejemplo visitantes, espectadores de exposiciones o asistentes a bibliotecas) para quienes se han diseñado instrumentos específicos que se encuentran en implementación.

El universo del análisis indagado 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 e instituciones vinculadas a esta entidad como proponentes y beneficiarios en el período de análisis. A partir de estos listados se elaboró un marco para la aplicación de la encuesta constituido por 5.145 individuos y organizaciones identificados con la información básica para su correcta localización y clasificación.

Una vez recibida la información sobre los beneficiarios y proponentes en el período de estudio, se efectuó la consolidación de los diferentes listados provistos por las distintas dependencias del Ministe-

rio en un archivo común con formato equivalente y con los datos requeridos para la aplicación de la encuesta.

En este procedimiento se buscan y eliminan los contactos repetidos de cada área, se verifica la integridad de la información y se compilan los campos de interés para para la aplicación de la encuesta y la sistematización de la información recopilada.

Como resultado, se construyó una base de datos en el programa MS-Excel con la información requerida para la selección de la muestra y la aplicación de la encuesta, la cual se encuentra en el archivo "Marco encuesta satisfacción 2011.xls" provista en el CD anexo. Los listados presentados contienen la información referente a los siguientes campos:

- *Dependencia:* Área del Ministerio de Cultura que provee la información del beneficiario o proponente.
- *Entidad:* Institución, organización o empresa a la que pertenece el contacto.
- *Nombre del contacto:* Nombre del beneficiario o del contacto correspondiente en la entidad.
- *NIT O CÉDULA:* Identificador único del beneficiario. Este campo no se suministró en la totalidad de los listados entregados. Es útil para verificar y eliminar datos repetidos.
- *Municipio:* Ubicación geográfica del beneficiario o su entidad.
- *Departamento:* Ubicación geográfica del beneficiario o su entidad.
- *Teléfono móvil:* Información de contacto.
- *Teléfono fijo:* Información de contacto.
- *Plan/Programa/Proyecto:* Instancia en la cual es beneficiario el individuo o entidad listado.
- *Grupo:* Equipo al interior de cada dependencia responsable del plan, programa o proyecto.
- *Observaciones:* Información adicional de utilidad en el proceso de aplicación de la encuesta. Este campo es de carácter opcional.

Con base en esta información consolidada se estructura el marco muestral y se procede a la selección de la muestra para la aplicación de la encuesta. El marco muestral identifica unívocamente a cada individuo o entidad beneficiario o proponente en planes, programas y proyectos desarrollados por el Ministerio de Cultura en el presente período.

A partir de este insumo se selecciona la muestra aleatoriamente de manera que garantiza confiablemente la representatividad de la población estudiada determinada por el marco muestral. En el diseño y selección de la muestra, se procede a identificar un conjunto de elementos (individuos o entidades) sobre los cuales se aplica el instrumento y se evalúa la percepción de calidad en los servicios ofrecidos por el Ministerio a sus beneficiarios. En la siguiente tabla se ilustra la composición y tamaño de la muestra que fue implementado en el presente período.

La selección de los entrevistados se realizó mediante un proceso de muestreo aleatorio estratificado por dependencia para la selección de los encuestados, a fin de garantizar la inclusión de todas las dependencias en el análisis general y comparativo en el estudio. El objetivo de la muestra seleccionada se orienta a establecer una medición de los indicadores propuestos con una confiabilidad global del 95% con error máximo del 5%. En todos los casos, se realizó mediante una comunicación telefónica

con el individuo registrado en la base de datos o con el representante correspondiente al interior de las organizaciones.

En este diseño muestral se ha buscado ajustar el tamaño de la muestra mediante estratos de tamaño proporcional al número de beneficiarios cada dependencia a fin de lograr una representatividad equivalente y completa de las diferentes áreas y líneas de acción del Ministerio. No obstante la existencia de diferencias ostensibles en el número de beneficiarios de las diversas dependencias, el sistema de muestreo garantiza la inclusión de un número equivalente de beneficiarios en la muestra.

El tamaño global de la muestra empleado hasta la fecha aporta mediciones confiables respecto al desempeño general del Ministerio de Cultura; sin embargo, un análisis riguroso de los resultados al interior de cada dependencia requiere un incremento en el número de entrevistados. Si bien esta alternativa implica un mayor uso de recursos (tiempo y encuestadores), su adopción permitiría un examen más detallado de las percepciones y atributos de los individuos y organizaciones vinculadas al Ministerio. En la sección de Recomendaciones se amplía esta discusión como una posible opción de mejoramiento aplicable en estudios subsiguientes.

Área	Total
Artes	731
Biblioteca Nacional	146
Cinematografía	175
Comunicaciones	393
Concertación	597
Fomento	1.524
Estímulos	569
Emprendimiento	48
Poblaciones	689
Infraestructura	25
Museo Nacional	176
Patrimonio	72

Tabla 1: Composición de las bases de datos entregadas por las diversas dependencias del Ministerio de Cultura

Para la eficaz sistematización y consolidación de los datos recabados en la encuesta se ha desarrollado una herramienta en MS-Access que recopila la información suministrada por los encuestados y facilita las labores de almacenamiento, búsqueda y análisis de la información recolectada. A continuación se muestran las imágenes del archivo Encuesta de satisfacción beneficiarios 2010.mdb que contiene la aplicación desarrollada para la implementación de la encuesta.

Encuesta de Satisfacción

Beneficiarios de Planes, Programas y Proyectos
Ministerio de Cultura

Id:

Fecha:

Teléfono:

Ciudad:

Nombre:

Dependencia:

Plan
Proyecto
Programa

Datos demográficos

Edad ¿Qué edad tiene usted?

Educación ¿Cuál es su último grado educativo aprobado?

Estado civil ¿Cuál es su estado civil?

Estrato ¿Qué estrato aparece en la factura de los servicios públicos de la vivienda donde habita?

Género

Convocatorias - Uso Web

- ¿Usted ha participado en alguna convocatoria o concurso del Ministerio de Cultura en este año?
- ¿Ha sido ganador de alguna convocatoria o concurso del MC en el presente año?
- ¿Ha consultado página web del Ministerio de Cultura?
- Cómo calificaría la facilidad para encontrar información en la página web:

Calidad de la divulgación y comunicaciones:

La página Web del MC provee información clara, útil y actualizada

La información suministrada por el MC ha sido completa y comprensible

La difusión del PPP ha sido adecuada

Formulación de los proyectos:

Los objetivos del PPP han sido claros y comprensibles

Los plazos y metas del proyecto han sido adecuados

Hay claridad sobre los compromisos y responsabilidades de las partes

Participación ciudadana:

- Los requisitos exigidos para participar en el PPP son pertinentes y adecuados
- Ha promovido la participación y el desarrollo de diferentes sectores sociales
- Se percibe equidad e imparcialidad en el proceso de selección y adjudicación

Aportes en la ejecución de actividades:

- El apoyo proporcionado por el área involucrada del MC fue oportuno y adecuado
- El apoyo económico y técnico recibido contribuyó con el logro de los objetivos
- La relación con los funcionarios del MC ha sido cordial y respetuosa

Evaluación y seguimiento PPP:

- Ha generado impactos que benefician a otros proyectos y a la comunidad en general
- Se ha definido y aplicado un sistema de monitoreo y seguimiento de las actividades
- Ha utilizado experiencias y aprendizajes de proyectos anteriores

Cumplimiento del Ministerio:

- Cumplió con las acciones y tiempos previstos
- Hay continuidad en los proyectos y en los funcionarios a cargo
- Los procesos administrativos han sido ágiles y eficaces

algode lentitud

Satisfacción general:

- Califique de 1 a 5 su satisfacción general con los resultados obtenidos en el PPP adelantado
- Califique de 1-5 el desempeño del área involucrada en el desarrollo del PPP
- Califique de 1-5 su aprobación general de la gestión y los lineamientos definidos por el Ministerio de Cultura

quiere seguir trabajando con el ministerio.

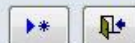
Resultado de la llamada

Incompletas

Tiempo total

min. seg.

Totales



Tiempo:

La implementación de la encuesta de beneficiarios recolectó la opinión y percepciones de un total de 414 beneficiarios de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura distribuidos como se muestra en el gráfico siguiente:

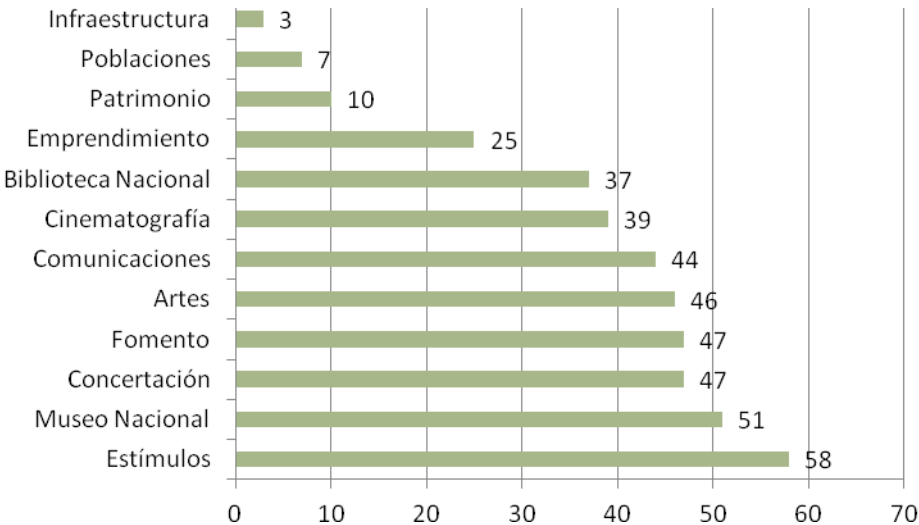


Gráfico 1: Composición final de la muestra

Una vez acopiada la información en la base de datos de la encuesta, se realiza la validación y depuración de los datos recolectados en la aplicación de la muestra, fase previa a la obtención de los resultados.

III. **Aplicación**

Con base en el cuestionario previamente aprobado, que se anexa en el apéndice, se elaboró la base de datos en Microsoft Access (Encuesta satisfacción beneficiarios 2011.mdb), en la cual se ingresan directamente los datos de la encuesta aplicada a cada entrevistado. De igual manera, se construyó una base de datos con el marco muestral de todos los individuos y organizaciones del universo de análisis. En el archivo de Microsoft Excel (Marco encuesta.xls) se consolidaron los resultados de todas las llamadas realizadas en la aplicación de la encuesta.

Más detalladamente, el marco muestral del análisis corresponde al directorio de todos los contactos entregados por las diversas dependencias del Ministerio sobre las cuales se aplicó el instrumento. A pesar de las recomendaciones e instrucciones entregadas a las dependencias, la información recibida en las bases de datos suministradas resultó con frecuencia fragmentaria, con errores, faltantes y en formatos inconvenientes para un eficaz procesamiento de la información. Es necesario que las dependencias recolecten, administren y entreguen la información sobre sus beneficiarios con procedimientos más confiables, con el propósito de garantizar un seguimiento confiable y actualizado de sus iniciativas y responsables. El desempeño y la cobertura de la actual encuesta fueron afectados por las fallas en el manejo de la información por parte de algunas áreas.

La medición de la percepción se realiza mediante la formulación de 18 preguntas evaluadas en escala de Likert que evalúan la aprobación de los encuestados en relación con los criterios de calidad previamente aludidos. Cada criterio consta de seis indicadores que son calificados en una escala numérica de 1 a 5. Así mismo, se complementa el análisis con una recolección de información sociodemográfica y una síntesis de sus observaciones o comentarios mencionados durante la encuesta.

Los resultados de la encuesta buscan ofrecer un diagnóstico de la satisfacción de los proponentes y beneficiarios de PPP desarrollados por el Ministerio de Cultura, con el ánimo de promover su análisis y discusión al interior de cada dependencia, de manera que pueda dar lugar a iniciativas de mejoramiento en la atención, participación y bienestar de la ciudadanía en general, en consonancia y cumplimiento con los objetivos misionales de cada área.

Este proceso de retroalimentación de las direcciones con sus beneficiarios es un insumo muy importante para la optimización del servicio y la calidad de los PPP desarrollados por el Ministerio. Por este motivo es relevante poner en conocimiento de los funcionarios y directivos los resultados hallados en la encuesta. De igual manera es indispensable su colaboración para garantizar la confiabilidad y precisión de la información obtenida. En el presente período el trabajo de la aplicación de las encuestas presentó muchos inconvenientes asociados a la demora en la entrega de los listados de beneficiarios por parte de las diferentes dependencias. Así mismo, la calidad de las bases de datos entregadas fue precaria en muchos casos, puesto que los individuos identificados con frecuencia contenían datos errados o incompletos, algunos no se consideraban beneficiarios de ninguna iniciativa o en otros casos la información estaba desactualizada y correspondía a beneficiarios de años anteriores. En la siguiente tabla se muestran los resultados generales de la recolección de la información, los cuales ofrecen un panorama sobre la calidad de la información suministrada por cada dirección.

Como se observa en la tabla anterior la tasa de respuesta para las llamadas ha sido particularmente baja, puesto que normalmente se espera un promedio mínimo del 70% de éxito en las llamadas cuando la base de datos ha sido adecuadamente consolidada. Se destaca el porcentaje de número errados registrado en todos los listados entregados; en particular el caso de Cinematografía con casi la mitad de la información errónea. Por otra parte, la información suministrada por la dirección de Patrimonio presentó diversas dificultades, entre ellas contactos repetidos, incorporación de no beneficiarios, números errados o incompletos que redujeron la eficacia en la recolección de la información a 33%. En Infraestructura, el Museo Nacional Concertación, Emprendimiento y Poblaciones el número de contactos no localizados se ubicó por encima del 50%, dato que sugiere una deficiente actualización de la información. En Artes, particularmente, así como en Cinematografía, Concertación y Patrimonio se detectan aún listados de ciudadanos que no se reconocen como beneficiarios del Ministerio de Cultu-

ra. En síntesis, se revela en la tabla un precario estado general de la información suministrada, con fallas importantes en la actualización y precisión de los datos, especialmente en Cinematografía, Emprendimiento, Patrimonio, Infraestructura y Poblaciones. Se recomienda enfáticamente el mejoramiento en los procedimientos de recolección, clasificación, administración y consulta de la información sobre los ciudadanos vinculados a las diferentes dependencias.

Resultado de la llamada

Dependencia	Exitosa	Contacto repetido	Falla técnica	No es beneficiario	No localizado	Número errado	Rechazada
Artes	42,4%	0,0%	1,0%	5,1%	36,4%	15,2%	0,0%
Biblioteca Nacional	62,3%	0,0%	0,0%	1,9%	17,0%	18,9%	0,0%
Bicentenario	51,9%	0,0%	1,2%	0,0%	40,7%	6,2%	0,0%
Cinematografía	23,9%	0,0%	0,6%	3,2%	29,7%	42,6%	0,0%
Comunicaciones	51,9%	1,3%	0,0%	0,0%	35,1%	11,7%	0,0%
Concertación	33,1%	0,0%	3,1%	3,9%	55,9%	3,1%	0,8%
Emprendimiento	31,6%	0,0%	0,0%	0,0%	52,1%	16,2%	0,0%
Estímulos	48,3%	0,0%	0,0%	0,0%	42,5%	9,2%	0,0%
Fomento Regional	41,3%	0,0%	3,2%	1,6%	49,2%	1,6%	3,2%
Infraestructura	21,4%	3,6%	0,0%	0,0%	60,7%	14,3%	0,0%
Museo Nacional	39,8%	1,1%	0,0%	0,0%	53,4%	4,5%	1,1%
Patrimonio	33,0%	4,3%	2,1%	3,2%	41,5%	10,6%	5,3%
Poblaciones	31,9%	0,0%	0,0%	0,0%	52,9%	15,1%	0,0%

Es preciso hacer énfasis en que el proceso de recolección en este período fue dispendioso debido a las demoras y falta de precisión de los datos entregados. Este inconveniente reduce la confiabilidad de los resultados hallados y en algunos casos impide un adecuado análisis estadístico. Este es el caso de las cifras halladas para las direcciones de Infraestructura, Poblaciones y Patrimonio, la cual resultó insuficiente e inadecuada para la correcta aplicación del instrumento.

El listado entregado por Infraestructura contenía pocos beneficiarios y la información de contacto fue insuficiente para acceder a todos. Como resultado únicamente se lograron realizar tres encuestas, cifra que es estadísticamente insuficiente para el análisis. Por otra parte, en el área de Patrimonio únicamente se recibieron a tiempo las bases de datos de los grupos de Investigación y Documentación y de Protección de Bienes de Interés Cultural. Sin embargo, la accesibilidad a los contactos listados se dificultó por la imprecisión de los datos consignados. Por este motivo únicamente se lograron recolectar 10 encuestas, número inferior al objetivo planteado para el diseño muestral de la presente encuesta. Finalmente, la dirección de Patrimonio dilató excesivamente la entrega de los listados de beneficiarios y sólo se lograron realizar 7 encuestas previas a la fecha límite requerida para la culminación del estudio. Estas dificultades corresponden a eventos que pueden ser prevenidos y correctamente resueltos si la información sobre los beneficiarios ha sido adecuadamente administrada por las áreas y funcionarios responsables.

Por estos motivos, los resultados correspondientes a las direcciones de Infraestructura, Patrimonio y Poblaciones no alcanzaron los mínimos necesarios para su adecuado análisis estadístico. Sin embargo, los resultados de las encuestas de estas dependencias serán presentados a modo ilustrativo, pero con la salvedad de no satisfacer las cuotas requeridas para obtener resultados concluyentes.

El gráfico que se presenta a continuación muestra la distribución de la muestra en lo relativo a la composición de los beneficiarios en tres grupos: Participantes ganadores de convocatorias, Participantes no ganadores de convocatorias y No participantes en convocatorias. Se concluye, a partir de los resultados, que el 83,3% de los encuestados accedieron a los beneficios proporcionados por el Ministerio a partir del concurso en convocatorias. De ellos, el 29,4% corresponden a participantes no ganadores de los concursos abiertos en el año 2011; cifra que resulta baja en comparación con el restante 54% de participantes ganadores.

Esta contrastación revela que falta un mayor seguimiento a los participantes no ganadores de las iniciativas desarrolladas por esta entidad, pues es una población significativamente más alta cuya satisfacción con los procesos debe ser atendida de forma equivalente. Se comprueba adicionalmente que algunas dependencias como la Biblioteca Nacional y Cinematografía compartieron la información prioritariamente de los ganadores en sus convocatorias, hecho que puede sesgar positivamente sus calificaciones y, al mismo tiempo, perder la información ofrecida por la totalidad de los participantes en sus PPP.

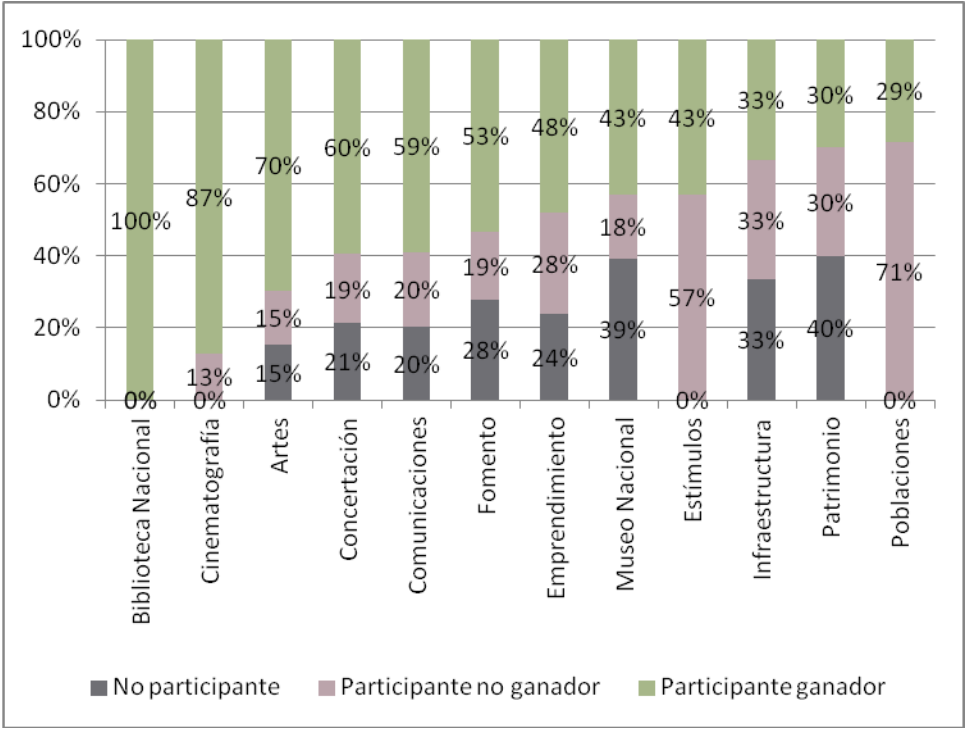


Gráfico 2: Distribución de la muestra según su participación en los PPP del Ministerio de Cultura

IV.

R

Resultados

La encuesta se halla estructurada en distintas secciones que atañen a objetivos específicos y, por consiguiente, deben ser analizadas con independencia. Por un lado se ha definido un conjunto de campos demográficos que pretenden ilustrar en grandes rasgos el perfil socioeconómico de los individuos entrevistados. En segunda instancia, se alude a los indicadores de satisfacción en la atención a los beneficiarios de planes, programas y servicios. Y como tercer ámbito, se analiza la calidad de la información en los sitios Web del Ministerio y sus unidades administrativas.

Cada uno de estos asuntos será analizado en los segmentos que se presentan a continuación con un énfasis en la mirada comparada entre las diferentes dependencias que hacen parte del presente estudio.

Perfil sociodemográfico

Los resultados aportados por el instrumento dan cuenta de las características básicas de la población encuestada. En los gráficos que se presentan a continuación se establece un perfil de los beneficiarios según su edad, género, nivel educativo, estrato socioeconómico y estado civil.

Se observa, en relación con la distribución de la edad entre los beneficiarios, que el rango más favorecido de la población está entre los 25 y los 44 años. Esta conclusión se desprende de los datos hallados en el censo 2005² según los cuales la composición es inferior al resultado censal en los extremos de la distribución, mientras el rango central presenta cifras superiores³.

² La información referida está basada en las estadísticas provistas por la página del Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE / CEPAL) – REDATAM, basadas en los resultados del censo 2005 realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE):

<http://190.25.231.242/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CG2005BASICO&MAIN=WebServerMain.inl>

³ Los porcentajes presentados en el gráfico corresponden al ajuste de la distribución poblacional en el grupo igual o superior a 18 años de edad. Estas cifras se han ajustado para coincidir con la población objetivo definida para la encuesta.

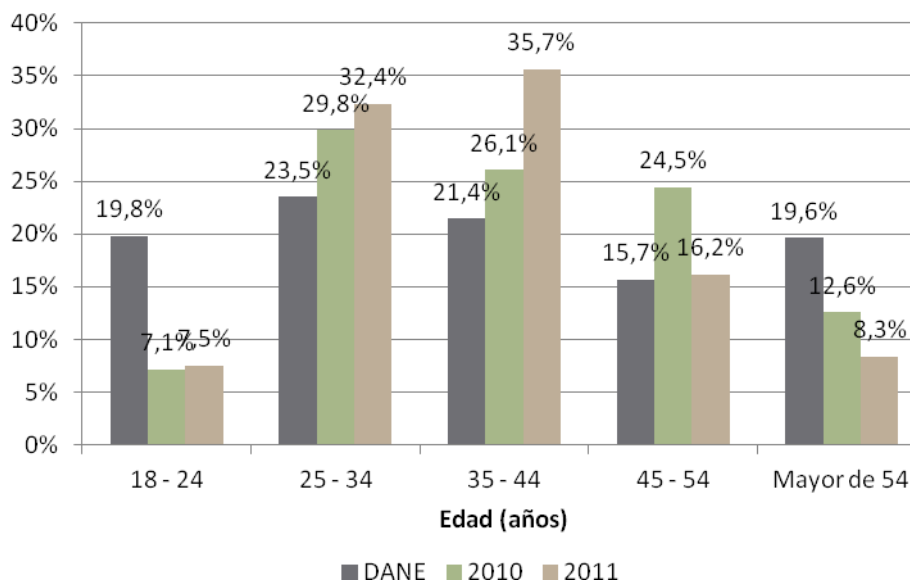


Gráfico 3: Distribución de la edad entre los beneficiarios

Es manifiesta la participación de población adulta joven en los planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura, y en particular del segmento entre los 35 y 44 años. En este sentido, se puede afirmar que los beneficiarios de programas y servicios corresponden a individuos en edad laboral con experiencia, mientras los grupos etarios del extremo inferior (jóvenes) y superior (adultos mayores) no gozan equivalentemente de los beneficios prestados. En los resultados hallados en el presente período de análisis se evidencia una presencia baja de la población beneficiaria joven (entre los 18 y 24 años), la cual obtuvo una tasa muy baja de participación, en relación con el período 2009 (16,2%) y con la base censal; así mismo los adultos mayores de 54 años han experimentado paulatinamente una reducción en el acceso a las iniciativas. En general, los resultados del año 2011 muestran distribución más concentrada en los rangos medios de edad, lo que sugiere una repartición concentrada (respecto a la edad) de los beneficios y servicios del Ministerio.

De manera análoga se privilegia el desarrollo de PPP con la población de mayor nivel educativo, como se constata en el gráfico presentado a continuación. Ciertamente, en relación con la distribución censal, la población encuestada se caracteriza por contar con estudios superiores, bien sea de pregrado o de postgrado y doctorado.

El perfil del proponente y beneficiario está representado fuertemente por un nivel educativo creciente. En otras palabras, se puede afirmar que el acceso a los beneficios del Ministerio es ostensiblemente más probable si el proponente o solicitante goza de estudios que lo acrediten. Este resultado se puede leer como una consecuencia del nivel de suficiencia laboral mínimo para comprometerse con la entidad con miras a garantizar el buen desarrollo de los proyectos. Sin embargo es necesario revisar si esta desigualdad se compensa al analizar la población de beneficiarios finales o destinatarios de los PPP; población que debería guardar mayor semejanza con los valores poblacionales para garantizar un acceso equitativo a los beneficios provistos por el Ministerio de Cultura.

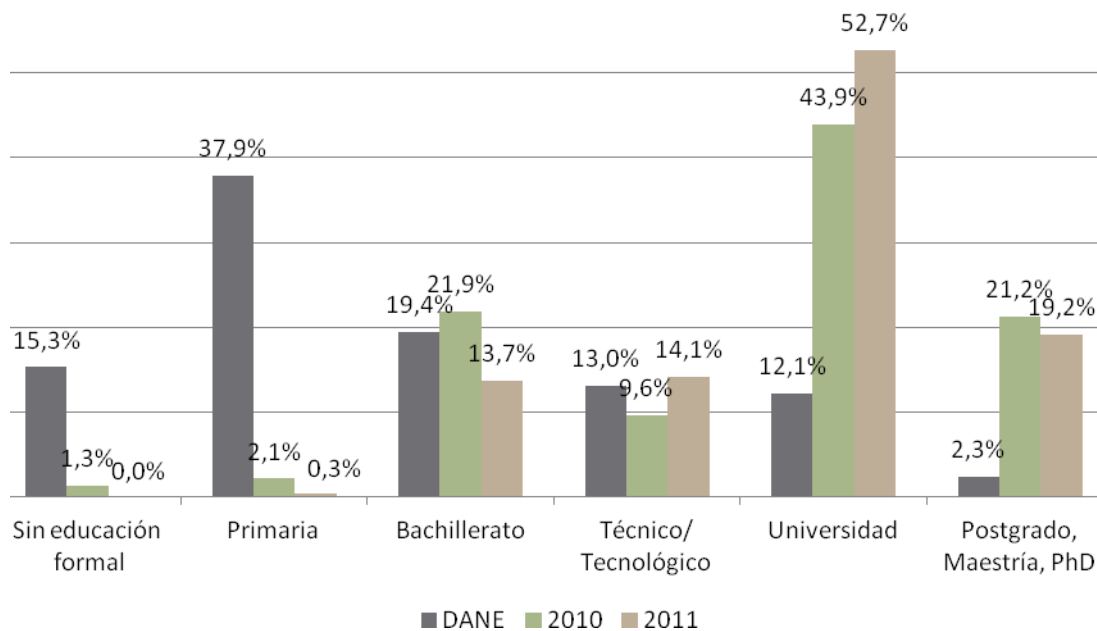


Gráfico 4: Distribución de los beneficiarios según su nivel educativo

En el gráfico se observa que el nivel educativo más frecuente entre los proponentes y beneficiarios es el grado universitario, el cual concentra aproximadamente la mitad de la muestra. Esta cifra supera cuatro veces el nivel censal, lo cual indica una preferencia ostensible hacia la población calificada. En esta misma dirección, se verifica una participación significativa de individuos con estudios de postgrado, tendencia que confirma las conclusiones previamente expuestas. En síntesis, el Ministerio de Cultura manifiesta una tendencia a la selección de individuos con alto nivel de educación como responsables en la ejecución de los PPP implementados en el presente año. Este resultado sugiere la existencia de unos parámetros estrictos y elevados para la selección de los participantes, mecanismo que garantiza la confiabilidad y calidad de los resultados obtenidos, a expensas de una mayor participación y cubrimiento entre la población menos capacitada.

De cualquier manera, los requisitos demandados para acceder a numerosos beneficios prestados por el Ministerio están sujetos a la acreditación de los beneficiarios, de manera que demuestren la capacidad y suficiencia para responder con los compromisos propuestos en cada convenio. No obstante, es preciso distinguir en este punto al beneficiario final de los planes, programas y proyectos adelantados por esta entidad y los administradores o consignatarios de las responsabilidades de cada convenio o propuesta. Ciertamente, estos últimos deben refrendar su capacidad para adelantar las actividades planeadas para el beneficio último de los primeros, es decir, la población en general.

Por otra parte, el género de los beneficiarios del Ministerio de Cultura durante la presente vigencia ha mostrado una tendencia favorable hacia la igualdad. En el gráfico siguiente se observa una tendencia decreciente que privilegia a la población masculina. Los resultados dan cuenta de una reducción

del 13% en la brecha entre los géneros y una desviación menor al 5% respecto a los valores censales. Estos resultados indican una distribución más equitativa de los beneficiarios según su género, donde la participación masculina es ligeramente superior a la femenina.

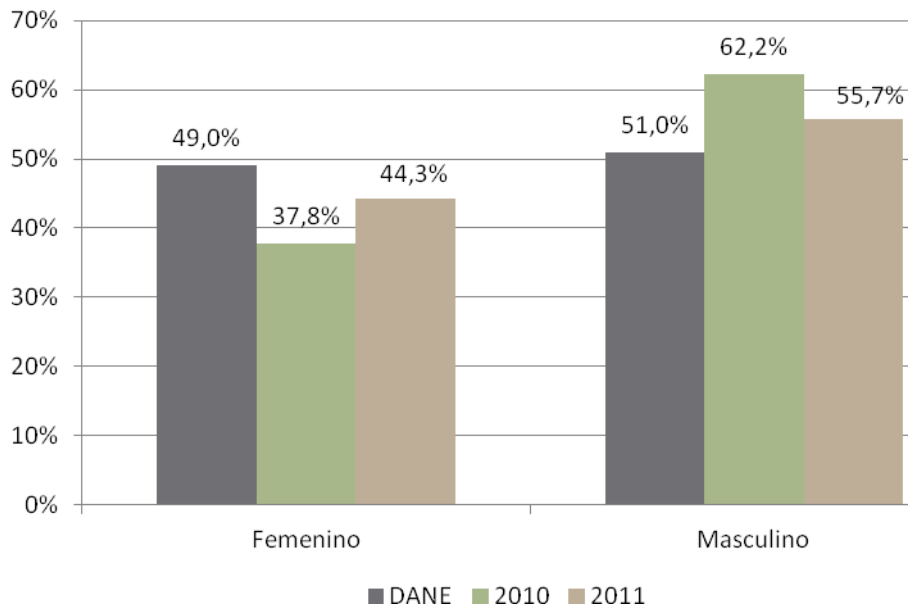


Gráfico 5: Distribución de los beneficiarios por género

En el Gráfico 6 se compara la distribución de los beneficiarios según el estrato socioeconómico, en comparación con las cifras publicadas, en el documento CONPES 3386⁴, basadas en la encuesta de calidad de vida 2003. La población favorecida está preferentemente ubicada entre las clases medias y altas, con una importante distancia relativa en los estratos 4 y 5. Este sesgo puede ser explicado por el alto nivel de los requisitos solicitados en las convocatorias, como se observará más adelante.

Ciertamente, aunque las cifras absolutas parecen favorecer a las clases medias (como el estrato 3 con el 45,3%), la comparación permite constatar una mayor inclinación hacia la selección de los estratos superiores. En particular, los estratos 4 y 5 obtuvieron cifras cercanas al triple de las magnitudes censales, resultado que muestra una tendencia relativa a favor de estos grupos sociales.

⁴ Cifras obtenidas en la página Web del DANE:

http://www.dane.gov.co/files/dig/CONPES_3386_oct2005_Focaliz_subsidios_servicios_publicos.pdf

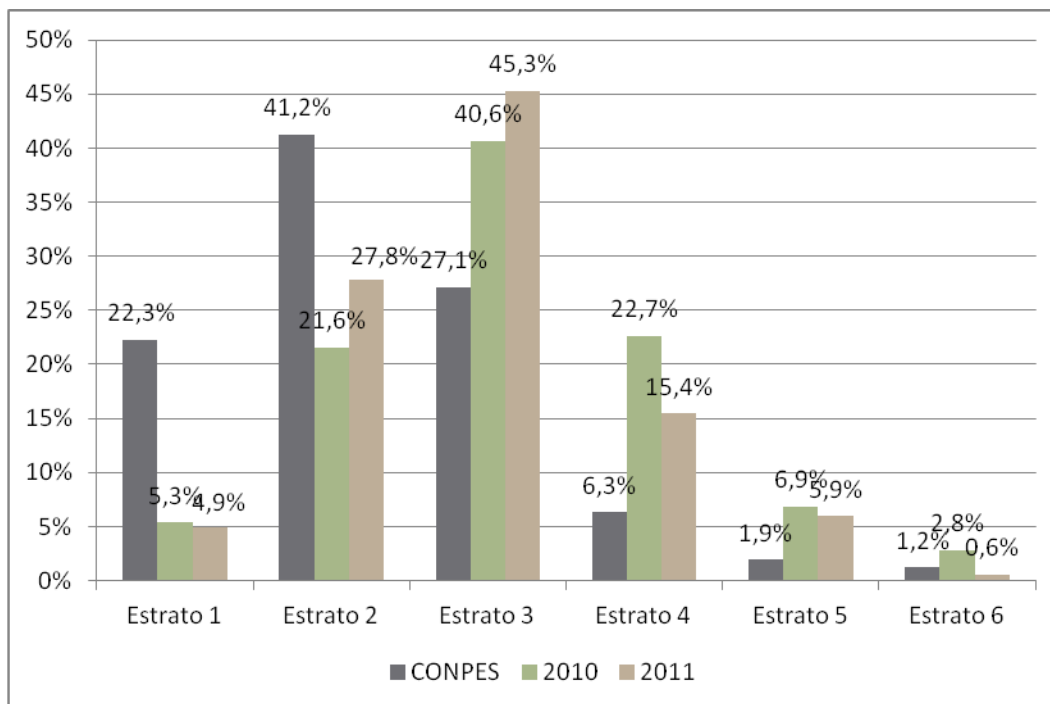


Gráfico 6: Distribución de los beneficiarios por estrato socioeconómico

El proceso de selección de los beneficiarios planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura tiende a privilegiar a los individuos de estratos socioeconómicos medios y altos. Conclusión que guarda relación con los resultados anteriores, en particular con el nivel educativo de los encuestados cuya tendencia es manifiestamente creciente. Efectivamente, los requisitos solicitados para la presentación de propuestas y participación en convocatorias suponen un filtro importante a la hora de definir qué perfil poblacional puede acceder a los beneficios ofrecidos por esta entidad.

Muy posiblemente, este resultado refleja una priorización hacia los sectores poblacionales con mayor capacidad de inversión y con más recursos para adelantar las actividades previstas en los planes y proyectos desarrollados. Como se puede constatar más adelante, es frecuente la percepción de una alta exigencia en los requisitos demandados para acceder a los proyectos, así como la escasez de recursos en su proceso de desarrollo.

Estas percepciones coinciden con la preferencia observada hacia los grupos poblacionales altamente calificados y con mayor capacidad económica, los cuales evidencian una ventaja competitiva en el momento de participar en las convocatorias. A esto es preciso agregar las consecuentes inequidades en el acceso a la información que excluyen incluso de la posibilidad de ingresar en el conjunto de posibles beneficiarios a los sectores económicamente menos favorecidos.

En la tabla presentada a continuación se revelan las tendencias por área en la selección de participantes según su estrato socioeconómico. Se hacen evidentes al revisar los resultados diferencias pronunciadas en el perfil de los beneficiarios; por ejemplo, Poblaciones, Patrimonio, y Cinematografía se inclinan más frecuentemente a establecer vínculos con individuos de estratos superiores, mientras que

en la Biblioteca Nacional y Comunicaciones se apoyan proyectos con beneficiarios de estratos más bajos.

Indiscutiblemente, las prescripciones misionales de cada dependencia orientan su campo de acción y potenciales beneficiarios hacia determinados sectores sociales y, por consiguiente, no es pertinente exigir la completa equidad en el acceso a todos los grupos socioeconómicos de manera idéntica. Sin embargo, no se debe descartar la reflexión sobre el impacto social que deriva de la puesta en ejecución de cada plan, proyecto o programa y los beneficiarios directos e indirectos de cada iniciativa llevada a cabo.

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
Biblioteca Nacional	16,7%	47,2%	22,2%	11,1%	2,8%	0,0%
Comunicaciones	11,4%	36,4%	43,2%	4,5%	4,5%	0,0%
Artes	4,5%	34,1%	50,0%	9,1%	2,3%	0,0%
Fomento Regional	6,8%	29,5%	47,7%	11,4%	4,5%	0,0%
Estímulos	1,8%	33,9%	48,2%	14,3%	1,8%	0,0%
Infraestructura	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%
Emprendimiento	0,0%	24,0%	60,0%	4,0%	8,0%	4,0%
Concertación	5,3%	18,4%	44,7%	23,7%	5,3%	2,6%
Museo Nacional	4,3%	19,1%	40,4%	21,3%	12,8%	2,1%
Cinematografía	0,0%	26,3%	28,9%	23,7%	15,8%	5,3%
Patrimonio	0,0%	12,5%	62,5%	25,0%	0,0%	0,0%
Poblaciones	0,0%	14,3%	42,9%	28,6%	14,3%	0,0%

Tabla 2: Estrato socioeconómico de los beneficiarios por área

A pesar de la concentración de los beneficios entre los estratos superiores, la revisión de otro indicador de cobertura nos ofrece un panorama más equitativo. Ciertamente, la verificación de la distribución geográfica de los beneficiarios puede dar algunos indicios sobre la amplitud del acceso a los beneficios prestados por el Ministerio de Cultura. En el gráfico presentado a continuación se comprueba que la participación de los beneficios es proporcionalmente muy similar a la distribución poblacional de cada departamento; resultado que muestra una cobertura balanceada en la extensión del territorio nacional.

Sin embargo, existen algunos valores que merecen ser reseñados por su comportamiento atípico. Por ejemplo, en Huila, Quindío y Chocó se observa una mayor proporción de beneficiarios por habitante y, en el extremo opuesto, en La Guajira, Magdalena y Santander el nivel de beneficiarios tiende a ser bajo. En particular, es preciso atender las causas de estas fallas en la cobertura en estos municipios a fin de garantizar mayor equidad en las oportunidades para la ciudadanía colombiana en general.

El caso particular de Bogotá demuestra que los beneficios del Ministerio de Cultura no se concentran en la capital, al contrario, se distribuyen preferentemente entre otros municipios donde pueden existir procesos sociales y comunidades con mayores requerimientos y que ameritan una mayor asistencia y presencia del Estado.

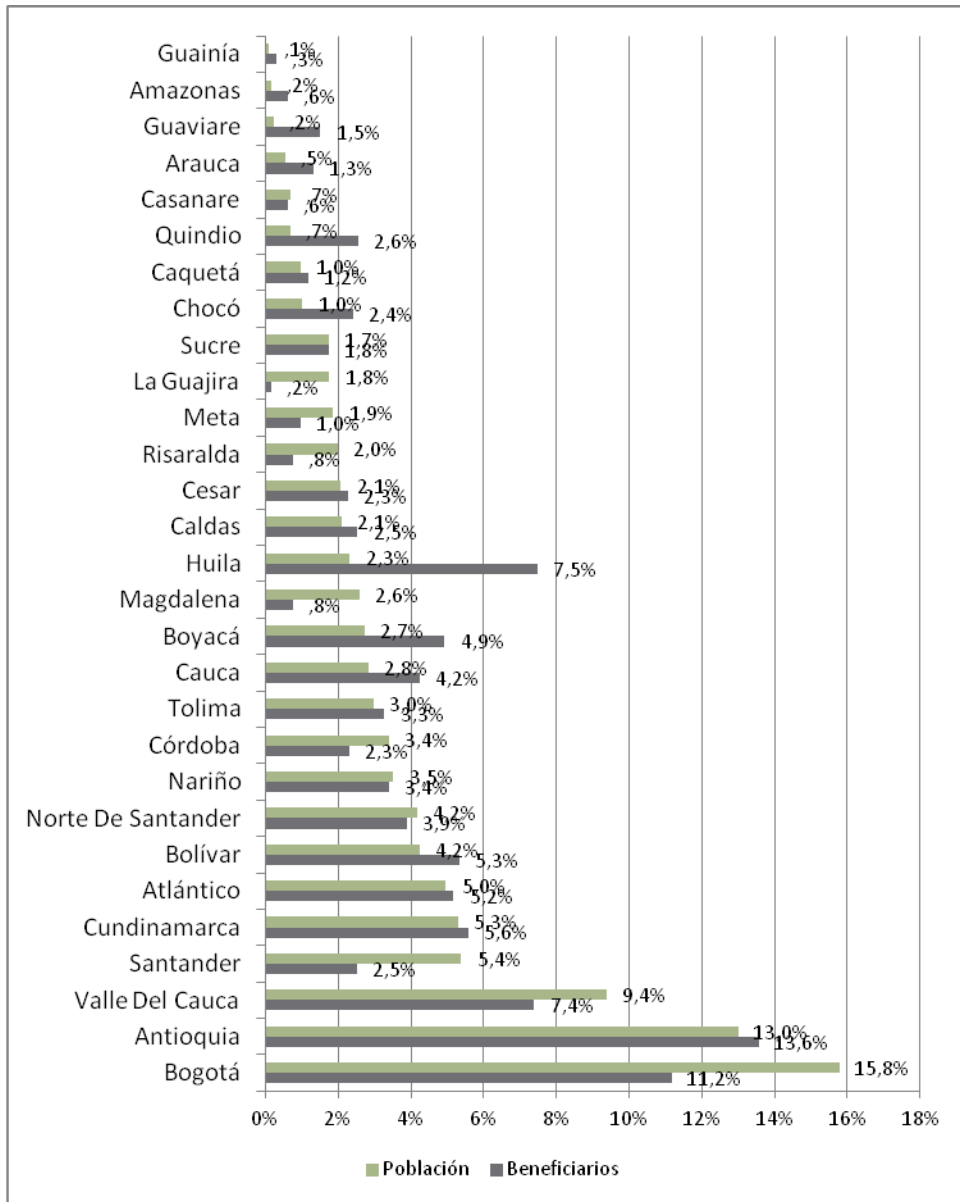


Gráfico 7: Distribución porcentual de los beneficiarios del Ministerio de Cultura por departamento

Satisfacción en la atención

Los indicadores incorporados en esta sección hacen referencia a la percepción de calidad en la atención a los usuarios. Conforme a la estructura propuesta para el instrumento, se ha dividido la medición de la satisfacción en la atención en seis categorías de análisis, estas son: Comunicación, Formulación, Participación, Ejecución, Evaluación/Seguimiento y Cumplimiento. Adicional a estos indicadores específicos, se ha incorporado en la presente ejecución un indicador adicional de satisfacción general.

En adelante se presentan los resultados obtenidos para las variables definidas para cada categoría de análisis y la medición cuantitativa de los indicadores de desempeño formulados para cada dependencia.

Antes de presentar los resultados estadísticos de las diferentes variables sometidas a escrutinio en el cuestionario implementado, es preciso resaltar que no todas las preguntas formuladas han sido previamente aplicadas. Por este motivo, únicamente se ofrecen resultados comparativos los períodos de referencia 2009 y 2010 los cuales gozan de equivalencia tanto en el instrumento como en términos metodológicos. Así pues, en los resultados presentados a continuación se hace referencia a las cifras obtenidas en las aplicaciones del 2009 y del 2010 efectuadas en el período de fin de año, las cuales gozan de mayor comparabilidad puesto que no incurrir en sesgos de carácter estacional.

En adelante se analizan los estadísticos calculados para cada categoría de análisis. En este orden de ideas, hay que tener en consideración que cada categoría ha sido medida a partir de tres variables indicadoras de la percepción de los usuarios respecto a su satisfacción. En la siguiente lista se sintetiza la estructura del cuestionario puesto a indagación en la encuesta:

- **Comunicación:**
 - La difusión del proyecto/programa ha sido adecuada
 - La información suministrada por el Ministerio ha sido completa y comprensible
 - La página Web del Ministerio provee información clara y útil
- **Formulación:**
 - Los objetivos del proyecto/programa han sido claros y comprensibles
 - Los plazos y metas del proyecto han sido adecuados
 - Hay claridad sobre los compromisos y responsabilidades de las partes
- **Participación:**
 - Los requisitos exigidos para participar en el programa/proyecto son adecuados
 - Ha Promovido la participación y el desarrollo diversos sectores sociales
 - Existe equidad en el proceso de selección

- **Ejecución:**
 - El apoyo proporcionado por el área involucrada del Ministerio de Cultura fue oportuno y adecuado
 - Los recursos aportados han sido suficientes para cumplir los objetivos
 - La relación con los funcionarios del Ministerio ha sido cordial y respetuosa

- **Evaluación y seguimiento:**
 - Ha generado impactos que benefician a otros proyectos
 - Se han definido/aplicado criterios que evalúan el impacto de su eficacia
 - Ha utilizado experiencias y aprendizajes de proyectos anteriores

- **Cumplimiento del Ministerio:**
 - Cumplió con los tiempos programados
 - Cumplió con las acciones previstas
 - Los procesos administrativos han sido ágiles y eficaces

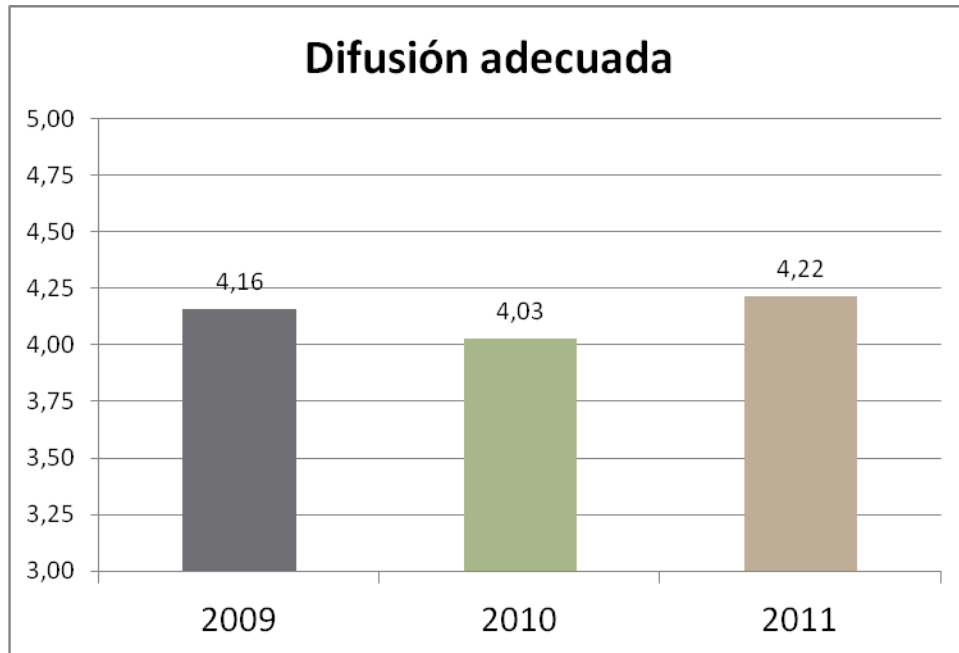
- **Satisfacción general**
 - Satisfacción con el desarrollo y resultados del proyecto
 - Aprobación de la gestión y apoyo provistos por el Ministerio

Cada apartado a continuación estudiará las tres variables indicadoras referidas a la satisfacción de los usuarios en cada ámbito de análisis propuesto en el instrumento. Estas variables han sido evaluadas mediante el uso de una escala numérica de calificación acotada entre 1 y 5 donde 1 es la calificación mínima y 5 la máxima. Cada entrevistado, por consiguiente, fue instado a calificar el desempeño percibido en las diferentes variables indicadoras con la escala previamente aludida.

Comunicación

En este apartado se pretende indagar la capacidad de difusión y contacto de cada dependencia con los públicos que son potencial o activamente beneficiarios de las iniciativas promovidas. Para tal efecto, se definieron tres enunciados que fueron sometidos a la consideración de los encuestados. Los resultados de esta evaluación se presentan a continuación.

En primer lugar, se indaga por la calidad y cobertura en la difusión de la iniciativa promovida por el Ministerio de Cultura. A la pregunta ¿la difusión del plan, programa o proyecto (PPP) ha sido adecuada? Los encuestados respondieron otorgando una calificación promedio de 4,22 puntos sobre 5, estadísticamente superior al resultado del año 2010.



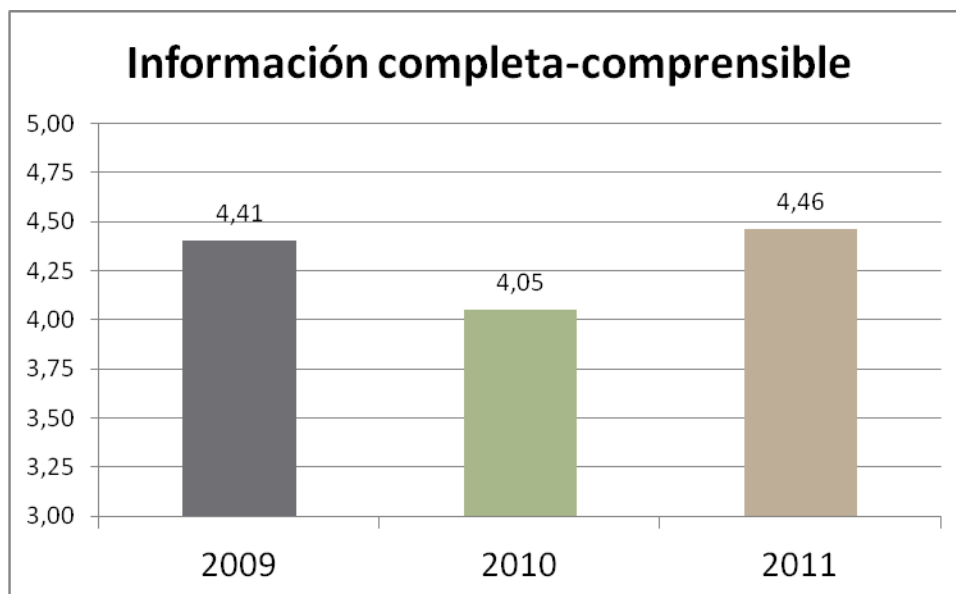
	Difusión adecuada	
	2010	2011
Artes	4,21	4,39
Biblioteca Nacional	4,10	4,38
Cinematografía	3,82	4,13
Comunicaciones	4,21	4,07
Concertación	4,26	4,38
Emprendimiento	3,99	4,16
Estímulos	3,85	4,16
Fomento	4,04	4,30
Infraestructura	4,09	4,33
Museo Nacional	4,24	4,25
Patrimonio	3,93	3,90
Poblaciones	4,00	3,86

Tabla 3: Calidad en la difusión por áreas

En cuanto a la difusión, Artes, la Biblioteca Nacional y Concertación presentan las mejores percepciones; mientras que Poblaciones y Patrimonio dejaron una menor impresión dentro de los usuarios. En estas últimas áreas es preciso analizar las estrategias de comunicación para acceder más amplia y acertadamente a los posibles beneficiarios. En efecto, estas últimas dependencias fueron precisamente las que entregaron con mayor retraso la información sobre los beneficiarios; situación que denota la presencia de dificultades en la retroalimentación y seguimiento a los beneficiarios. Merece destacarse el incremento obtenido en Estímulos (0,31) y Cinematografía (0,30), áreas que mostraron el mayor avance en este segmento.

En segunda medida, se explora la satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la información suministrada por las diferentes instancias del Ministerio de Cultura. A la propuesta: *la información suministrada por el Ministerio ha sido completa y comprensible*, los encuestados manifestaron una satis-

factoria aprobación evidente en la cifra obtenida de 4,46 puntos, significativamente superior a la obtenida en el año 2010 (+0,41 puntos).

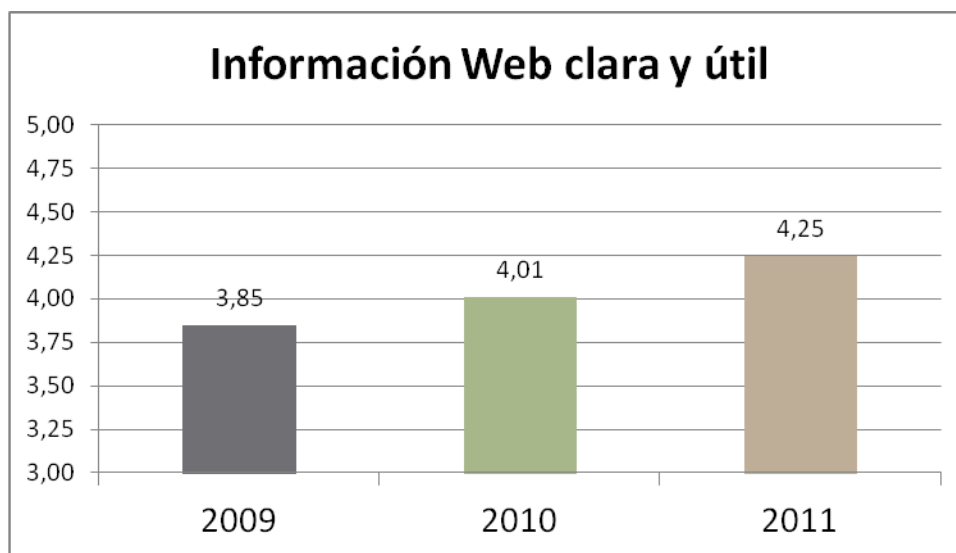


Información completa-comprensible		
	2010	2011
Artes	4,29	4,67
Biblioteca Nacional	4,06	4,41
Cinematografía	4,03	3,92
Comunicaciones	4,08	4,16
Concertación	4,23	4,65
Emprendimiento	4,04	4,24
Estímulos	3,85	4,28
Fomento	4,31	4,60
Infraestructura	4,09	4,33
Museo Nacional	4,24	4,41
Patrimonio	4,10	4,50
Poblaciones	3,97	4,29

Tabla 4: Calidad y comprensión de la información

En cuanto a la calidad y comprensibilidad de la información suministrada, Artes demuestra una mayor calificación comparativa, seguida por Concertación y Fomento; mientras que Cinematografía recibió una aprobación particularmente baja en este asunto, ubicándose significativamente debajo de la media. En este caso es recomendable ofrecer a los proponentes y beneficiarios mayor claridad en los comunicados, convocatorias y planes formulados a fin de garantizar una cabal comprensión de los términos y condiciones de cada iniciativa. La reducción más ostensible en la evaluación de este punto se observa en Cinematografía (-0,11), y los mayores incrementos se observan en Estímulos (0,43) y en Concertación (0,42). Este indicador corresponde al enunciado con mayor aprobación y crecimiento en la sección de Comunicación.

En tercer lugar, se preguntó si la página Web del Ministerio provee información clara, útil y actualizada. El nivel de aceptación a esta pregunta fue el indicador de menor magnitud en el índice de comunicación, con una magnitud de 4,01 puntos. No obstante lo anterior, fue la única calificación que incrementó su magnitud respecto a los resultados hallados en el 2009 (0,21 puntos), asunto que demuestra una creciente asimilación de este medio de comunicación, comprobable igualmente en el incremento en su tasa utilización, como se expone en la sección referida a la página web.



Información Web clara-útil		
	2010	2011
Artes	4,20	4,45
Biblioteca Nacional	4,08	4,46
Cinematografía	4,00	3,84
Comunicaciones	4,05	4,13
Concertación	4,26	4,61
Emprendimiento	3,83	3,82
Estímulos	3,77	4,15
Fomento	4,13	4,16
Infraestructura	4,09	4,33
Museo Nacional	4,03	4,37
Patrimonio	3,96	4,11
Poblaciones	3,97	4,14

Tabla 5: Calidad de la página Web

Las áreas de Concertación, Artes y la Biblioteca Nacional recibieron las más altas calificaciones por parte de los beneficiarios. Por otra parte, Cinematografía y Emprendimiento consiguieron los más bajos indicadores de percepción entre los encuestados con una calificación muy inferior al promedio. Se destaca en estos resultados el crecimiento en la satisfacción de los beneficiarios de la Biblioteca Nacional, Estímulos, el Museo Nacional y Concertación respecto a la calidad de la información provista en la página web. En el gráfico se verifica un crecimiento gradual de la satisfacción provista por los usuarios de la página web, que evidencia una respuesta afirmativa respecto a las actualizaciones realizadas en su estructura y contenidos; así mismo, los comentarios negativos han disminuido, patrón que confirma la conclusión anterior.

En general, el índice global en el índice de Comunicación obtuvo una calificación satisfactoria por parte de los entrevistados, situándose en 4,30 puntos de aceptación, equivalente a 0,30 puntos encima del nivel registrado en el año anterior, el mayor incremento hallado entre los índices del presente estudio. Las dependencias con mejor percepción en este apartado son Artes (4,53) y Concertación (4,50), seguidas por la Biblioteca Nacional (4,40). En el extremo opuesto se sitúa Cinematografía con 3,97 puntos de aprobación. Resalta en los resultados la tendencia creciente en las calificaciones de la Biblioteca Nacional y Estímulos.

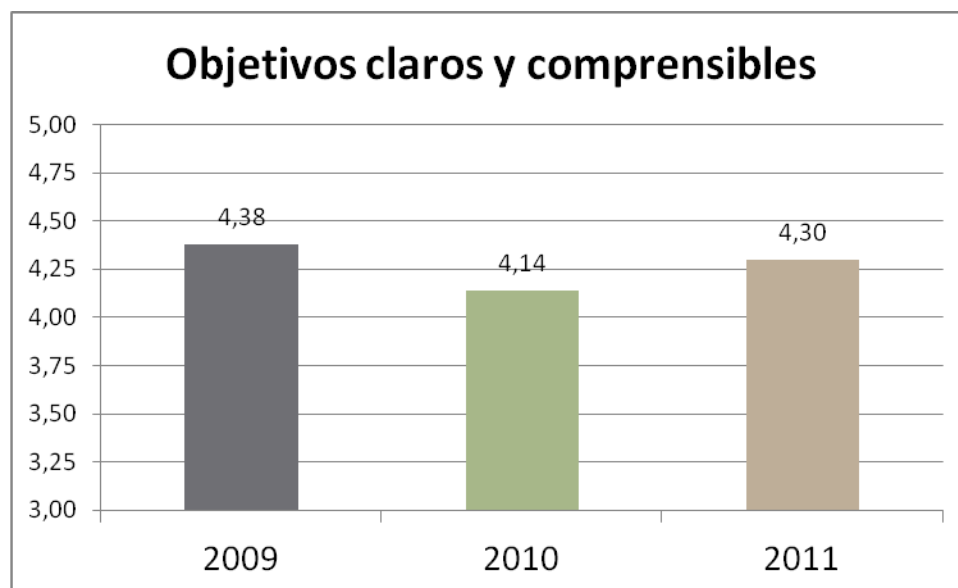
Comunicación		
	2010	2011
Artes	4,24	4,50
Biblioteca Nacional	4,08	4,40
Cinematografía	3,95	3,97
Comunicaciones	4,11	4,10
Concertación	4,25	4,53
Emprendimiento	3,93	4,09
Estímulos	3,79	4,19
Fomento	4,15	4,35
Infraestructura	4,09	4,33
Museo Nacional	4,17	4,34
Patrimonio	4,03	4,15
Poblaciones	3,98	4,10

Tabla 6: Índice de Comunicación por dependencia.

Formulación

En la sección que se analiza a continuación se busca ofrecer un diagnóstico de la satisfacción de los beneficiarios y proponentes en relación con la calidad, claridad y pertinencia en la formulación de planes, programas o proyectos (PPP) promovidos por el Ministerio de Cultura. El primer asunto indagado en este apartado se refiere a la adecuada formulación del PPP en cuanto a los objetivos trazados. A la pregunta ¿Los objetivos del proyecto/programa han sido claros y comprensibles? Los diferentes encuestados evaluaron su acuerdo con una ponderación de 4,30 puntos.

Las cifras calculadas en esta pregunta son estadísticamente superiores en 0,16 unidades respecto a la aplicación anterior y demuestran una recuperación relevante en uno de los aspectos mejor calificados por los usuarios en el año 2009.

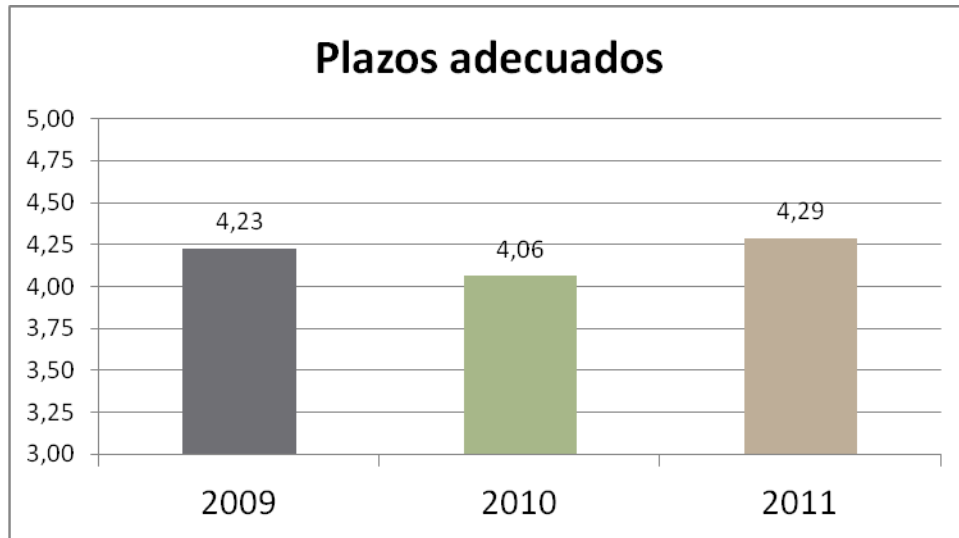


Objetivos claros-comprensibles		
	2010	2011
Artes	4,33	4,35
Biblioteca Nacional	4,10	4,46
Cinematografía	4,15	4,15
Comunicaciones	4,30	4,25
Concertación	4,32	4,41
Emprendimiento	4,01	4,20
Estímulos	3,98	4,22
Fomento	4,16	4,40
Infraestructura	4,18	4,00
Museo Nacional	4,32	4,35
Patrimonio	3,72	4,40
Poblaciones	4,04	4,00

Tabla 7: Claridad en los objetivos por áreas

Resaltan las áreas de la Biblioteca Nacional, Concertación, Fomento Regional y Patrimonio por su mayor desempeño según los beneficiarios. No gozaron de la misma aceptación Infraestructura y Poblaciones, las cuales se ubicaron en un nivel de 4,00 unidades. Debe atenderse la reducción en la calificación otorgada en este ítem a Infraestructura (-0,18), así como el incremento relativo en Patrimonio y la Biblioteca Nacional.

Aparte de la claridad y comprensibilidad de los programas, se interrogó sobre la satisfacción en los plazos y metas trazados en los proyectos. Ante la afirmación: los plazos y metas del proyecto han sido adecuados; los individuos contactados calificaron en promedio al Ministerio con 4,06 puntos, ciertamente, los resultados más bajos del índice de Formulación. En efecto, esta pregunta indaga por un asunto que fue comentado por los encuestados en la aplicación anterior, a saber, las dificultades presentadas con los términos de los convenios y convocatorias.

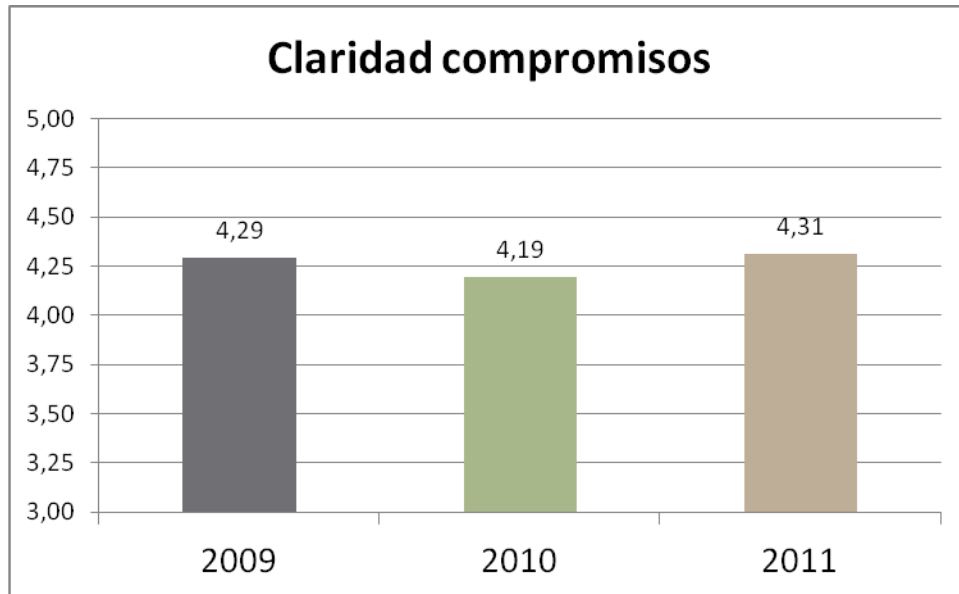


Metas y plazos adecuados		
	2010	2011
Artes	4,31	4,49
Biblioteca Nacional	4,10	4,46
Cinematografía	4,03	4,13
Comunicaciones	4,14	4,11
Concertación	4,29	4,41
Emprendimiento	3,80	4,17
Estímulos	3,84	3,97
Fomento	3,92	4,43
Infraestructura	4,18	4,00
Museo Nacional	4,29	4,31
Patrimonio	3,76	4,20
Poblaciones	4,04	4,00

Tabla 8: Adecuación de los plazos y metas.

Tanto Artes como la Biblioteca Nacional, Fomento Regional y Concertación lograron una calificación superior en este ítem; otras dependencias como Patrimonio, Infraestructura y Estímulos evidenciaron un desempeño inferior. La dependencia que exhibe un mayor crecimiento en el presente año fue Fomento Regional (0,51); mientras que Infraestructura es la única dependencia cuya calificación se redujo sensiblemente en la presente vigencia. Sin lugar a dudas, la correcta formulación de los plazos y metas de los programas y proyectos sigue siendo un reto de particular importancia, a fin de ampliar la participación y la satisfacción ciudadanas.

Por otra parte, en relación con el enunciado: hay claridad sobre los compromisos y responsabilidades de las partes, las reacciones de los beneficiarios fueron, con notoriedad, más afines. Efectivamente, la cifra global obtenida asciende a 4,31 puntos, y se observa, similarmente una baja variabilidad entre los resultados, que confirma el acuerdo entre los entrevistados de las diferentes dependencias.



Claridad compromisos		
	2010	2011
Artes	4,45	4,27
Biblioteca Nacional	4,10	4,35
Cinematografía	4,12	4,36
Comunicaciones	4,34	4,16
Concertación	4,50	4,48
Emprendimiento	3,96	4,17
Estímulos	4,00	4,36
Fomento	4,17	4,44
Infraestructura	4,09	4,00
Museo Nacional	4,32	4,34
Patrimonio	3,85	4,20
Poblaciones	4,06	4,00

Tabla 9: Claridad en los compromisos por áreas

Las áreas de Concertación y Fomento Regional obtuvieron las más altas evaluaciones en este ítem. En el extremo superior también sobresalen los casos de Cinematografía, Estímulos, la Biblioteca Nacional y el Museo Nacional, con calificaciones destacadas. Merece consideración el incremento hallado en Estímulos, el cual lidera un patrón de crecimiento generalizado en este indicador.

En términos amplios, el índice del grupo de formulación evidenció uno de los más altos niveles de satisfacción por parte de los encuestados en el presente estudio, con un puntaje promedio de 4,30; el cual supone un incremento de 0,17 puntos respecto al registro del 2010. Se comprueba, así mismo, que el inconveniente más pronunciado se halla en el campo de la definición adecuada de plazos y metas en los programas con una calificación de 4,22 puntos. Las dos preguntas restantes obtuvieron un mayor desempeño, demostrando aceptación en la claridad de los compromisos entre las partes (4,26) y en la consistencia de los objetivos trazados (4,27).

La dependencia con mejor percepción en la Formulación es Concertación con 4,44, seguida por la Biblioteca Nacional y Fomento Regional, ambas con 4,42 puntos. Los resultados menos favorables se hacen visibles en las áreas de Infraestructura (4,00) y Poblaciones (4,00). En términos generales, el índice de Formulación presentó un avance de 0,17 puntos respecto al período anterior

Formulación		
	2010	2011
Artes	4,37	4,37
Biblioteca Nacional	4,10	4,42
Cinematografía	4,10	4,21
Comunicaciones	4,26	4,17
Concertación	4,37	4,44
Emprendimiento	3,93	4,15
Estímulos	3,94	4,18
Fomento	4,05	4,42
Infraestructura	4,15	4,00
Museo Nacional	4,31	4,34
Patrimonio	3,78	4,27
Poblaciones	4,04	4,00

Tabla 10: Índice de Formulación por dependencia.

Participación

En esta sección se pretende indagar por la calidad en la cobertura demográfica y social de los planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura a través de su capacidad para incidir y beneficiar a los diversos sectores de la ciudadanía. En atención a lo anterior, es preciso recordar que una de las mayores dificultades expresadas en las aplicaciones previas de la encuesta fue la inconformidad con las exigencias para la participación en las iniciativas promovidas por esta entidad. Ciertamente, los entrevistados señalaron su discrepancia respecto a los requisitos demandados y la dificultad para cumplir con éstos, aunque en un menor grado que en años anteriores.

En esta dirección, se planteó la cuestión ¿los requisitos exigidos para participar en el programa/proyecto son adecuados? A la cual respondieron los entrevistados con una calificación general de

4,06 puntos. Cifras que denotan un incremento, respecto al 2009, de una magnitud significativa de 0,19 unidades.

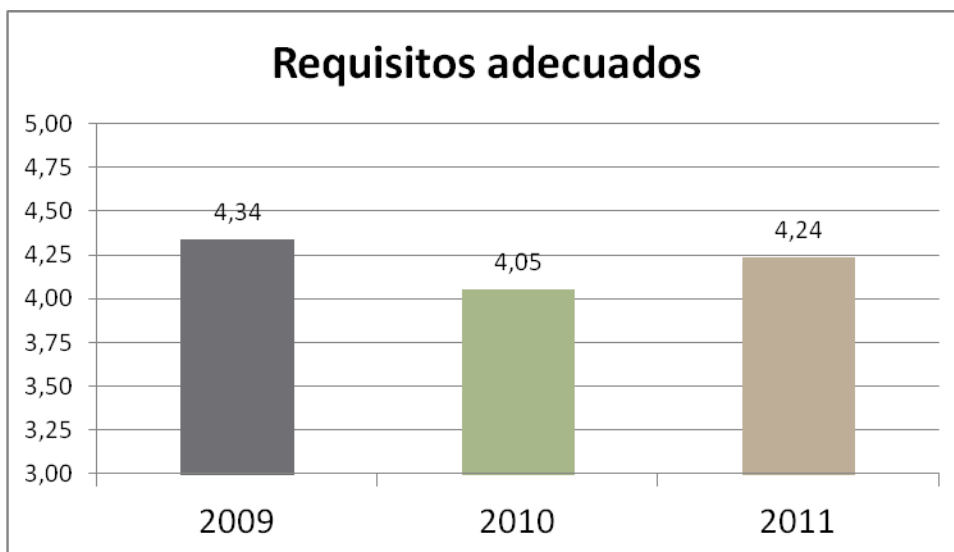


Gráfico 8: Los requisitos exigidos para participar en el PPP son adecuados.

	Requisitos adecuados	
	2010	2011
Artes	4,21	4,42
Biblioteca Nacional	4,16	4,27
Cinematografía	3,82	4,05
Comunicaciones	4,25	4,09
Concertación	4,34	4,38
Emprendimiento	3,95	4,00
Estímulos	3,85	4,07
Fomento	3,88	4,39
Infraestructura	4,19	4,33
Museo Nacional	4,35	4,24
Patrimonio	3,77	4,30
Poblaciones	4,12	3,86

Tabla 11: Adecuación de los requisitos por áreas.

Se destacan los resultados conseguidos por Artes (4,42), Fomento Regional (4,39) y Concertación (4,38), áreas que percibieron las más altas calificaciones por parte de los entrevistados. En la región inferior se identifican las evaluaciones otorgadas a Emprendimiento (4,00) y particularmente Patrimonio, con 3,86 puntos. En general se observa una marcada inclinación a la baja respecto al año 2009, encabezada por Estímulos (-0,64), Fomento (-0,62) y Bicentenario (-0,60), con la única excepción de Poblaciones que experimentó un alza de 0,49 puntos.

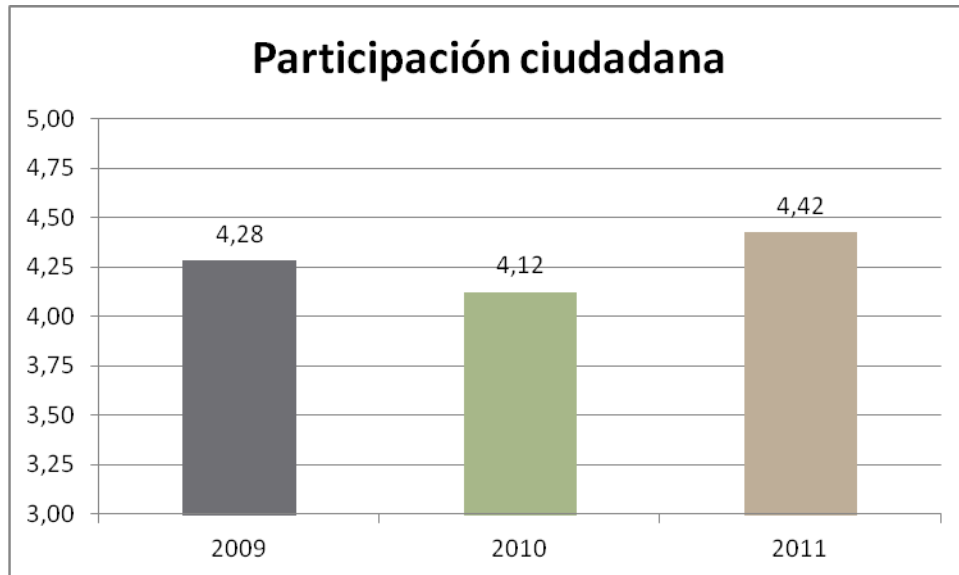


Gráfico 9: Promueve la participación y desarrollo de diversos sectores sociales.

Participación sectores sociales		
	2010	2011
Artes	4,40	4,60
Biblioteca Nacional	4,21	4,35
Cinematografía	4,03	4,38
Comunicaciones	4,16	4,09
Concertación	4,51	4,57
Emprendimiento	4,03	4,28
Estímulos	3,82	4,53
Fomento	4,04	4,49
Infraestructura	4,19	4,67
Museo Nacional	4,35	4,35
Patrimonio	4,25	4,20
Poblaciones	4,09	4,14

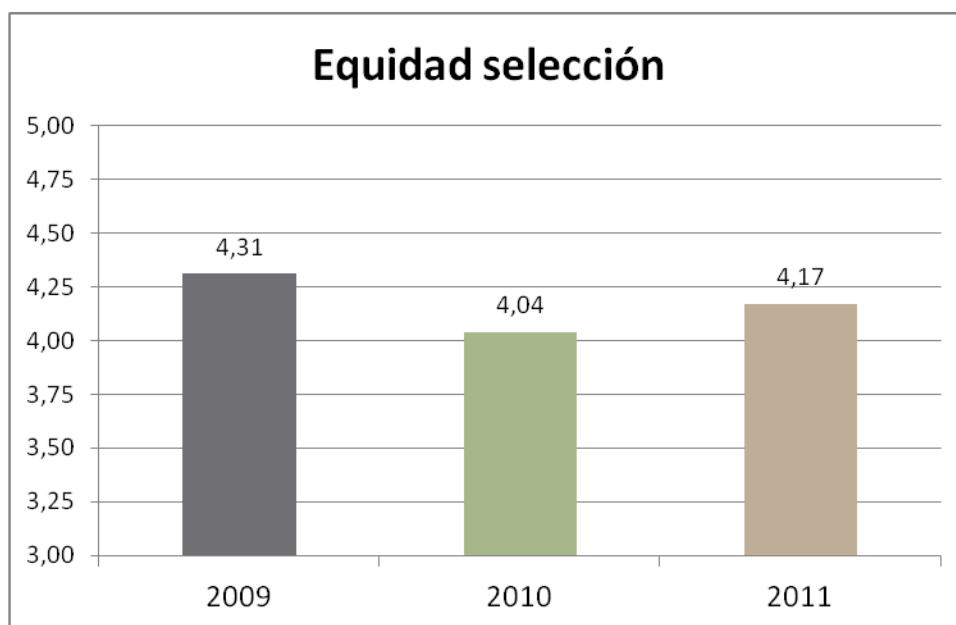
Tabla 12: Promoción a la participación ciudadana

Con relación a la participación de los diversos sectores de la ciudadanía en los planes y programas desarrollados por las distintas dependencias, se formuló la pregunta: ¿promueve la participación y el desarrollo de diversos sectores sociales? En este caso, los niveles de acuerdo resultaron similarmente altos, conclusión manifiesta en la calificación obtenida de 4,42 puntos, efectivamente, uno de los más altos indicadores registrados en el presente período.

Se destaca el alto nivel de aceptación del enunciado en los beneficiarios de Concertación, Artes e Infraestructura. La fracción poblacional en desacuerdo se concentra particularmente en las áreas de Patrimonio, Poblaciones y Comunicaciones, donde el índice otorgado en promedio se ubica en 4,20, 4,14 y 4,09 puntos respectivamente, cifras que no dejan de ser satisfactorias. Es relevante resaltar, de igual manera, el incremento hallado en Estímulos (+0,71), el cual coincide con la notoria recuperación general en la aprobación a esta área.

Otro aspecto relacionado con la participación, corresponde a la percepción de la equidad en el acceso social a los impactos de la iniciativa puesta en ejecución. En efecto, como se discute en la primera sección del documento, es evidente la favorabilidad hacia la selección de grupos sociales adultos, económicamente solventes y altamente capacitados; sin embargo, este sesgo no sugiere necesariamente una marginación de otros sectores sociales de los beneficios entregados por los PPP. Por el contrario, el óptimo desarrollo de éstos implementado por un personal competente y calificado garantiza la extensión social de los beneficios hacia todos los sectores demográficos.

En relación con las consideraciones anteriores, se evaluó el planteamiento: ¿se percibe equidad e imparcialidad en el proceso de selección y adjudicación? La posición general verifica un acuerdo aceptable, constatado en la calificación general de 4,17 puntos.



Equidad en selección y adjudicación		
	2010	2011
Artes	4,15	4,43
Biblioteca Nacional	4,05	4,11
Cinematografía	3,88	4,32
Comunicaciones	4,19	4,16
Concertación	4,26	4,33
Emprendimiento	4,00	4,16
Estímulos	3,83	4,00
Fomento	3,98	4,50
Infraestructura	4,18	4,67
Museo Nacional	4,38	4,14
Patrimonio	3,96	4,22
Poblaciones	4,13	3,14

Tabla 13: Percepción de la equidad en el proceso de selección y adjudicación

Se evidencian tres dependencias con altas percepciones: el Museo Nacional (4,50), Infraestructura (4,67) y Artes (4,43). Por otra parte, es patente una alta desaprobación con el enunciado Poblaciones, con una evaluación de únicamente 3,14 puntos. Por otra parte, resalta el avance de Fomento regional, área que elevó en 0,50 su calificación respecto a la encuesta anterior.

El comportamiento de las variables indicadoras de Participación en la encuesta ostentó un comportamiento creciente con una calificación global de 4,28 puntos. Es importante destacar que este índice experimentó una de las recuperaciones más significativas, con un ascenso de 0,21 puntos. Efectivamente, la pregunta que contribuyó más sensiblemente a la buena evaluación fue la referente a la Participación de los diversos sectores sociales en el PPP, la cual obtuvo el segundo indicador con mayor crecimiento en la encuesta actual (+0,30).

Participación		
	2010	2011
Artes	4,25	4,49
Biblioteca Nacional	4,14	4,24
Cinematografía	3,91	4,22
Comunicaciones	4,20	4,11
Concertación	4,37	4,43
Emprendimiento	3,99	4,15
Estímulos	3,85	4,22
Fomento	3,97	4,46
Infraestructura	4,19	4,56
Museo Nacional	4,36	4,24
Patrimonio	3,82	4,25
Poblaciones	4,11	3,71

Tabla 14: Índice de Participación por dependencia.

La mayor satisfacción expresada por los encuestados en relación con la participación ciudadana se concentra en el área de Infraestructura, con una calificación de 4,56; seguida por Artes (4,49), Fomento Regional (4,46) y Concertación (4,43). Menos favorecida se mostró entre los entrevistados la dependencia de Poblaciones, con un puntaje bajo de 3,71. Comparativamente resalta, por una parte, el crecimiento de las valoraciones previstas a Estímulos (0,48); así mismo, se verifican un descenso notable en Poblaciones (0,40).

Ejecución

En este apartado se analiza la opinión de los beneficiarios y proponentes en relación con la satisfacción percibida en el desarrollo y ejecución de las actividades implementadas en cada plan, programa o proyecto. En relación con lo anterior se ha interrogado en el instrumento la adecuada asistencia del Ministerio en el curso de cada iniciativa.

En primer lugar, se sondeó en el cuestionario: ¿el apoyo proporcionado por el área involucrada del Ministerio de Cultura fue oportuno y adecuado? Los individuos contactados manifestaron un acuerdo relativamente bajo otorgando una calificación de 4,00 puntos. Esta cifra difiere respecto a la ponderación asignada en el año 2010 en una magnitud de sólo 0,05 unidades, que demuestra una recuperación casi nula respecto al alto desempeño exhibido en el año 2009. Evidencia que pone de presente una inconformidad persistente respecto a la calidad y suficiencia del apoyo suministrado por el Ministerio, aspecto que debe ser atendido con mayor empeño en adelante.

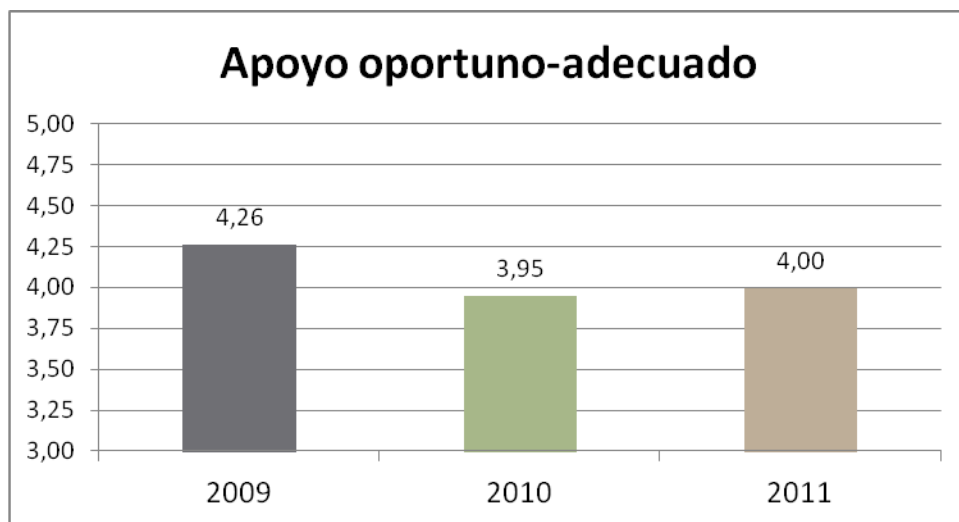
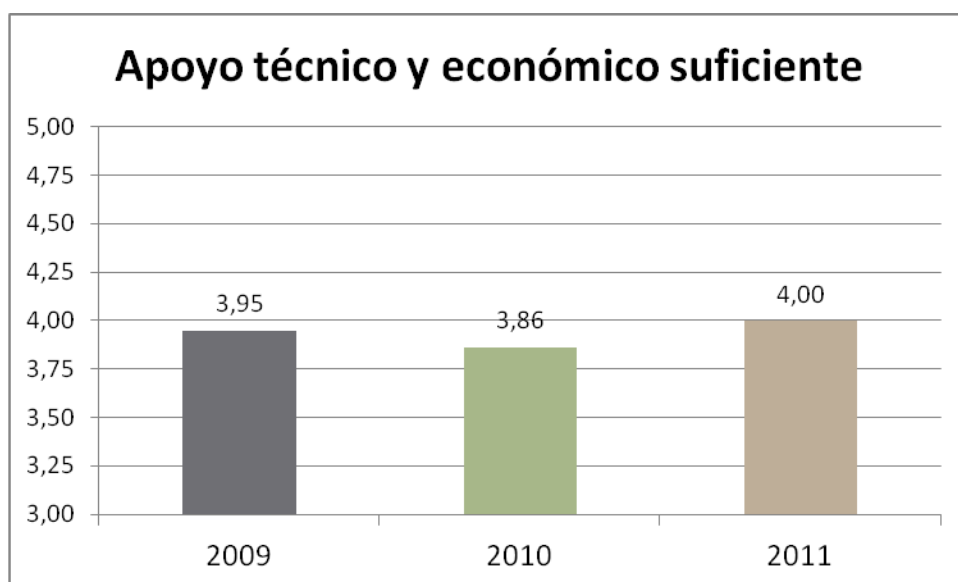


Gráfico 10: El apoyo proporcionado por el área involucrada del Ministerio fue oportuno y adecuado?

Apoyo oportuno-adeecuado		
	2009	2010
Artes	4,29	4,17
Biblioteca Nacional	4,56	4,05
Cinematografía	4,21	3,87
Comunicaciones	4,11	4,03
Concertación	4,34	4,19
Emprendimiento	4,23	4,08
Estímulos	4,53	3,63
Fomento	4,43	4,04
Infraestructura	4,41	4,09
Museo Nacional	4,32	4,37
Patrimonio	4,23	3,87
Poblaciones	3,87	4,08

Tabla 15: Satisfacción con el apoyo ofrecido por áreas

En este marco sobresalen positivamente los indicadores de Infraestructura (5,00), sin embargo la muestra de esta dependencia no goza de la confiabilidad suficiente pues el número de entrevistados fue muy bajo debido a las dificultades para su localización. A pesar de lo anterior, esta calificación supone una tendencia muy favorable que traza un reto para las próximas aplicaciones de la encuesta. Le siguen Artes (4,49) y la Biblioteca Nacional (4,43), áreas que consiguieron una alta aprobación en la muestra. Por otro lado, es manifiesto e inusual el bajo indicador obtenido por la dependencia de Poblaciones con 2,14 unidades. Ciertamente, llama la atención la notoria reducción en la calificación asignada a Poblaciones que presenta un declive de 1,79 puntos. Finalmente, merece destacarse el incremento en la evaluación otorgada a Fomento Regional, área que elevó su indicador de manera significativa en 0,83 puntos.



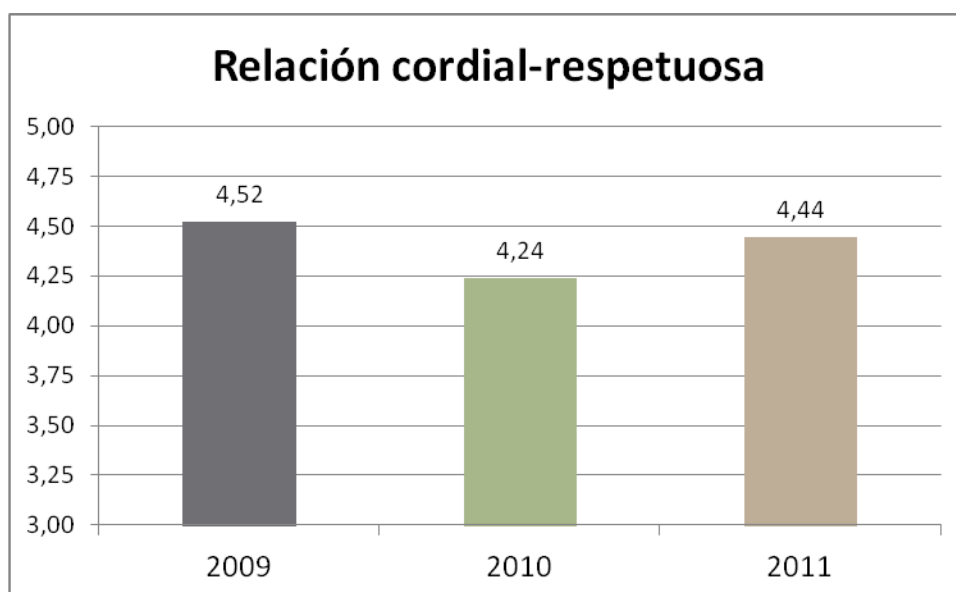
Apoyo económico/técnico suficiente		
	2010	2011
Artes	4,07	4,41
Biblioteca Nacional	3,69	4,32
Cinematografía	3,74	4,20
Comunicaciones	3,92	4,16
Concertación	3,99	4,24
Emprendimiento	4,06	4,00
Estímulos	3,53	3,93
Fomento	3,60	4,43
Infraestructura	3,91	5,00
Museo Nacional	4,38	4,12
Patrimonio	4,05	4,20
Poblaciones	3,94	2,14

Tabla 16: Satisfacción con los recursos otorgados por áreas

Requieren particular atención los resultados obtenidos en referencia a los recursos recibidos por parte de los beneficiarios en la ejecución de los planes y programas. Sobre este asunto particular se examinó en qué medida el apoyo económico y técnico recibido contribuyó con el logro de los objetivos. La reacción de los encuestados mantuvo un nivel relativamente bajo con una evaluación de 4,00. Si bien se comprueba un ascenso en la percepción de los beneficiarios, se mantiene en un nivel deficiente que debe dar lugar a una reflexión al interior de las dependencias sobre el balance de la calidad y cantidad de los aportes técnicos y económicos en relación con los resultados demandados y los tiempos otorgados.

Los resultados hallados refrendan la tendencia observada en el numeral anterior donde Infraestructura también obtuvo una evaluación de 5,00 puntos. Otras dependencias que, en opinión de los beneficiarios, ofrecen un apoyo técnico y económico satisfactorio son Fomento Regional (4,43), Artes (4,41) y la Biblioteca Nacional (4,32). En el extremo bajo se repite la calificación extremadamente baja de Poblaciones con 2,14 unidades; señal de una insatisfacción muy pronunciada por parte de los usuarios respecto al apoyo ofrecido por esta área en la ejecución de los PPP. Se hace manifiesto, por último, el avance desarrollado durante el presente año en Infraestructura (1,09), Fomento Regional (0,83) y la Biblioteca Nacional (0,63).

Ahora bien, ¿la relación con los funcionarios del Ministerio ha sido cordial y respetuosa? El criterio general de los entrevistados avaló muy satisfactoriamente este aspecto del estudio, concediendo un puntaje promedio de 4,44, el segundo más alto hallado en la presente encuesta. Ciertamente, la evaluación ofrecida por los entrevistados advirtió un crecimiento marcado de 0,20 puntos, cifra que se sitúa 0,08 unidades por debajo del nivel medido en el año 2009.



Relación cordial-respetuosa		
	2010	2011
Artes	4,62	4,39
Biblioteca Nacional	4,15	4,89
Cinematografía	4,58	4,82
Comunicaciones	4,40	4,49
Concertación	4,46	4,61
Emprendimiento	4,13	4,44
Estímulos	3,85	4,76
Fomento	4,58	4,37
Infraestructura	4,20	5,00
Museo Nacional	4,38	4,55
Patrimonio	4,69	4,40
Poblaciones	4,14	4,00

Tabla 17: Relación con los funcionarios según áreas

Sobre este asunto los resultados más satisfactorios los recibieron Infraestructura (5,00), la Biblioteca Nacional (4,89) y Cinematografía (4,82). Por otra parte, las respuestas mostraron un menor concepto de aprobación en Poblaciones, área que ostentó una valoración muy inferior a la media. Es destacable el avance de Estímulos, Infraestructura y la Biblioteca Nacional respecto a las evaluaciones del 2010; en contraposición, resulta llamativo constatar el descenso en la aprobación de cuatro áreas: Patrimonio, Artes, Fomento Regional y Poblaciones.

Desde una perspectiva general, las características exploradas en el ámbito de la ejecución de los planes, programas y proyectos promovidos por el Ministerio de Cultura dejan patente una opinión heterogénea desde la óptica de los beneficiarios y proponentes. Precisamente, se ha constatado una percepción favorable en la atención y servicio de los funcionarios de la entidad (calificada con 4,44); la

cual es sopesada por una deficiente satisfacción en relación con los recursos técnicos y económicos ofrecidos para apoyar las diversas iniciativa, así como respecta a la eficacia del apoyo prestado por el Ministerio en el desarrollo de los PPP; las cuales fueron reseñadas con un indicador promedio de 4,00 unidades, el más bajo de la encuesta.

En opinión de los ciudadanos participantes de las entrevistas, las áreas con mayor desempeño percibido en el índice de Ejecución de planes, programas y proyectos fueron Infraestructura (5,00) y la Biblioteca Nacional (4,52), seguidas por Cinematografía (4,44) y Artes (4,43). En el extremo inferior aparece Poblaciones con un indicador de 2,76, el más bajo de la muestra obtenido por esta dependencia. Las dependencias que exhibieron un incremento apreciable en los enunciados indagados son Infraestructura, que elevó la calificación en 0,95 puntos, así como Estímulos (0,67) y la Biblioteca Nacional (0,58). Por otra parte se debe indicar el notable descenso en la evaluación de Poblaciones, área que decayó en 1,29 unidades.

Ejecución		
	2010	2011
Artes	4,29	4,43
Biblioteca Nacional	3,95	4,52
Cinematografía	4,03	4,44
Comunicaciones	4,12	4,29
Concertación	4,21	4,38
Emprendimiento	4,09	4,15
Estímulos	3,67	4,34
Fomento	4,08	4,34
Infraestructura	4,05	5,00
Museo Nacional	4,38	4,29
Patrimonio	4,21	4,23
Poblaciones	4,05	2,76

Tabla 18: Índice de Ejecución por dependencia.

Evaluación y seguimiento

Sin lugar a dudas es importante, en el marco de un proyecto, la definición de criterios y parámetros para la evaluación de los resultados e impactos conseguidos. Precisamente el objetivo del presente apartado consiste en revelar las opiniones de los beneficiarios en relación con la evaluación, el seguimiento y el monitoreo de las actividades desarrolladas en el marco de los convenios adelantados. Como primera instancia de análisis se averigua si se considera que el plan, programa o proyecto ha generado impactos que benefician a otras iniciativas. En general, los usuarios se asintieron con la labor del Ministerio entregándole una calificación de 4,20 puntos cifra que, adicionalmente, revela una recuperación parcial respecto al período 2009 pues aún se sitúa 0,12 puntos por debajo de aquel resultado.

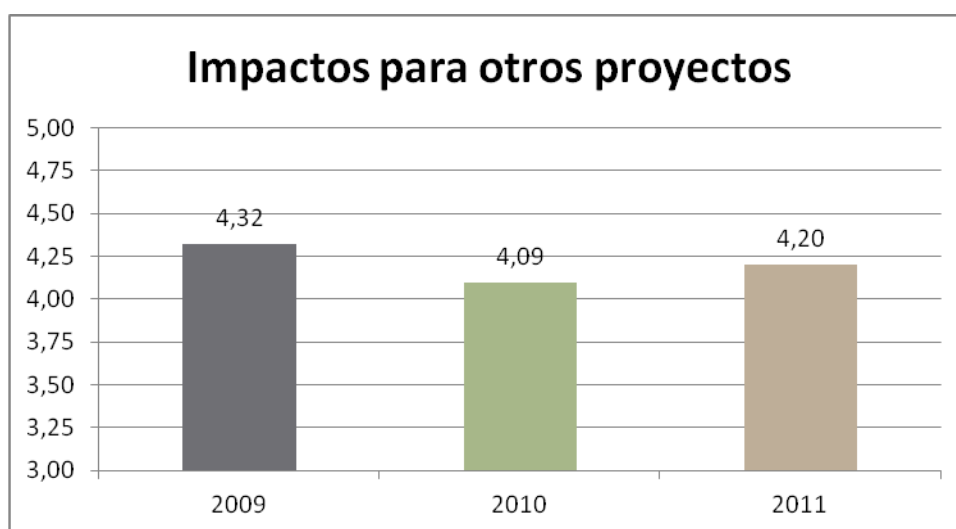


Gráfico 11: Ha generado impactos que benefician a otros proyectos.

Impactos para otros proyectos		
	2010	2011
Artes	4,33	4,51
Biblioteca Nacional	4,06	4,24
Cinematografía	4,15	4,29
Comunicaciones	4,23	4,21
Concertación	4,38	4,54
Emprendimiento	4,01	4,44
Estímulos	3,75	4,33
Fomento	4,04	4,37
Infraestructura	4,19	4,33
Museo Nacional	4,41	4,33
Patrimonio	4,13	4,10
Poblaciones	4,06	3,00

Tabla 19: Impactos que benefician a otros proyectos por áreas

Las percepciones de los beneficiarios aprobaron en mayor cuantía la gestión de Concertación (4,54), Artes (4,51) y Emprendimiento (4,44). En general, el indicador muestra un adecuado nivel de acepta-

ción en casi la totalidad de las dependencias, con poca variabilidad entre éstas; no obstante, se hace visible un menor desempeño en Poblaciones con 3,00 puntos. En este sentido, es preciso subrayar el elocuente descenso en la calificación de esta dependencia (-1,06); así como el incremento acentuado de Estímulos equivalente a 0,58 unidades.

Como segundo enunciado de esta sección, se midió el acuerdo de los entrevistados en relación con la existencia de sistema para el seguimiento y monitoreo de las actividades en el PPP. En general, los usuarios indagados refrendaron la afirmación propuesta con un acuerdo estadísticamente equivalente respecto al año 2010.

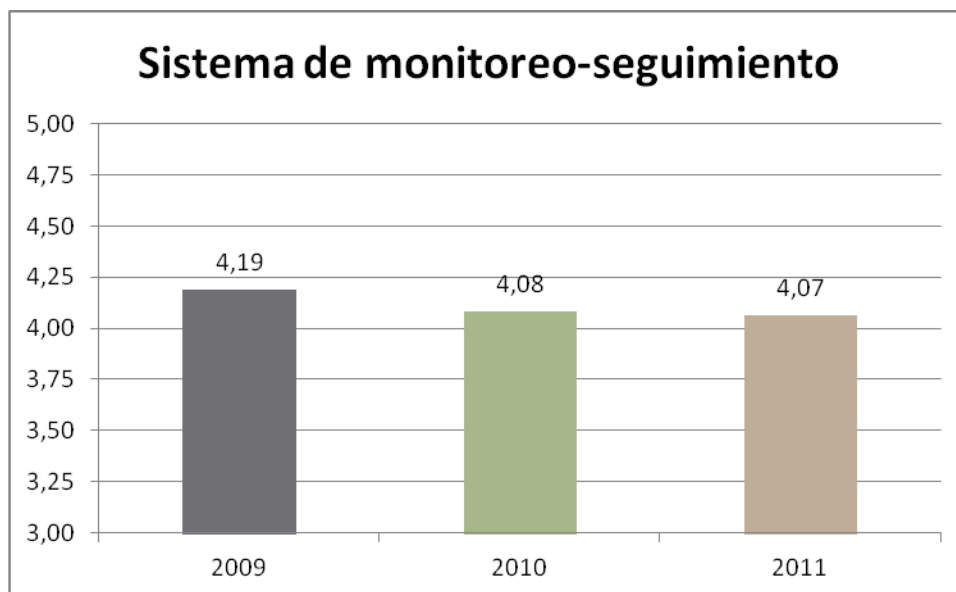


Gráfico 12: Se ha definido y aplicado un sistema de monitoreo y seguimiento de las actividades.

Emplea criterios de evaluación		
	2010	2011
Artes	4,31	4,47
Biblioteca Nacional	4,10	3,89
Cinematografía	3,94	3,92
Comunicaciones	4,18	4,07
Concertación	4,29	4,52
Emprendimiento	4,00	4,20
Estímulos	3,80	3,82
Fomento	3,92	4,45
Infraestructura	4,19	4,00
Museo Nacional	4,41	4,37
Patrimonio	4,17	4,20
Poblaciones	4,09	2,57

Tabla 20: Definición de criterios de evaluación por dependencia

Sobresalen en la percepción de los usuarios las dependencias de Concertación (4,52), Artes (4,47), Fomento Regional (4,45) y el Museo Nacional (4,37). En general los resultados no demuestran una aprobación completa por parte de los entrevistados, evidenciable en la cantidad importante de resultados por debajo de los 4 puntos; en particular, la percepción sobre Poblaciones es notablemente baja,

tras una reducción de 1,52 unidades. En el sentido opuesto, es relevante considerar el incremento en la evaluación de Fomento Regional, área que incrementó su percepción en 0,52.

En tercer lugar, se verificó si la iniciativa actualmente desarrollada ha utilizado experiencias y aprendizajes de proyectos anteriores, como una medida del aprendizaje institucional y de la consolidación de la memoria. La magnitud del asentimiento respecto a este enunciado se eleva a 4,25 puntos, cifra significativamente superior a la obtenida en el año anterior.

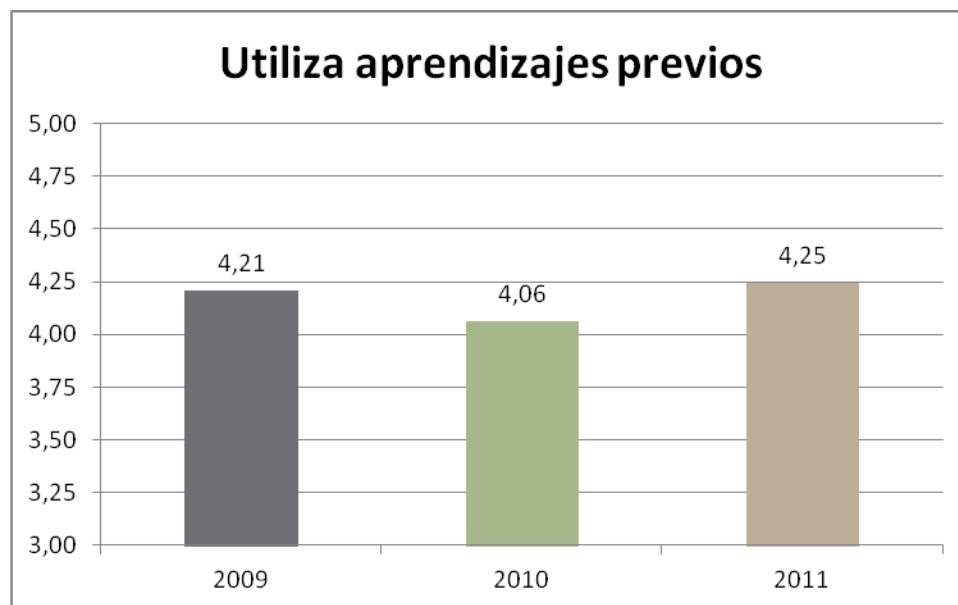


Gráfico 13: Ha utilizado experiencias y aprendizajes de proyectos anteriores.

Utiliza aprendizajes previos		
	2010	2011
Artes	4,31	4,43
Biblioteca Nacional	3,94	3,81
Cinematografía	3,82	4,14
Comunicaciones	4,08	3,95
Concertación	4,34	4,48
Emprendimiento	3,72	4,29
Estímulos	3,80	4,40
Fomento	4,04	4,37
Infraestructura	4,18	4,33
Museo Nacional	4,41	4,41
Patrimonio	3,50	4,00
Poblaciones	4,06	3,71

Tabla 21: Ha utilizado experiencias y aprendizajes de proyectos anteriores

A las áreas de Concertación (4,48), Artes (4,43), el Museo Nacional (4,41) y Estímulos (4,40) les fueron otorgadas las más altas calificaciones por parte de los usuarios. Comunicaciones (3,95), la Biblioteca nacional (3,81) y Poblaciones (3,71), por su parte, evidenciaron el menor grado de aprobación. Requie-

ren atención el cambio experimentado en la aprobación asignada al área de Poblaciones, pues registra una reducción considerable (-1,20 unidades) en las cifras halladas. Por el contrario, Estímulos mantiene su tendencia general creciente recibiendo 1,00 puntos por encima del margen de aprobación observado en el año 2010.

En el ámbito de la Evaluación y seguimiento a los planes, programas y proyectos adelantados por el Ministerio de Cultura, la opinión de los entrevistados dio cuenta de un nivel de aprobación relativamente inferior, situándose como el segundo de los índices agregados con más baja calificación promedio, equivalente a 4,17 puntos.

Adicionalmente, los indicadores al interior de este grupo presentaron un comportamiento homogéneo y consistente según el cual la generación de impactos en beneficio de otros proyectos recibió la más alta evaluación del apartado (4,25), seguida por la percepción de utilización de experiencias anteriores (4,20) y luego por la definición y aplicación de criterios de evaluación (4,07). Resultados que denotan un panorama de satisfacción aceptable en relación con la definición, aplicación y seguimiento de estos parámetros de evaluación y monitoreo.

Más específicamente, Concertación (4,51), Artes (4,47) y Fomento Regional (4,40) constataron una percepción más favorable en este ámbito de análisis. En el extremo opuesto, las gestiones de la Biblioteca Nacional (3,98) y, particularmente, Poblaciones (3,00) no gozaron del mismo grado de consentimiento y obtuvieron un índice promedio muy por debajo de la media. Por otra parte, Emprendimiento, Estímulos y Fomento Regional ofrecen una tendencia creciente. En contraste con lo anterior y consistentemente con los resultados hallados a lo largo del estudio, Poblaciones exhibe una reducción 0,98 unidades que debe ser objeto de consideración.

Evaluación y seguimiento		
	2010	2011
Artes	4,32	4,47
Biblioteca Nacional	4,03	3,98
Cinematografía	3,97	4,09
Comunicaciones	4,16	4,08
Concertación	4,34	4,51
Emprendimiento	3,91	4,31
Estímulos	3,77	4,19
Fomento	3,99	4,40
Infraestructura	4,19	4,22
Museo Nacional	4,41	4,37
Patrimonio	3,78	4,10
Poblaciones	4,07	3,10

Tabla 22: Índice de Evaluación y seguimiento por dependencia.

Cumplimiento

Un aspecto de prioritaria importancia en la satisfacción de los usuarios es el referente al cumplimiento de la entidad en los procesos y funciones que le corresponden. En orden de ideas, el instrumento propone la medición de tres indicadores dirigidos a evaluar la eficiencia observada en la consecución de las metas trazadas. En primer lugar, se indaga por el cumplimiento de la dependencia respectiva en los tiempos y actividades programados para la ejecución del PPP. En relación con la pregunta ¿ Cumplió con las acciones y tiempos previstos? Los encuestados respondieron con un acuerdo estimado en 4,17 puntos, magnitud significativamente superior a la obtenida en la aplicación previa en 0,21 unidades.

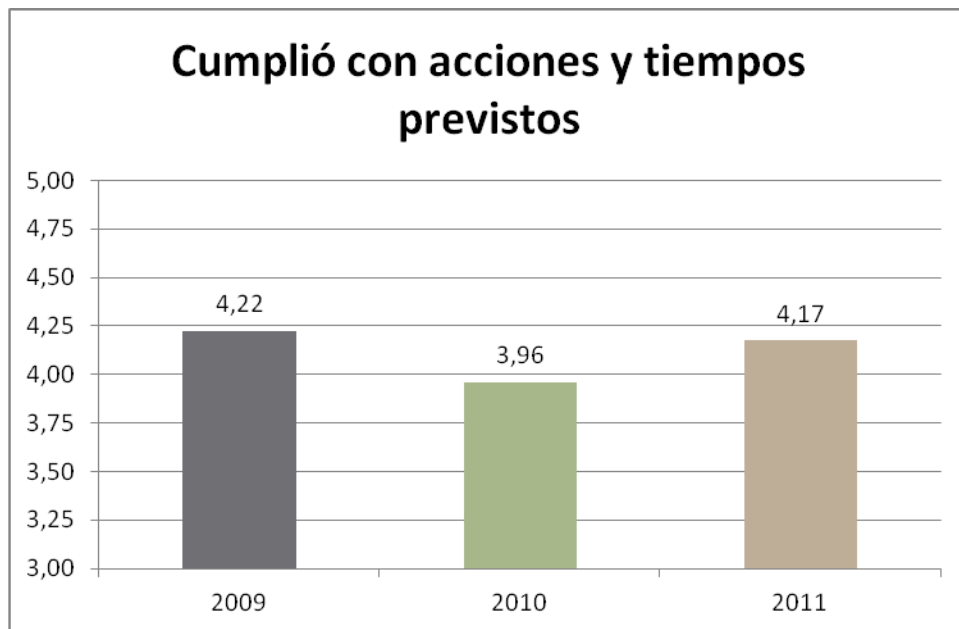


Gráfico 14: Cumplió con las acciones y tiempos previstos.

Cumplió con los tiempos programados		
	2010	2011
Artes	4,55	4,39
Biblioteca Nacional	4,06	4,38
Cinematografía	4,19	4,43
Comunicaciones	4,00	4,11
Concertación	4,52	4,52
Emprendimiento	3,84	4,20
Estímulos	3,15	4,16
Fomento	3,92	4,56
Infraestructura	4,09	4,00
Museo Nacional	4,39	4,39
Patrimonio	4,03	3,90
Poblaciones	3,91	2,71

Tabla 23: Cumplimiento de los tiempos y acciones programados por áreas

En particular, se distinguen las áreas de Fomento Regional (4,56) y Concertación (4,52) por su elevado desempeño según la opinión de los beneficiarios. No percibieron calificaciones meritorias las áreas de Patrimonio (3,90) y Estímulos (2,71), las cuales presentaron calificaciones muy inferiores a las demás dependencias. Se destaca igualmente el decrecimiento de este indicador en Poblaciones, que asciende a 1,20 puntos. Resultado que matiza con el desarrollo experimentado en Fomento Regional (+0,64) y, particularmente, Estímulos con un incremento de 1,00 puntos.

En adición la observancia de los tiempos y acciones programados en los PPP, se examinó la continuidad concedida a los procesos planificados y en los funcionarios responsables. En esta dirección, se indagó a los entrevistados si se aprecia continuidad en los procesos y en los funcionarios a cargo. Los usuarios contactados notificaron una calificación media de 4,22 puntos.

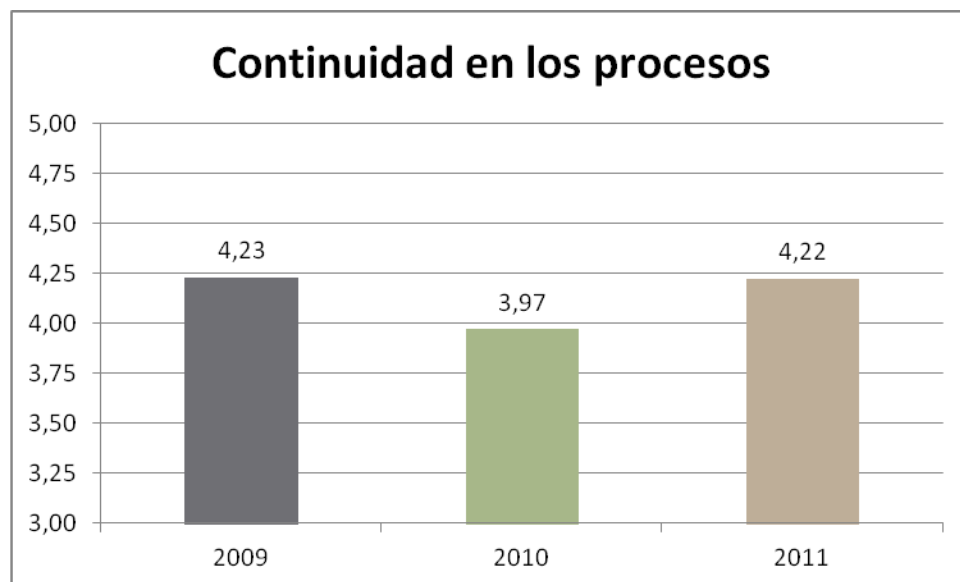


Gráfico 15: Hay continuidad en los procesos y en los funcionarios a cargo.

Continuidad en los procesos y funcionarios		
	2010	2011
Artes	4,55	4,54
Biblioteca Nacional	4,05	4,11
Cinematografía	4,18	4,26
Comunicaciones	4,03	4,00
Concertación	4,55	4,49
Emprendimiento	3,81	4,08
Estímulos	3,15	3,93
Fomento	3,88	4,55
Infraestructura	4,09	4,33
Museo Nacional	4,38	4,37
Patrimonio	4,07	4,20
Poblaciones	3,88	3,29

Tabla 24: Hay continuidad en los procesos y en los funcionarios a cargo por áreas.

Tanto Fomento Regional (4,55) como Artes (4,54) y Concertación (4,49) alcanzaron una calificación muy superior en este campo. La opinión menos favorable se constató en Poblaciones, dependencia que obtuvo en este ítem la calificación de 3,29 unidades. Complementariamente, merece señalarse el crecimiento en Estímulos y Fomento Regional, acorde con su patrón general de mejoramiento en la actual encuesta.

Por último, se preguntó si los procesos administrativos han sido ágiles y eficaces. El nivel de aceptación a esta afirmación significativamente superior a los indicadores previamente explorados en este apartado, ubicándose en 4,21 puntos.

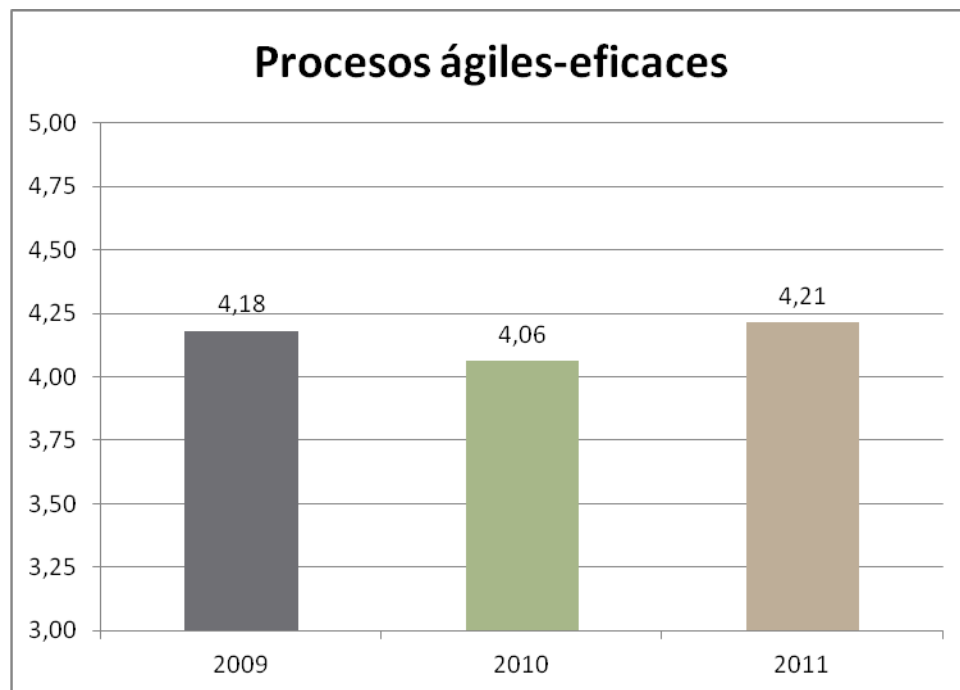


Gráfico 16: Los procesos administrativos han sido ágiles y eficaces.

	Procesos ágiles-eficaces	
	2010	2011
Artes	4,50	4,48
Biblioteca Nacional	4,12	4,11
Cinematografía	4,09	4,10
Comunicaciones	4,06	4,07
Concertación	4,52	4,48
Emprendimiento	3,86	4,24
Estímulos	3,49	3,95
Fomento	3,92	4,55
Infraestructura	4,27	4,33
Museo Nacional	4,38	4,43
Patrimonio	3,84	3,80
Poblaciones	4,04	3,29

Tabla 25: Eficiencia en los procesos por áreas

Estos resultados indican que se han percibido procesos internos efectivos que permiten una fácil ejecución de las actividades concertadas, particularmente en las áreas de Fomento Regional, Concertación y Artes. Condición que es percibida de manera opuesta en Patrimonio (3,80) y, especialmente, Poblaciones (3,29). En efecto, la dispersión en los resultados da cuenta de las amplias diferencias de opinión entre los encuestados sobre este tema.

Así mismo, los patrones de comportamiento en el tiempo ponen de presente cambios considerables en la eficacia percibida en los distintos períodos de medición; efectivamente es manifiesto el rezago en las evaluaciones recibidas respecto al desempeño de Poblaciones (-0,75). Por otro lado, es destacable la evolución constatada en Fomento Regional y Emprendimiento con incrementos cercanos o superiores a 0,4 unidades. Resalta el caso de Estímulos, área que pese a su significativo avance (+0,46) aún mantiene una calificación relativamente baja de 3,95 puntos.

Como conclusión de la aplicación de los indicadores de percepción en el cumplimiento se observa que este ámbito requiere mayor atención en cuanto a la satisfacción de los usuarios; puesto que su opinión deja entrever diferencias ostensibles y algunas deficiencias en el cumplimiento de acciones y tiempos evaluadas con una media de 4,17 puntos, indicador con el menor valor en la presente sección. No obstante, todos los indicadores de Cumplimiento han experimentado un ascenso positivo respecto a los valores hallados en la encuesta anterior. Esto pone de presente un cambio de dirección en la tendencia que debe ser preservado y sostenido. Como ejemplo, de esto se puede destacar el desempeño de los indicadores de agilidad y continuidad en los procesos, los cuales se ubicaron por encima de 4,2; calificación que denota aceptación entre los beneficiarios.

Fomento Regional, Concertación y Artes revelaron los mejores promedios dentro de este grupo, con puntajes de 4,56, 4,50 y 4,47 respectivamente. En la fracción inferior de la distribución se ubicaron Patrimonio y Poblaciones, áreas que requieren afianzar este aspecto según la opinión de los entrevistados. Merece un análisis particular el comportamiento de Estímulos y Fomento Regional, puesto que exhibieron incrementos notables en sus promedios de 0,77 y 0,65 unidades.

Cumplimiento		
	2010	2011
Artes	4,53	4,47
Biblioteca Nacional	4,08	4,20
Cinematografía	4,15	4,26
Comunicaciones	4,03	4,07
Concertación	4,53	4,50
Emprendimiento	3,84	4,17
Estímulos	3,25	4,02
Fomento	3,91	4,56
Infraestructura	4,15	4,22
Museo Nacional	4,38	4,40
Patrimonio	3,98	3,97
Poblaciones	3,94	3,10

Tabla 26: Índice de Cumplimiento por dependencia.

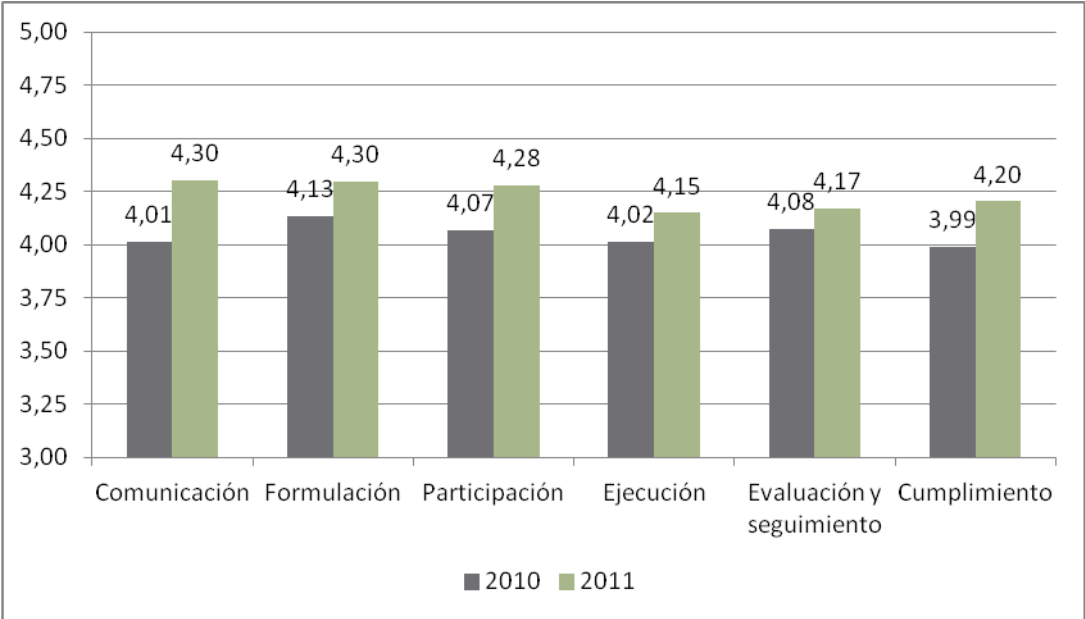
En términos generales, en relación con el comportamiento general de la encuesta, se corrobora una tendencia general creciente en relación con los índices de satisfacción propuestos en el instrumento. Este resultado acredita una percepción favorable y significativamente superior por parte de los beneficiarios respecto a la ejecución de los planes, programas y servicios ejecutados por el Ministerio de Cultura en el período anterior.

En efecto, los resultados actuales, comparados con la aplicación del año 2010, informan un accenso en la aprobación de los encuestados que puede estar muy condicionado con cambios estructurales o misionales al interior de algunas dependencias, puesto que las cifras están fuertemente asociadas a las áreas evaluadas en cada aspecto. En otras palabras, si bien los resultados ofrecieron una imagen general de mejoramiento en la satisfacción percibida, esta tendencia se identifica específicamente con la valoración de ciertos indicadores en determinadas dependencias; este resultado invita a una lectura detallada y contextualizada para reflexionar sobre los cambios positivos en cada aspecto, a fin de sostener y ampliar los aprendizajes institucionales.

La divergencias halladas entre las áreas ponen de manifiesto las fortalezas y debilidades de cada división en su relación con los beneficiarios. Así mismo, sirven de diagnóstico para plantear estrategias que resuelvan las posibles dificultades que, en algunos casos, hayan ocasionado niveles bajos de aprobación por parte de los entrevistados. Estos resultados plantean retos hacia el futuro que, orientados eficazmente, aproximen al Ministerio hacia la ciudadanía en cumplimiento de su misión.

En el siguiente gráfico se ilustra el comportamiento anual de los índices para el Ministerio de Cultura. Se aprecia con claridad la tendencia favorable de la percepción en el año 2011. Como se puede constatar

tar, los índices relacionados con la etapa de planificación muestran un desempeño superior respecto a los referidos a los componentes de ejecución y desarrollo de los PPP (lado derecho). Este resultado sugiere una revisión de los procedimientos asociados al apoyo, retroalimentación, seguimiento y soporte a las actividades implementadas, en cuanto se evidencian dificultades por parte de los beneficiarios en la materialización y buen término de los PPP.



Calidad de la página Web

En adición a los indicadores de satisfacción del beneficiario, se incorpora en el instrumento un conjunto de variables que indagan el uso del sitio Web del Ministerio de Cultura, y la satisfacción con las características de este recurso. Como se observa en el gráfico siguiente, la frecuencia de consulta de la página Web por parte de los participantes y beneficiarios es muy significativa, pues el 95,3% afirma haberla visitado. Este registro establece un incremento importante con relación a los años anteriores, que da cuenta de la masificación en su utilización como instrumento de consulta y comunicación.

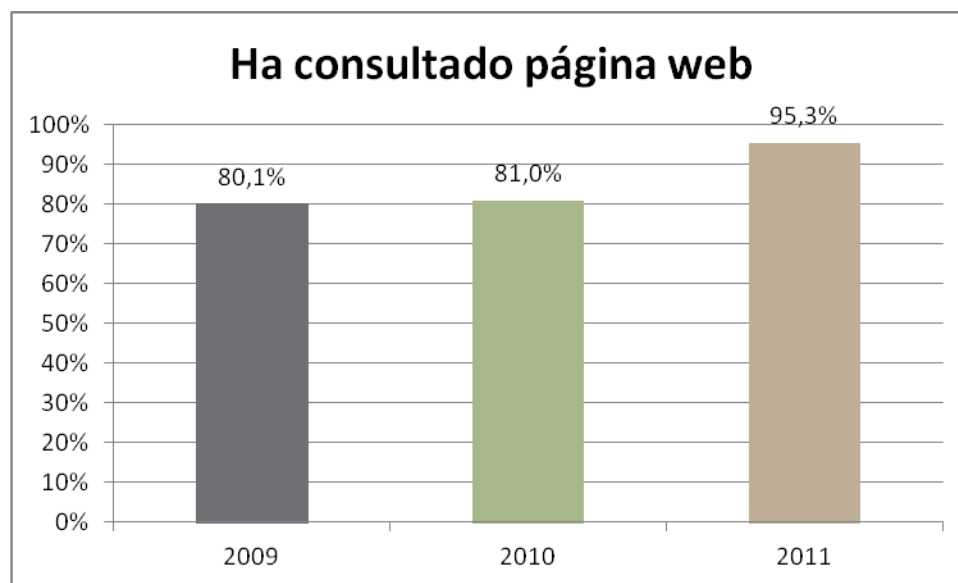


Gráfico 17: Usted ha consultado información a través de la página Web?

Este resultado supone un incremento del 14,3% respecto al año 2010, cifra que sugiere una elevada y constante tasa de acceso y uso de este medio de comunicación como puerta de entrada a la información referente a planes, programas y proyectos promovidos por esta entidad. No obstante, el ingreso

a este espacio no es equitativo para todos los sectores sociales, pues privilegia a una fracción poblacional caracterizada por un mayor perfil en capital humano y económico, cuestión que puede reducir el acceso a la información a sectores demográficos de carácter rural, estrato socioeconómico inferior o nivel educativo básico. En el siguiente gráfico se confirma que los estratos inferiores manifiestan un menor uso de este recurso, aunque su acceso puede considerarse amplio en términos generales.

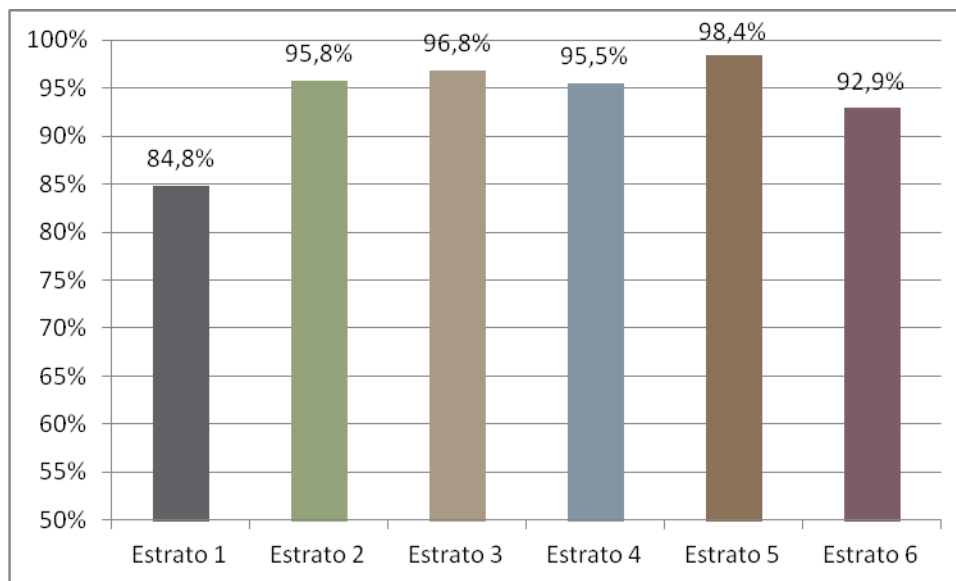


Gráfico 18: Ingreso a la página web por estrato socioeconómico.

Si bien el acceso a Internet se amplía y consolida constantemente en la población, no se deben descartar otras opciones de comunicación con la ciudadanía cuyas capacidades no permiten el uso de este recurso. En orden de ideas, puede ser importante generar o afianzar vínculos con entidades gubernamentales, sociales, educativas y culturales de ámbito regional o local, para difundir de manera equitativa la información, sin depender exclusivamente de Internet como puente de comunicación con los usuarios y la ciudadanía.

De acuerdo con la opinión de los encuestados, la facilidad para encontrar la información en estas páginas es satisfactoria; respuesta provista por el 86% de la muestra. En contraste, únicamente el 0,6% la calificó como mala, una fracción considerablemente baja. En términos comparativos, las cifras halladas en los dos estudios analizados demuestran un desplazamiento positivo en las calificaciones que da cuenta de una mayor y mejor asimilación y satisfacción con los contenidos provistos. Se comprueba la satisfacción creciente entre los beneficiarios respecto a los contenidos y facilidad de acceso a la información; resultado que respalda los cambios realizados en este espacio.

En algunas ocasiones se privilegia el diseño en las páginas Web antes que la facilidad para su manejo y consulta. En otros casos, la concentración de la información dificulta su legibilidad y las rutas de acceso a la información se vuelven cada vez más intrincadas. Por este motivo es muy recomendable procurar por un diseño de fácil lectura, descongestionado e intuitivo que permita acceder a la información de manera rápida y certera. Así mismo es muy relevante trabajar en mecanismos de búsqueda que permitan la localización eficaz de los documentos publicados y el enlace con las páginas relacionadas; de manera que los usuarios puedan tener la disponibilidad de información completa sobre los temas

de interés. Por último, es aconsejable fortalecer los mecanismos de retroalimentación con los ciudadanos, proponentes y beneficiarios mediante el uso de tecnologías de comunicación como grupos de discusión, casillas para los comentarios, sistemas de noticias, Twitter, entre muchas otras opciones que pueden acercar y vigorizar el vínculo entre el Ministerio y la población.

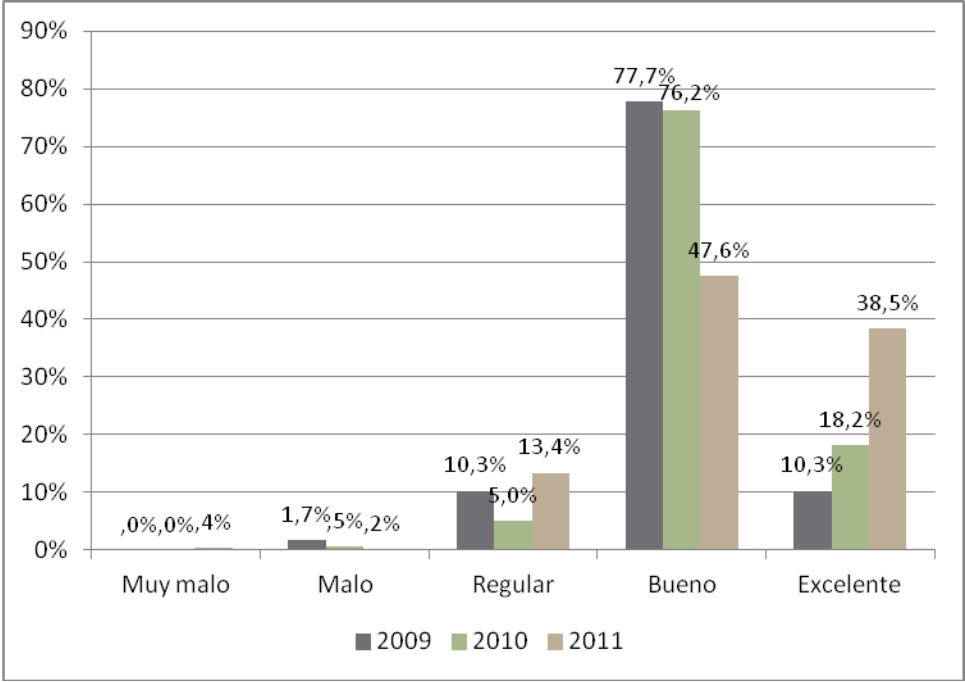


Gráfico 19: Cómo calificaría la facilidad para encontrar la información en la página web?

Comentarios adicionales

Como elemento de análisis adicional, el instrumento incorpora un campo abierto que da la opción para que el entrevistado exprese sugerencias y observaciones adicionales respecto a su relación con el Ministerio de Cultura en calidad de beneficiario o proponente.

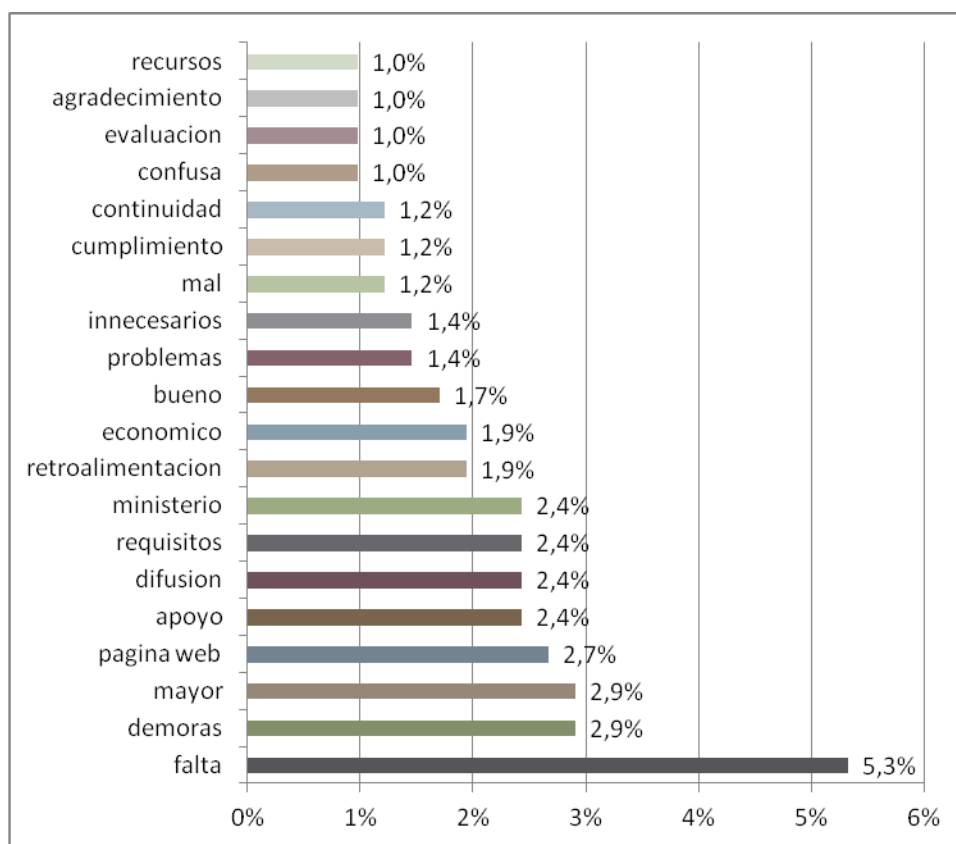


Gráfico 20: Comentarios: términos más frecuentes

El análisis de los comentarios y sugerencias por parte de los entrevistados permite concluir que la calidad y oportunidad de la información de los proyectos, convocatorias y procesos es el tema que más visiblemente preocupa a los beneficiarios del Ministerio. Efectivamente, un adecuado flujo de información permite una óptima utilización del tiempo y recursos asignados a las actividades. Los usuarios demandan con frecuencia una mayor retroalimentación previa y durante la ejecución de las actividades, la cual no es satisfactoriamente atendida por el Ministerio.

En segundo lugar, y relacionado con lo anterior, una preocupación que se expresa con frecuencia es la relacionada con la difusión de convocatorias y plazos. Ciertamente, se solicita reiteradamente una más amplia y oportuna información tanto en la página web, como a través de otros medios de comunicación. En este orden de ideas, se recomienda continuar introduciendo mejoras en la información publicada en la página web, así como la difundida por otros canales de comunicación y entidades aliadas. Algunos visitantes aún perciben el diseño de la página como confuso y desorganizado, resaltando la congestión de enlaces y la densidad de elementos visuales.

Los usuarios también reclamaron más apoyo económico y logístico. Si bien este reclamo ha manifestado una tendencia decreciente, es frecuente hallar comentarios relacionados con la escasez de los recursos económicos y las dificultades para lograr apoyo técnico suficiente. En una mayor medida han reclamado mayor cumplimiento en los desembolsos; pues aparentemente existen retrasos y, en algunos casos, afirmaron que para la fecha no habían recibido ningún desembolso (diciembre del 2011).

Igualmente se reclama mayor claridad en los parámetros de evaluación y pertinencia en los requisitos para la presentación de convocatorias y proyectos. Este malestar ha sido frecuente en las diferentes aplicaciones de la encuesta aunque ha experimentado una disminución en la muestra actual.

No obstante lo anterior, por primera vez se ha observado un patrón de satisfacción y gratitud hacia la Gestión del Ministerio en el espacio de los comentarios y sugerencias de los beneficiarios. Este resultado revela una mayor valoración de los PPP auspiciados por el Ministerio y del apoyo ofrecido por esta entidad para su exitoso desarrollo y culminación. Tratándose de un espacio para las sugerencias, quejas y reclamos, la recepción de comentarios positivos resulta un indicador muy favorable, pues se evidencia que el impacto y la recordación de los beneficiarios son predominantemente satisfactorios.

El gráfico de relaciones sintetiza problemáticas y virtudes más aludidas por los individuos contactados. Se ha hecho énfasis, por una parte, en las dificultades para acceder a una información oportuna y completa sobre convocatorias, proyectos y resultados. En segunda medida, se requiere de mayores recursos y apoyo y tiempo para el desarrollo de los proyectos. Se solicita, de manera semejante, mayor claridad en la información, difusión más amplia de las iniciativas y proyectos, así como respuestas y retroalimentación en las convocatorias. Se demanda con frecuencia cumplimiento en la entrega de recursos y, finalmente, se solicita menor complejidad en los trámites para participar.

Con estas aseveraciones se construye un mapa, en el siguiente gráfico, que resume las percepciones de los beneficiarios respecto a las dificultades halladas en su relación con los planes, programas y servicios del Ministerio de Cultura. En este gráfico se revelan tres conjuntos de comentarios que merecen ser reseñados; por una parte se observa una importante suma de alusiones referidas a la planeación y desarrollo de los PPP. Según los usuarios, se perciben falencias en la difusión de la información y en la conveniencia de los requisitos solicitados en la fase de planeación. En cuanto a la ejecución de las actividades se solicita un mayor apoyo económico, mayor cumplimiento en los desembolsos y velar por la continuidad de las iniciativas.

En relación con la página web, se observa un grupo de comentarios orientados a poner de manifiesto las dificultades en el acceso a este recurso debido a problemas técnicos, de cobertura o dificultades para la comprensión y manejo de la interfaz. Finalmente, se destaca un tercer grupo con expresiones

de satisfacción y gratitud hacia la gestión del Ministerio, donde se resalta su cumplimiento en el desarrollo de las actividades y su aporte a desarrollo de las comunidades.

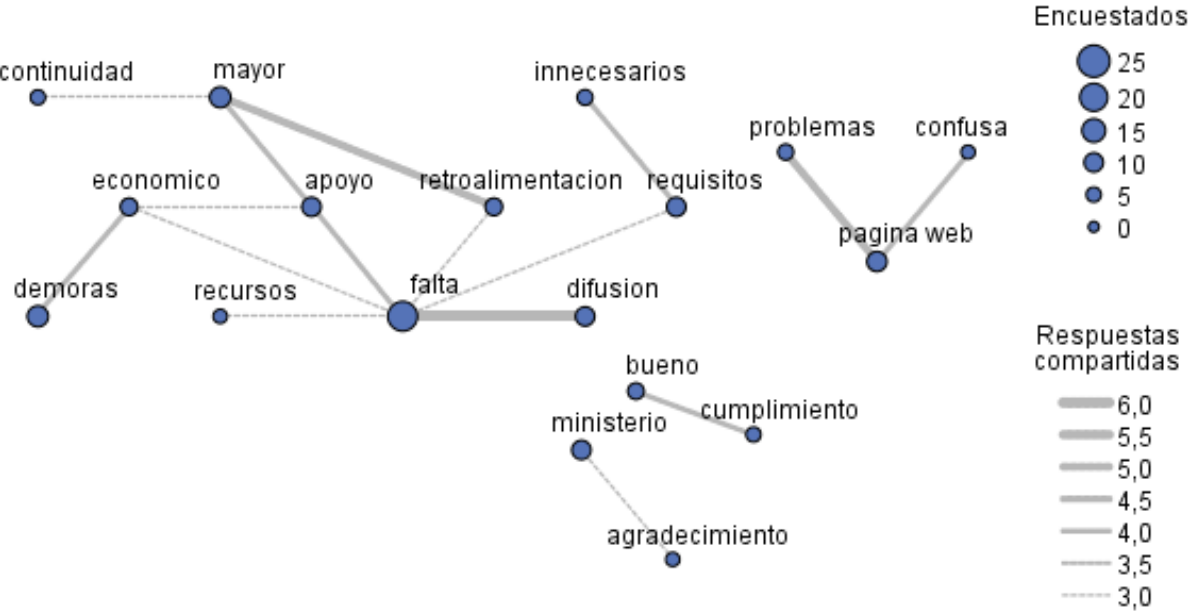


Gráfico 21: Comentarios: relaciones más frecuentes

V.

Conclusiones

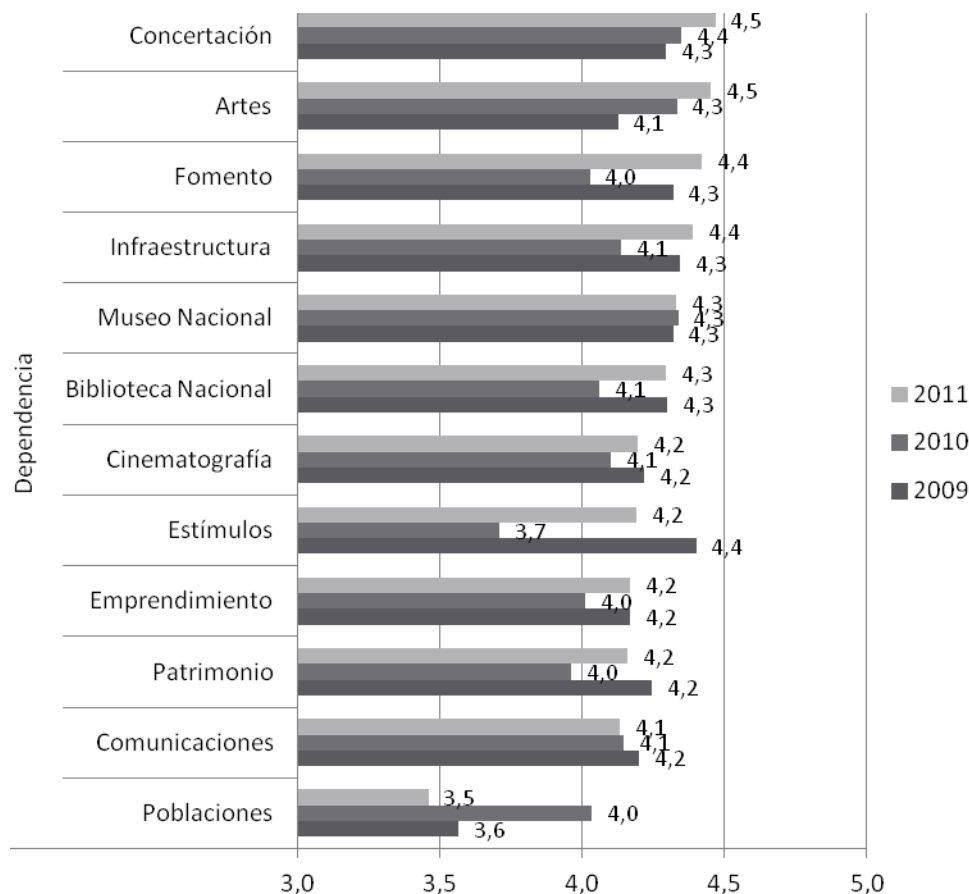
C

Como resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción a beneficiarios y proponentes de convocatorias, planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura en el año 2011, la entidad obtuvo una calificación global del 4,23 (en escala de 1 a 5) frente a los indicadores de desempeño evaluados en el instrumento. Este resultado se ubica 0,18 puntos por encima de la calificación obtenida en 2010 y pone de manifiesto un incremento en la satisfacción general de los beneficiarios.

Se realizaron un total de 414 encuestas aleatorias seleccionadas a partir de un diseño muestral estratificado por dependencias, a través del cual se recolectó la percepción de los usuarios de PPP en relación con un conjunto de 18 variables agrupadas en seis ámbitos de análisis: **comunicación, formulación, participación, ejecución, evaluación/seguimiento y cumplimiento.**

La encuesta realizada en la presente vigencia actualiza y amplía los resultados obtenidos en las aplicaciones realizadas en los años 2009 y 2010. En la ejecución inicial de la encuesta, realizada en el 2008, se empleó una primera versión del instrumento, la cual fue ajustada y rediseñada en las aplicaciones del 2009 y 2010; a fin de garantizar una mayor precisión y confiabilidad en las variables analizadas del instrumento de medición. Por consiguiente, se presentan en este informe las mediciones comparativas respecto a los resultados obtenidos en 2009 y 2010 (cuya equivalencia metodológica es completa) y se excluyen del análisis los resultados del 2008.

En el siguiente gráfico se detalla el nivel general de satisfacción de los usuarios de cada dependencia para los años 2009 - 2011. De las doce dependencias ilustradas, en nueve se ha incrementado la satisfacción, en dos se mantuvo equivalente (Museo Nacional y Comunicaciones) y en Poblaciones se redujo en un 14% respecto a la vigencia anterior. Merece destacarse asimismo el crecimiento constante verificado en Artes y Concertación, áreas que muestran un mejoramiento continuo en la percepción de sus beneficiarios.



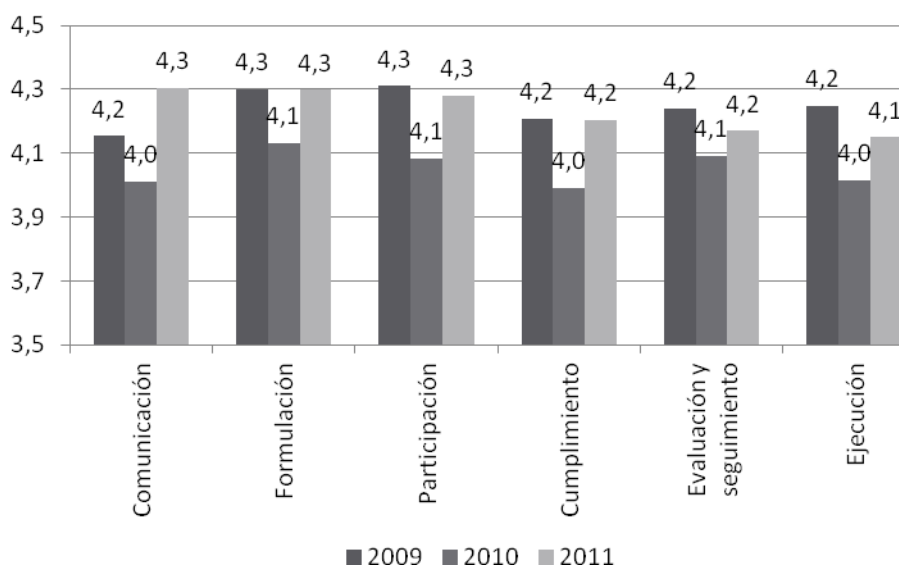
**Índice general de satisfacción del beneficiario
para cada dependencia del Ministerio de Cultura 2009-2011**

En términos generales, se observa una distribución homogénea (comprendida en el rango de 3,5 a 4,5 puntos) en el índice general de satisfacción y, de igual manera, se corrobora un incremento generalizado en la evaluación concedida por los entrevistados, ubicándose en un nivel similar al evaluado en el año 2009.

En el extremo inferior del gráfico se hallan las áreas con menores calificaciones en el año 2011, donde se destaca el caso de Poblaciones que obtuvo una calificación comparativamente muy baja (3,5). En la parte más alta del gráfico aparecen las direcciones con mejor desempeño: Artes (4,5) y Concertación (4,5) se destacan en este rango. Se observa, adicionalmente, un mejoramiento significativo en los indicadores de Estímulos (+13%) y Fomento Regional (+10%).

Como se indica en el gráfico, la evaluación de los ciudadanos ha recuperado los niveles obtenidos en el año 2009, cifra que muestra un panorama satisfactorio para casi todas las dependencias. El reto en adelante consiste en aprovechar los aprendizajes y las oportunidades para mejorar continuamente en la calidad de los servicios e iniciativas ofrecidas y prestar un mejor apoyo a los beneficiarios. Por esto, es muy recomendable el análisis de estos resultados al interior de cada dependencia a la luz de las condiciones y coyunturas del 2011, de manera que la planeación de las actividades para el año 2012 introduzca mejoras en la atención y servicio a la ciudadanía.

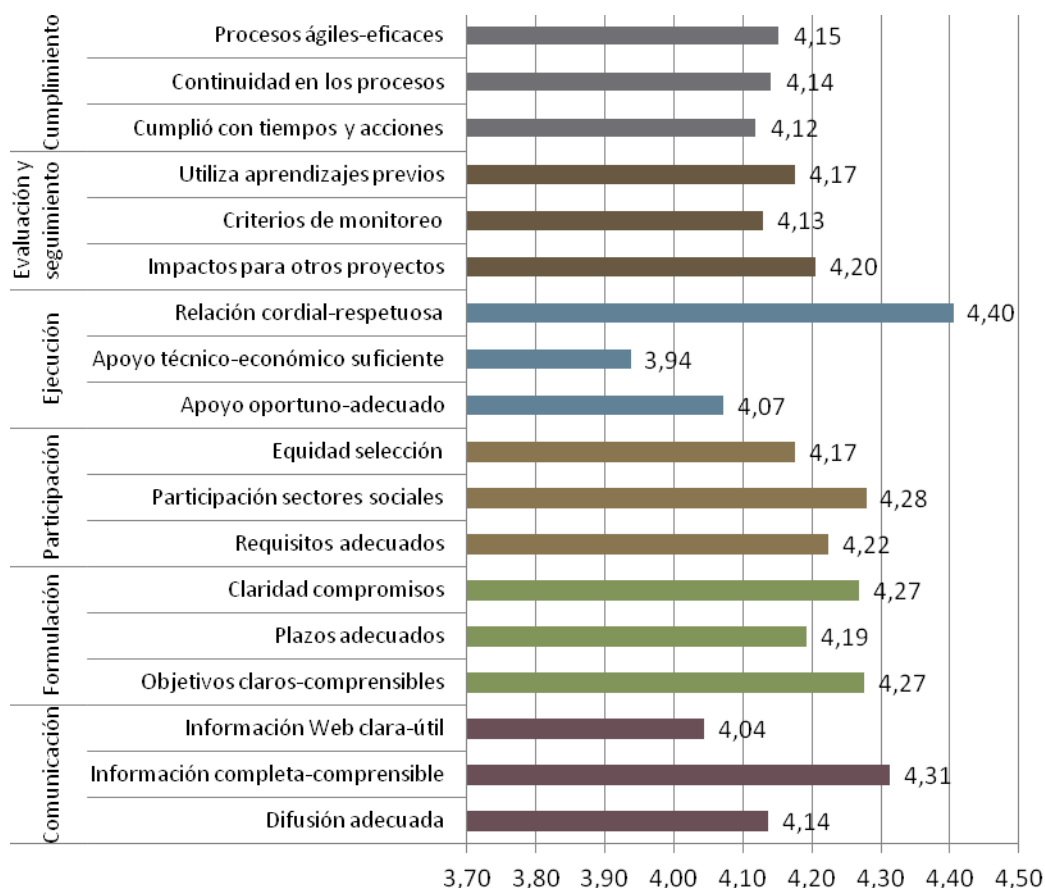
En el gráfico siguiente se muestran las calificaciones obtenidas en cada uno índices definidos para medir los seis criterios de calidad evaluados en el instrumento. Los aspectos con mejor percepción corresponden a la *comunicación* y la *formulación* de los proyectos; mientras que la *ejecución* y la *evaluación y seguimiento* de los PPP recibieron un menor grado de aprobación. Esta observación invita a robustecer el apoyo logístico y facilitar la solución de problemas de orden práctico, de manera que las actividades implementadas logren un desempeño consecuente con el diseño y la planificación de los PPP.



Evaluación general de los índices de satisfacción, 2009 - 2011

En los resultados obtenidos en encuestas anteriores se encontraban frecuentemente problemas relacionados con la difusión de las actividades y la retroalimentación del Ministerio a los beneficiarios. Actualmente, la cifras muestran un avance significativo en este ámbito; indicio que nos permite concluir que se han implementado mejoras efectivas, tanto al interior de las dependencias como a través de estrategias transversales a éstas. Aquí podemos hallar un ejemplo de sinergia positiva donde la colaboración del Grupo de Atención al Ciudadano (en la recepción de las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias del público), el Grupo de Gestión de Sistemas (con el mejoramiento de la página web) y el Grupo de Divulgación y Prensa (en la difusión de eventos y convocatorias) pueden apoyar las actividades misionales de las diferentes dependencias para ampliar y mejorar la comunicación con la ciudadanía. En relación con esto, debe destacarse la importancia de sistematizar más rigurosamente los registros de visitas así como el perfeccionamiento continuo de la herramienta Sofía pueden seguir aportando resultados favorables en la comunicación y satisfacción de los beneficiarios y ciudadanos en general.

En la ilustración siguiente se detallan los enunciados evaluados para cada uno de los índices planteados. Se concluye que las principales dificultades expresadas por los usuarios se relacionan con los recursos técnicos y económicos ofrecidos (3,94), en la claridad de la información en la página Web (4,04) y en la valoración del apoyo ofrecido por el Ministerio de Cultura en el desarrollo de las actividades (4,07).



Variables indicadoras de satisfacción evaluadas en el estudio, año 2011

Por otra parte, merece destacarse la buena percepción de los entrevistados respecto al trato recibido por los funcionarios y contratistas del Ministerio (4,40). De manera similar, se destaca la formulación de los proyectos, los cuales gozan de claridad en los compromisos planteados (4,27) y en los objetivos trazados (4,27). Así mismo, debe resaltarse la percepción favorable respecto a la inclusión y la participación de la ciudadanía en los proyectos y convocatorias (4,28).

En la tabla siguiente⁵ se ilustra una síntesis de los resultados obtenidos por cada dependencia en los diversos índices evaluados en la encuesta del año 2011. En términos generales, se destaca la alta percepción de los beneficiarios de las direcciones de Concertación, Artes y Fomento Regional. Las dependencias anteriormente mencionadas presentan una evaluación comparativamente superior (icono verde) respecto a las demás áreas en todos los índices considerados. También merece particular atención el resultado obtenido por Poblaciones con tres índices valorados en el extremo inferior (icono rojo).

⁵ Las cifras acompañadas de iconos verdes indican calificaciones superiores del área correspondiente en relación con el índice agrupado en cada columna de la tabla. Los iconos rojos señalan las calificaciones comparativamente bajas y las líneas amarillas denotan al grupo medio. Por ejemplo, la dirección de Patrimonio obtuvo una evaluación comparativamente alta en el componente de *formulación*, mientras que Poblaciones recibió una menor aprobación en *Ejecución*, *Evaluación y seguimiento* y en *Cumplimiento*.

	Comunicación	Formulación	Participación	Ejecución	Evaluación y seguimiento	Cumplimiento
Artes	▲ 4,50	▲ 4,37	▲ 4,49	▲ 4,43	▲ 4,47	▲ 4,47
Biblioteca Nacional	▲ 4,40	▲ 4,42	▬ 4,24	▲ 4,52	▬ 3,98	▬ 4,20
Cinematografía	▬ 3,97	▬ 4,21	▬ 4,22	▲ 4,44	▬ 4,09	▬ 4,26
Comunicaciones	▬ 4,10	▬ 4,17	▬ 4,11	▲ 4,29	▬ 4,08	▬ 4,07
Concertación	▲ 4,53	▲ 4,44	▲ 4,43	▲ 4,38	▲ 4,51	▲ 4,50
Emprendimiento	▬ 4,09	▬ 4,15	▬ 4,15	▬ 4,15	▲ 4,31	▬ 4,17
Estímulos	▬ 4,19	▬ 4,18	▬ 4,22	▲ 4,34	▬ 4,19	▬ 4,02
Fomento	▲ 4,35	▲ 4,42	▲ 4,46	▲ 4,34	▲ 4,40	▲ 4,56
Infraestructura	▲ 4,33	▬ 4,00	▲ 4,56	▲ 5,00	▬ 4,22	▬ 4,22
Museo Nacional	▲ 4,34	▲ 4,34	▬ 4,24	▲ 4,29	▲ 4,37	▲ 4,40
Patrimonio	▬ 4,15	▲ 4,27	▬ 4,25	▬ 4,23	▬ 4,10	▬ 3,97
Poblaciones	▬ 4,10	▬ 4,00	▬ 3,71	▼ 2,76	▼ 3,10	▼ 3,10

Composición relativa de los indicadores de calidad en la atención por área, año 2011.

La distribución de las flechas en la tabla pone de manifiesto algunas conclusiones relevantes. Primero, muchas áreas presentan un patrón homogéneo en su evaluación, que da cuenta de un desempeño consistente en todos los aspectos medidos de satisfacción. Este patrón se evidencia en la tendencia a ordenarse en líneas horizontales de un mismo color.

En segundo lugar, el índice de *ejecución* muestra una alta variabilidad (menor cantidad de líneas amarillas), lo cual indica la existencia de diferencias ostensibles en los resultados entre las dependencias. Otros índices, como *participación* y *cumplimiento* exhiben menos dispersión y coinciden con los ámbitos que muestran mayores posibilidades para su mejoramiento.

Estos resultados revelan un panorama de aprendizaje organizacional que puede ser reforzado mediante la socialización y discusión de las dificultades y posibilidades presentes en cada aspecto de análisis. En este ejercicio, las buenas prácticas y las estrategias exitosas pueden ser adaptadas por las dependencias con menor desempeño para contribuir al mejoramiento general del servicio prestado por el Ministerio. En general, un mejor conocimiento y seguimiento de los beneficiarios coincide con una mejor percepción por parte de ellos. Esta afirmación se verifica en una observación elemental: las áreas que enviaron los listados de beneficiarios con más prontitud han obtenido las mejores calificaciones por parte de los usuarios. Este hecho permite concluir que una mejor gestión de la información sobre los beneficiarios, una mayor proximidad con ellos y un mayor desempeño en la respuesta a sus solicitudes están asociados directamente con una percepción alta de la calidad y satisfacción ciudadana.

En tercer lugar, una menor contabilización de iconos rojos en la tabla denota que las falencias de una pequeña fracción de las dependencias está afectando la calificación global del Ministerio. Esta observación sugiere que la implementación de acciones correctivas en las áreas y aspectos puntuales con menor aprobación resultará en incrementos ostensibles en la calificación global. El gráfico pone de manifiesto que es necesario atender algunas dificultades en el desarrollo de los PPP en el área de Poblaciones, pues sus beneficiarios mostraron con mayor frecuencia su inconformidad en los indicadores de Ejecución, Cumplimiento y Evaluación y seguimiento.

Por otra parte, la comparación con los resultados hallados en el año 2010, mostrada en la siguiente tabla, confirma un panorama de incremento general en los indicadores. Cada casilla de la tabla muestra el cambio porcentual en la calificación otorgada entre el año 2010 y el 2011. De manera similar a la tabla anterior, las cifras acompañadas de una flecha verde han mostrado un crecimiento significativo, mientras que las flechas rojas denotan una reducción importante. Se verifica que la única dependencia que ha manifestado una disminución apreciable corresponde a la dirección de Poblaciones, la cual exhibe cuatro indicadores con un importante descenso (tres de ellos con descensos superiores al 20%).

	Comunicación	Formulación	Participación	Ejecución	Evaluación y seguimiento	Cumplimiento
Artes	↑ 6,2%	⇒ 0,1%	↑ 5,5%	⇒ 3,2%	⇒ 3,6%	⇒ -1,3%
Biblioteca Nacional	↑ 7,7%	↑ 8,0%	⇒ 2,5%	↑ 14,6%	⇒ -1,2%	⇒ 3,0%
Cinematografía	⇒ 0,4%	⇒ 2,8%	↑ 7,9%	↑ 10,2%	⇒ -8,4%	⇒ 2,6%
Comunicaciones	⇒ -0,3%	⇒ -2,0%	⇒ -2,1%	⇒ 4,2%	⇒ -2,0%	⇒ 1,0%
Concertación	↑ 6,7%	⇒ 1,7%	⇒ 1,3%	⇒ 4,1%	⇒ 4,0%	⇒ -0,8%
Emprendimiento	⇒ 4,0%	↑ 5,6%	⇒ -5,1%	⇒ 1,4%	↑ 10,1%	↑ 8,7%
Estímulos	↑ 10,7%	↑ 6,2%	↑ 9,6%	↑ 18,2%	↑ 11,1%	↑ 23,8%
Fomento	⇒ 4,7%	↑ 9,1%	↑ 12,4%	↑ 6,3%	↑ 10,1%	↑ 16,6%
Infraestructura	↑ 5,9%	⇒ -3,6%	↑ 8,8%	↑ 23,6%	⇒ 0,8%	⇒ 1,7%
Museo Nacional	⇒ 4,2%	⇒ 0,5%	⇒ -2,8%	⇒ -2,2%	⇒ -0,9%	⇒ 0,4%
Patrimonio	⇒ 2,9%	↑ 12,8%	↑ 11,1%	⇒ 0,4%	↑ 8,5%	⇒ -0,4%
Poblaciones	⇒ 2,8%	⇒ -1,1%	⇒ -9,7%	↓ -31,8%	↓ -24,0%	↓ -21,5%

Variación porcentual (2010 - 2011) en las calificaciones obtenidas por índice y área.

Algunas consideraciones adicionales con relación a los resultados ilustrados en la tabla: en primer lugar, se observa una tendencia positiva en la evaluación concedida por los beneficiarios en una importante fracción de los indicadores evaluados. Resalta, en efecto, el avance en los índices de *Comunicación* y *Ejecución*, los cuales han sido tradicionalmente objeto de algunas inconformidades relacionadas con la difusión de las iniciativas y el monto de los recursos ofrecidos, respectivamente. Si bien, este resultado no supone una resolución completa de los inconvenientes, se puede confirmar que los usuarios han percibido cambios favorables en estos aspectos.

Por otra parte, la opinión respecto a la página web continúa revelando dificultades relacionadas con el acceso, la claridad, la velocidad de carga y la ubicación de la información. En este orden de ideas, es muy recomendable adecuar continuamente los contenidos de la página web, ofreciendo un diseño ágil, intuitivo y asequible a todos los públicos. Es importante tener en consideración que sólo una fracción de la población tiene acceso y conocimiento de las herramientas tecnológicas requeridas para acceder a la información publicada en Internet. Por este motivo deben considerarse otros medios para la difusión de la información tanto a nivel nacional como en las regiones, a través de alianzas con las gobernaciones y las alcaldías municipales. Todo avance en la cobertura de la divulgación favorece una mejor percepción de la equidad y la participación en los PPP. Así que un avance en las calificaciones en Comunicación puede contribuir a un mejoramiento en la percepción de otros indicadores como la Participación y la Formulación.

Adicionalmente, la tabla anterior muestra un avance casi nulo en relación con los mecanismos de evaluación y seguimiento de los PPP. Estas cifras revelan algunas dificultades percibidas por los usuarios en la implementación de las iniciativas; por cuanto no aprovechan los aprendizajes de proyectos anteriores y, asimismo, no han desarrollado criterios claros, consistentes y continuos de evaluación y seguimiento de las actividades y los impactos.

En términos generales, se observa un desempeño superior de los índices relacionados con la planeación de los PPP y una calificación inferior en los índices referidos a su implementación y el desarrollo de actividades. En consecuencia, los agregados de Cumplimiento, Ejecución y Evaluación y seguimiento denotan un menor crecimiento, una calificación inferior y diferencias más evidentes entre las diferentes dependencias.

Estas observaciones suponen dos retos importantes para afrontar: primero, es necesario enfatizar en un mejoramiento en las actividades de apoyo, seguimiento y soporte a la ejecución de los PPP por parte del Ministerio. Con frecuencia los usuarios aluden a demoras en los procesos internos de esta entidad y resaltan la escasa retroalimentación y seguimiento en el desarrollo de las actividades. Por consiguiente, se recomienda mejorar los canales de comunicación, retroalimentación y soporte ofrecidos por las direcciones responsables de cada PPP, como estrategia para facilitar la ejecución y culminación de las iniciativas. Segundo, la verificación de mayores diferencias entre las áreas presentes en los índices de implementación sugiere la existencia de dificultades puntuales, cuya resolución favorecería un incremento general en la percepción de la satisfacción. Los resultados obtenidos con el presente estudio permiten la identificación de estas fallas para su eficaz resolución por parte de las dependencias cuyo desempeño no ha sido satisfactoriamente calificado por los beneficiarios.

En la tabla incluida en el anexo 2, se ilustran los resultados comparativos de cada indicador para todas las áreas. Este anexo ofrece una lectura comparativa de las cifras más sobresalientes del estudio y se constituye en una retroalimentación para cada dirección a fin de analizar el resultado de sus estrategias internas y actividades desarrolladas en el período de análisis.

La lectura de esta tabla requiere el uso de algunas convenciones que se reseñan a continuación. Las cifras exhibidas en la tabla corresponden a la calificación específica de cada área respecto a cada enunciado analizado en el año 2011. Los números resaltados en color azul corresponden a las calificaciones más altas obtenidas para cada indicador; así como las cifras en naranja denotan las evaluaciones más bajas. Adicionalmente, los círculos de color representan la magnitud de la variación entre los años 2010 y 2011. Si ésta es superior a 0,20 puntos se indica con un círculo verde y representa un crecimiento significativo. Un descenso mayor a 0,20 se alerta con un círculo rojo y los valores estadísticamente equivalentes se muestran en color amarillo.

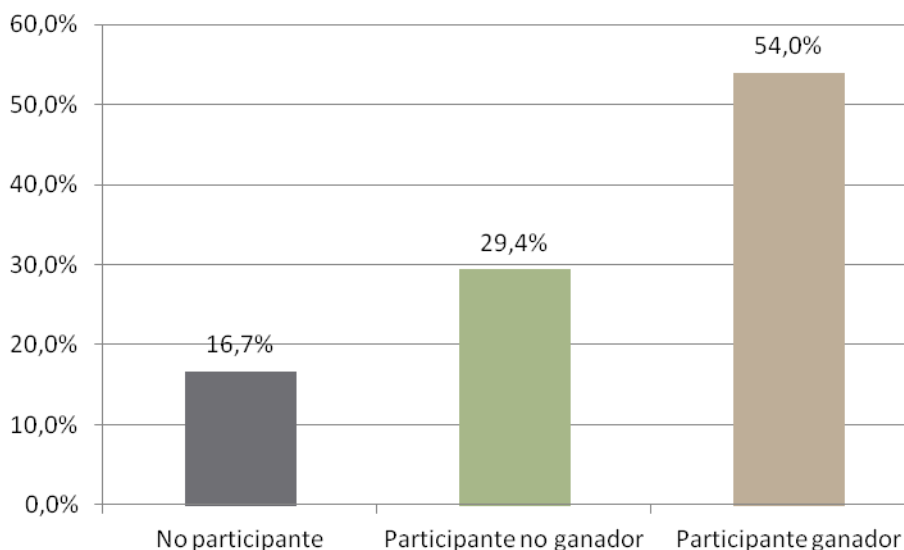
Una lectura detenida de esta tabla confirma las conclusiones presentadas anteriormente y ofrece resultados adicionales que amplían el diagnóstico. En efecto, se evidencia un decrecimiento importante en Poblaciones, dirección que exhibe bajas calificaciones en todos los indicadores. Patrimonio muestra inconvenientes particularmente en *Cumplimiento* y en *Evaluación y seguimiento*, y Cinematografía muestra debilidades en *Comunicación*. Por otra parte, Artes, Concertación y Fomento gozan de altas calificaciones en la gran mayoría de los indicadores. Así mismo, la Biblioteca Nacional demostró fortaleza

lezas en la *Comunicación, Formulación y Ejecución*. En *Ejecución* también mostraron buenos indicadores las direcciones de Cinematografía y Comunicaciones.

Adicionalmente, resalta el progreso adelantado en el presente año en las direcciones de Estímulos y Fomento; áreas que elevaron la percepción de satisfacción en un alto número de indicadores. En este aspecto también merece resaltarse el progreso de la Biblioteca Nacional (en *Comunicación, Formulación y Ejecución*), de Cinematografía (en *Participación y Ejecución*), de Emprendimiento (en *Evaluación y Cumplimiento*), de Patrimonio (en *Formulación y Participación*) y de Comunicaciones (en *Ejecución*).

Las disminuciones en la evaluación más acentuadas se observan en los resultados de Poblaciones. En el Museo Nacional se experimentó una reducción en la *Ejecución* de PPP, así como un estancamiento general en las calificaciones, las cuales no dejan de ser satisfactorias. Así mismo se verifican algunas reducciones aisladas en algunos indicadores para otras dependencias, cuyo origen y posibles soluciones deben ser estudiados más a fondo al interior de cada una de éstas.

Las calificaciones previamente discutidas corresponden a las percepciones de la totalidad de beneficiarios encuestados, sin distinción de la clase de vínculo con el Ministerio de Cultura. Si bien estos resultados comportan una validez general, es muy informativo presentar una breve discriminación de éstos de acuerdo conforme al tipo de vinculación en cada PPP. En el gráfico presentado a continuación se verifica que la mayor parte de los individuos contactados han sido ganadores de convocatorias o premios promovidos por esta entidad (54%), seguidos por participantes no ganadores (29,4%) y sólo el 16,7% de la muestra está conformado por beneficiarios que no han participado de procesos de concurso.



El diagnóstico ofrecido por los participantes no ganadores es significativamente menor a la percepción de los ganadores y de los no participantes. Ciertamente, estos dos últimos grupos presentan una distribución de evaluaciones muy similar como se comprueba en la tabla:

Convocatorias y premios

		No participante	Participante no ganador	Participante ganador
Comunicación	Difusión adecuada	4,1	4,0	4,4
	Información completa-comprensible	4,5	4,4	4,5
	Información Web clara-útil	4,2	4,2	4,3
Formulación	Objetivos claros-comprensibles	4,4	4,1	4,4
	Plazos adecuados	4,4	4,1	4,3
	Claridad compromisos	4,3	4,1	4,4
Participación	Requisitos adecuados	4,1	4,1	4,3
	Participación sectores sociales	4,4	4,2	4,5
	Equidad selección	4,3	3,7	4,4
Ejecución	Apoyo oportuno-adecuado	4,3	3,3	4,3
	Apoyo técnico-económico suficiente	4,1	3,2	4,4
	Relación cordial-respetuosa	4,5	4,4	4,5
Evaluación	Impactos para otros proyectos	4,3	3,6	4,5
	Criterios seguimiento-monitoreo	4,4	3,3	4,4
	Utiliza aprendizajes previos	4,3	4,1	4,3
Cumplimiento	Cumplió con plazos y acciones	4,5	3,5	4,4
	Continuidad en los procesos	4,4	3,9	4,4
	Procesos ágiles y eficaces	4,5	3,8	4,3
Percepción	<i>Satisfacción proyecto</i>	4,4	4,1	4,4
	<i>Desempeño del área</i>	4,4	4,1	4,4
	<i>Gestión Ministerio</i>	4,4	4,2	4,3

Algunas conclusiones interesantes se desprenden de la lectura de la tabla. En primer lugar, y de manera previsible, los participantes no ganadores manifiestan una menor aprobación en relación con la *participación* ciudadana en los PPP. Ciertamente, su condición de proponentes no ganadores los sitúa en una posición desfavorable, que muy probablemente explica la baja calificación de este ítem. Así mismo, el desconocimiento de los procesos de monitoreo y asistencia a los PPP por parte de los no ganadores puede estar relacionado con la menor apreciación de los índices de *Ejecución y Evaluación y seguimiento*.

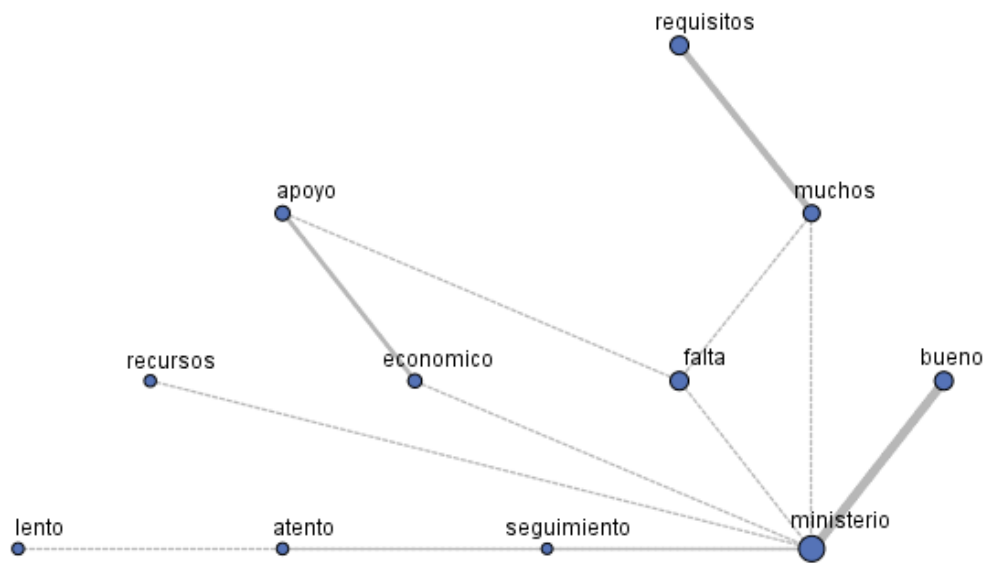
Aparte de lo anterior, otros indicadores sugieren algunas consideraciones que deben ser atendidas con mayor detalle. Por ejemplo, la menor aceptación entre los participantes no ganadores respecto a la *difusión de la información* insinúa una deficiencia en la cobertura que puede estar limitando el acceso a una fracción de la población. De manera similar, el lenguaje con el cual se formulan los PPP ha sido reiteradamente señalado por los usuarios como una dificultad para la adecuada comprensión y participación en los PPP. Por esto, se debe tener presente en la etapa de formulación un manejo del lenguaje claro, directo y comprensible para todo sector poblacional. El cumplimiento de este desafío puede contribuir al mejoramiento de la percepción en otros indicadores como los referidos a la *participación*,

en la medida en que la descripción y planificación de los objetivos y los compromisos gocen de claridad y no sean interpretados como un mecanismo de exclusión.

Es relevante destacar las diferencias ostensibles en la calificación otorgada en el índice de *cumplimiento*. Sobre este asunto se han mencionado con frecuencia retrasos en la entrega de resultados y ganadores de las convocatorias; falla que es comúnmente aludida por los no ganadores. Estos hallazgos indican que la comunicación con los participantes no ganadores en las convocatorias ha sido precaria y se requieren mejoras en los canales de información con ellos; a fin de no crear dudas sobre la transparencia, la rigurosidad y la puntualidad en los concursos.

Finalmente es preciso valorar la aprobación general de los beneficiarios y proponentes respecto a su relación con los funcionarios del Ministerio de Cultura. Sin lugar a dudas, estas calificaciones demuestran la satisfacción con la disposición y atención de los funcionarios, condición que es indispensable para garantizar un mejoramiento en los demás indicadores.

El siguiente gráfico, obtenido a partir del análisis de los comentarios de los encuestados, suministra información de contexto valiosa para interpretar los resultados cuantitativos. En éste se sintetizan las relaciones conceptuales más frecuentes sintetizadas en las siguientes convenciones: el tamaño del círculo denota la frecuencia del concepto (mayor diámetro indica mayor frecuencia) y el grosor de la línea muestra la intensidad de la relación entre los conceptos (un mayor grosor corresponde a una mayor coincidencia).



Merece destacarse que el vínculo más frecuentemente observado en los comentarios de los encuestados está relacionado con la aprobación de la gestión del Ministerio de Cultura (Ministerio – Bueno). Este resultado se ha verificado por primera vez en la presente aplicación de la encuesta, hecho que revela un cambio positivo en la percepción de los beneficiarios y en el contenido de sus opiniones sobre esta entidad.

Por otra parte, se evidencia con alta frecuencia la demanda de menos requisitos para la participación en los proyectos y convocatorias. Este comentario se ha recibido reiterativamente en todas las encuestas aplicadas y revela una constante inconformidad con los trámites y requerimientos impuestos en la formulación de los proyectos para la participación ciudadana. Si bien, es indispensable garantizar la idoneidad y suficiencia de los ejecutores de PPP, también es necesario tener en consideración la alta desigualdad en el acceso que estas limitaciones suponen para el adecuado cubrimiento de los beneficios ofrecidos por el Ministerio a la ciudadanía. Así pues, es preciso realizar un balance entre los requisitos demandados en los concursos y la posibilidad de una vinculación más amplia de la población en estas iniciativas. En este sentido, es importante hacer hincapié en que un mayor apoyo a la ciudadanía en la formulación y planeación de los proyectos puede colaborar en la reducción de esta brecha y permitir una participación más amplia. Posiblemente el mayor obstáculo no son los requisitos impuestos sino las dificultades halladas por los proponentes en la presentación de los proyectos y la participación en los concursos; dificultad que puede ser fácilmente resuelta con un apoyo eficaz por parte de los funcionarios en la atención y retroalimentación a la ciudadanía.

Otra dificultad frecuentemente señalada por los beneficiarios consiste en la cuantía de los recursos económicos provistos. En este aspecto es recomendable que las diferentes dependencias evalúen la magnitud de los recursos ofrecidos en relación con la viabilidad de los proyectos presentados; pues algunas propuestas pueden requerir inversiones que desbordan la capacidad de los ejecutores para llevarlas a buen término. Así mismo, un mayor apoyo y orientación por parte del Ministerio en la ejecución y administración de las actividades seguramente contribuirá en un desarrollo más efectivo de las actividades.

Las consideraciones previamente indicadas sugieren otro reto importante en el mejoramiento de la atención a los beneficiarios. Conforme a las calificaciones y comentarios entregados por ellos, es muy recomendable procurar un vínculo más estrecho del Ministerio durante la formulación y la ejecución de las actividades de cada PPP. Ciertamente, los ciudadanos han insistido en la escasa retroalimentación de esta entidad en las diferentes fases de cada iniciativa, lo cual reduce la percepción de satisfacción entre los beneficiarios. En primer lugar, es necesario destacar el rol estratégico de un acompañamiento eficaz a los proponentes y beneficiarios, pues garantiza un acceso más equitativo a los beneficios ofrecidos y asegura el cumplimiento de los objetivos misionales de cada dirección. En este orden de ideas, la implementación de mecanismos de asistencia en la formulación de proyectos y en la presentación de propuestas; así como la adopción sistemática de sistemas de monitoreo y seguimiento al desarrollo de los PPP son herramientas indispensables para obtener el máximo beneficio mutuo de cada iniciativa.

Sobre este particular, los encuestados consideran la atención provista por las dependencias como *atenta pero lenta*. Juicio que merece una atención particular desde la estructura organizacional de cada dirección, pues sugiere que los procedimientos establecidos no resultan eficientes en la respuesta a las solicitudes de los beneficiarios, o bien las demandas que el seguimiento a los PPP supone son muy superiores a la capacidad de los funcionarios.

Si bien se observa una inclinación hacia la selección de beneficiarios con un perfil altamente calificado, adulto y perteneciente a estratos superiores; es preciso considerar que el grupo poblacional contactado corresponde a beneficiarios responsables del desarrollo de actividades y proyectos que requieren la

idoneidad y competencia de los responsables de cada PPP para conseguir los objetivos trazados. No obstante, es relevante tener en cuenta a los beneficiarios finales de las iniciativas, cuyas condiciones y expectativas deben ser cabalmente atendidas por las políticas del Ministerio a fin de incrementar la percepción de equidad, compromiso e identificación por parte de la población.

Merece destacarse que esta encuesta se inscribe en un proceso de optimización de los estándares de calidad en la atención al ciudadano y por este motivo debe interpretarse como una retroalimentación permanente a las actividades desarrolladas durante el período de estudio. Para que este objetivo se cumpla íntegramente es pertinente el análisis comparativo de los resultados hallados en las encuestas con los funcionarios de cada área, de manera que puedan ser interpretados acertadamente y, en consecuencia, se orienten las estrategias necesarias para la optimización del servicio a la ciudadanía.

Este ejercicio se ha propuesto para el primer semestre del año 2012, período en el que se discutirán los resultados hallados en cada dependencia con sus responsables y se estudiarán los factores que puedan determinar un mayor nivel de satisfacción de la población beneficiaria de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura.

Para finalizar, el instrumento debe entenderse como una herramienta flexible que se propone explorar las percepciones de satisfacción de manera más acertada y consecuente con las políticas y estándares de calidad vigentes. En consecuencia, el instrumento debe elevar las exigencias paulatinamente, de manera que se garantice un mejoramiento gradual en los procesos y metas trazadas por el Ministerio de Cultura en cumplimiento de su misión. Por estas razones es conveniente interpretar el índice de satisfacción desde su composición interna y su capacidad de retroalimentación, a fin de comprender los elementos de análisis que merecen ser objeto de consideración y optimización.

Recomendaciones

Este cuarto año de aplicación de la encuesta de satisfacción a los beneficiarios del Ministerio de Cultura, aporta algunas experiencias que sirven de aprendizaje para próximas implementaciones. En esta sección se aluden las dificultades y aprendizajes que se hallaron durante el proceso y se esbozan algunas sugerencias para optimizar este ejercicio.

Indiscutiblemente, la precisión, integridad y confiabilidad de las bases de datos con la información sobre los beneficiarios es el insumo básico para eficaz aplicación de la encuesta. Ya se ha manifestado que el proceso de recolección evidenció importantes dificultades relacionadas con la demora y calidad de la información suministrada. Es conveniente insistir en la importancia de mantener actualizadas y completas las bases de datos de beneficiarios de cada área y administrar de manera eficiente la información, de manera que sea accesible para los usuarios y funcionarios del Ministerio. Esta labor facilita adicionalmente los procesos de interacción con la población y el seguimiento de las actividades desarrolladas.

En primer lugar, es preciso definir un proceso más eficiente para la consignación, almacenamiento y distribución de la información sobre los usuarios y beneficiarios. En ocasiones anteriores se ha sugerido la centralización de esta información en una base de datos general alimentada por todas las dependencias del Ministerio. Esta alternativa facilitaría la implementación de procedimientos de seguimiento a los usuarios, beneficiarios y participantes de PPP, así como también aportaría un insumo para la evaluación del impacto de estas iniciativas. Si esta propuesta no es implementada, en todo caso es preciso enfatizar en un mejoramiento en el manejo de la información de beneficiarios y proponentes. Ciertamente, no basta con acopiar un gran número de registros en el listado de participantes y usuarios; es indispensable conocer los perfiles poblacionales a los cuales llegan las iniciativas del Ministerio y hacer un seguimiento a las capacidades, posibilidades y aportes entregados a la ciudadanía como resultado de la ejecución de los PPP. Sin un adecuado seguimiento de las iniciativas, de sus responsables y destinatarios no se garantizará una acertada evaluación del impacto provisto por éstos, ni se logrará el objetivo de un mejoramiento continuo a partir del aprendizaje y el análisis de los resultados obtenidos.

En segunda instancia, merece resaltarse la pertinencia de una indagación continua sobre las percepciones y la satisfacción de los usuarios y beneficiarios en relación con el servicio prestado por el Ministerio de Cultura. Este ejercicio no solamente es un eficaz instrumento para conocer el impacto y resultados de los planes y programas adelantados, sino que se convierte en un mecanismo de interacción y participación de la ciudadanía.

En este orden de ideas, una adecuada medición y comparación de la eficacia de los procesos y actividades desarrolladas se presta para su acertado diagnóstico y evaluación; y así mismo, como un insumo importante a la hora de planear estrategias y mecanismos que mejoren los resultados obtenidos en la intervención sobre cada población y en la consecución de cada objetivo trazado. Para que este propósito se cumpla a cabalidad es indispensable efectuar una observación amplia y objetiva del estado de los procesos; y en razón a esto es muy recomendable mantener un mecanismo de monitoreo tanto internos a cada dependencia, como externos para la evaluación general del Ministerio.

Como tercer elemento de análisis, es importante señalar la pertinencia, sensibilidad e integridad de los indicadores definidos para la medición de la satisfacción del beneficiario. Este proceso debe ser entendido como una retroalimentación permanente de los usuarios con las respectivas dependencias y, metodológicamente, como un aprendizaje continuo donde se actualizan y definen nuevos objetivos y estrategias a medida que se progresa en la atención y el servicio al ciudadano.

En términos generales el instrumento se implementó acertadamente en la fase de aplicación y, adicionalmente, los resultados obtenidos fueron coherentes y consistentes entre sí. Sin embargo, se han constatado en la actual implementación algunos aspectos que pueden ser optimizados y, en consecuencia, se sugiere lo siguiente:

- Análisis e interpretación de los resultados al interior de las dependencias. Como una medida para favorecer la adecuada retroalimentación de este estudio con las prácticas, procedimientos y estrategias implementados al interior de cada área, se recomienda la discusión de los resultados con los funcionarios responsables, de manera que se determinen los factores que inciden en las diferentes valoraciones de la calidad en el servicio y se establezcan lineamientos para su mejoramiento, así como las posibilidades para la optimización del instrumento.
- Se recomienda asimismo la consideración de una ampliación de la muestra a fin de reducir el error estadístico en la estimación de los parámetros medidos al interior de las distintas dependencias. En este orden de ideas, con una extensión de la muestra a aproximadamente 1.250 encuestados reduciría el error estadístico a un máximo de 8% dentro de cada estrato. Naturalmente, esta propuesta requiere una mayor inversión de recursos humanos y técnicos que deben ser garantizados para su adecuada ejecución.
- Una inquietud que ha sido motivo de discusión es la atinente a la distinción entre la población beneficiaria y la participante. Entendiéndose esta última como la fracción de ciudadanos que participaron de convocatorias e iniciativas, pero que no resultaron ganadores o beneficiados directamente. Una discriminación de esta índole permite esclarecer el perfil distintivo de los beneficiarios y sus atributos más característicos. Durante la presente encuesta se analizó por primera vez esta división con resultados muy sugerentes; sin embargo no todas las dependencias enviaron listados con ganadores y no ganadores, por lo que se recomienda la recolección de esta información durante la vigencia 2012, para contar con una base de datos completa en la próxima encuesta.
- Durante la aplicación de la presente encuesta se experimentaron mayores dificultades en la comunicación telefónica, y en particular con las llamadas a teléfonos celulares. Es muy impor-

tante para la eficacia y eficiencia del proceso de recolección de la información contar con un sistema de comunicación que permita una interlocución fluida y clara. Por este motivo sugerimos una revisión de las capacidades instaladas en el sistema de telefonía, de manera que la calidad de la señal pueda ser mejorada.

Una cuarta reflexión se desprende de los comentarios y sugerencias de los beneficiarios respecto a la página web. Ciertamente, se han logrado establecer unos criterios elementales para la evaluación de este medio de comunicación. Sin embargo, es preciso profundizar en el conocimiento de las condiciones, satisfacción y hábitos de los usuarios. Este objetivo sólo es posible mediante un instrumento directamente dirigido al consumo web y, preferentemente, debería ser hospedado y manejado directamente por los responsables de la administración del sitio. En consecuencia, se recomienda un proceso de formulación y diseño de una encuesta web nutrida por los usuarios de este recurso.

Así mismo es recomendable fortalecer los mecanismos paralelos a esta encuesta de satisfacción de beneficiarios. Por una parte, es importante la recolección y procesamiento de la encuesta a visitantes, la cual puede ser centralizada por el Área de Atención al Ciudadano. Complementariamente, es importante el perfeccionamiento de las encuestas misionales de cada dirección pues éstas garantizan una evaluación más detallada y amplia del cumplimiento de los objetivos trazados en la planeación.

Por último, es necesario hacer hincapié en la relevancia de garantizar la continuidad en la aplicación de esta encuesta periódicamente. Ciertamente, la aplicación sistemática del instrumento con periodicidad anual brinda una imagen certera de la evolución y resultados de las políticas y estrategias incorporadas en los planes y programas, a fin de incrementar la satisfacción de los beneficiarios, y en esa misma dirección, optimizar el retorno social de las iniciativas desarrolladas por el Ministerio en cumplimiento de su misión.

VII.

A

nexo 1: Cuestionario aplicado

	dd	mm	aa
Fecha			



Ud. ha sido beneficiario de alguno de los planes, programas o servicios del Ministerio de Cultura:
(SI) Continúe (NO) Finalizar

De cual PLAN, PROGRAMA O PROYECTO ha sido beneficiario? _____

VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE PROPONENTES Y BENEFICIARIOS

¿Usted ha participado en alguna convocatoria o concurso del Ministerio de Cultura en este año?	Sí	No
¿Ha sido ganador de alguna convocatoria o concurso del MC en el presente año?	Sí	No

USO DE LA PÁGINA WEB

¿Ha consultado página web del Ministerio de Cultura?	Sí	No
¿Cómo calificaría la facilidad para encontrar información en la página web?	1-5	No

EVALUACIÓN DE PLANES / PROGRAMAS / SERVICIOS

De acuerdo con la siguiente escala de acuerdo donde 1 es Total Desacuerdo y 5 es Total Acuerdo, califique las siguientes preguntas que evalúan el **plan, programa o proyecto** del cual ha sido beneficiario. **Lea una por una.**

	Calificación	NS – NR
Comunicación:		
La difusión del proyecto/programa ha sido adecuada	1-5	0
La información suministrada por el Ministerio ha sido completa y comprensible	1-5	0
La página Web del Ministerio provee información clara, útil y actualizada	1-5	0
Formulación:		
Los objetivos del proyecto/programa han sido claros y comprensibles	1-5	0
Los plazos y metas del proyecto han sido adecuados	1-5	0
Hay claridad sobre los compromisos y responsabilidades de las partes	1-5	0
Participación:		
Los requisitos exigidos para participar en el programa/proyecto son adecuados	1-5	0
Se percibe equidad e imparcialidad en el proceso de selección y adjudicación	1-5	0
El PPP ha promovido la participación y el desarrollo de diferentes sectores sociales	1-5	0
Ejecución:		
El apoyo proporcionado por el área involucrada del Ministerio de Cultura fue oportuno y adecuado	1-5	0
El apoyo económico y técnico recibido contribuyó con el logro de los objetivos	1-5	0
La relación con los funcionarios del Ministerio ha sido cordial y respetuosa	1-5	0
Evaluación y seguimiento:		
Ha generado impactos que benefician a otros proyectos y a la comunidad en general	1-5	0
Se ha definido y aplicado un sistema de monitoreo y seguimiento de las actividades	1-5	0
Ha utilizado experiencias y aprendizajes de proyectos anteriores	1-5	0
Cumplimiento:		
Cumplió con las acciones y tiempos previstos	1-5	0
Hay continuidad en las procesos y en los funcionarios a cargo	1-5	0
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 PPP adelantado	1-5	0
Califique de 1-5 el desempeño del área involucrada en el desarrollo del PPP	1-5	0
Califique de 1-5 su aprobación general de la gestión y los lineamientos definidos por el Ministerio de Cultura	1-5	0

OBSERVACIONES ADICIONALES

Comentarios adicionales, sugerencias y observaciones opcionales para cada índice.

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

La información solicitada continuación es de manera opcional, se utilizará solo con fines estadísticos y estará protegida bajo acuerdo de confidencialidad.

Nombre del Entrevistado:

Teléfono:

Ciudad:

D1. NSE	
Estrato 1	1
Estrato 2	2
Estrato 3	3
Estrato 4	4
Estrato 5 / 6	5

D2. Género	
Masculino	1
Femenino	2

D3. Rango de Edad	
18 a 24	1
25 a 34	2
35 a 44	3
45 a 54	4
Más de 54	5

D4. Nivel Educativo	
Sin educación formal	1
Primaria Parcial	2
Primaria Completa	3
Bachillerato Parcial	4
Bachillerato Completo	5
Técnico Parcial	6
Técnico Completo	7
Universidad Parcial (Pregrado)	8
Universidad Completa (Pregrado)	9
Posgrado, Maestría PHD	10

D5. Estado Civil	
Soltero	1
Casado	2
Separado	3
Viudo	4
Unión libre	5

VIII. sultados por dependencia

Anexo 2: Síntesis de re-

		Artes	Biblioteca Nacional	Cinematografía	Comunicaciones	Concertación	Emprendimiento	Estímulos	Fomento	Infraestructura	Museo Nacional	Patrimonio	Poblaciones	Promedio
Comunicación	Difusión adecuada	4,39	4,38	4,13	4,07	4,38	4,16	4,16	4,30	4,33	4,25	3,90	3,86	4,19
	Información completa-comprensible	4,67	4,41	3,92	4,16	4,65	4,24	4,28	4,60	4,33	4,41	4,50	4,29	4,37
	Información Web clara-útil	4,45	4,46	3,84	4,13	4,61	3,82	4,15	4,16	4,33	4,37	4,11	4,14	4,21
Formulación	Objetivos claros-comprensibles	4,35	4,46	4,15	4,25	4,41	4,20	4,22	4,40	4,00	4,35	4,40	4,00	4,27
	Plazos adecuados	4,49	4,46	4,13	4,11	4,41	4,17	3,97	4,43	4,00	4,31	4,20	4,00	4,22
	Claridad compromisos	4,27	4,35	4,36	4,16	4,48	4,17	4,36	4,44	4,00	4,34	4,20	4,00	4,26
Participación	Requisitos adecuados	4,42	4,27	4,05	4,09	4,38	4,00	4,07	4,39	4,33	4,24	4,30	3,86	4,20
	Participación sectores sociales	4,60	4,35	4,38	4,09	4,57	4,28	4,53	4,49	4,67	4,35	4,20	4,14	4,39
	Equidad en la selección	4,43	4,11	4,32	4,16	4,33	4,16	4,00	4,50	4,67	4,14	4,22	3,14	4,18
Ejecución	Apoyo oportuno-adequado	4,49	4,35	4,21	4,23	4,31	4,00	4,15	4,28	5,00	4,16	4,10	2,14	4,12
	Apoyo económico suficiente	4,41	4,32	4,20	4,16	4,24	4,00	3,93	4,43	5,00	4,12	4,20	2,14	4,10
	Relación cordial-respetuosa	4,39	4,89	4,82	4,49	4,61	4,44	4,76	4,37	5,00	4,55	4,40	4,00	4,56
Evaluación y seguimiento	Impactos para otros proyectos	4,51	4,24	4,29	4,21	4,54	4,44	4,33	4,37	4,33	4,33	4,10	3,00	4,23
	Criterios de evaluación/monitoreo	4,47	3,89	3,92	4,07	4,52	4,20	3,82	4,45	4,00	4,37	4,20	2,57	4,04
	Utiliza aprendizajes previos	4,43	3,81	4,14	3,95	4,48	4,29	4,40	4,37	4,33	4,41	4,00	3,71	4,19
Cumplimiento	Cumplió tiempos/acciones previstos	4,39	4,38	4,43	4,11	4,52	4,20	4,16	4,56	4,00	4,39	3,90	2,71	4,15
	Continuidad en procesos	4,54	4,11	4,26	4,00	4,49	4,08	3,93	4,55	4,33	4,37	4,20	3,29	4,18
	Procesos ágiles-eficaces	4,48	4,11	4,10	4,07	4,48	4,24	3,95	4,55	4,33	4,43	3,80	3,29	4,15
	Promedio	4,46	4,30	4,20	4,14	4,47	4,17	4,18	4,42	4,39	4,33	4,16	3,46	4,22

Variables indicadoras de la satisfacción de los beneficiarios para cada dependencia

