



**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**  
República de Colombia



***RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS  
CLIENTES DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y  
DESARROLLO RURAL – 2011***

**SEPTIEMBRE 2011**



## CONTENIDO

|       |   | Pág. |
|-------|---|------|
| 1.    | INTRODUCCIÓN                                      | 4    |
| 2.    | OBJETIVO DE LA ENCUESTA                           | 4    |
| 3.    | ESCALA VALORATIVA                                 | 4    |
| 4.    | INFORME EJECUTIVO                                 | 5    |
| 5.    | PRODUCTOS INCLUIDOS                               | 5    |
| 6.    | VARIABLES EVALUADAS                               | 7    |
| 6.1   | VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD   | 7    |
| 6.2   | VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO / SERVICIO | 7    |
| 7.    | NIVEL DE SATISFACCIÓN                             | 8    |
| 7.1.  | VARIABLES INSTITUCIONALES                         | 8    |
| 7.2.  | VARIABLES DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS            | 9    |
| 8     | ANÁLISIS POR VARIABLES                            | 10   |
| 8.1   | TRANSPARENCIA                                     | 10   |
| 8.2   | CELERIDAD   | 10   |
| 8.3   | IMPARCIALIDAD                                     | 11   |
| 8.4   | ACCESO A LA INFORMACION                           | 11   |
| 8.5   | PARTICIPACION CIUDADANDA                          | 12   |
| 8.6   | OFERTA DE PROGRAMAS                               | 12   |
| 8.7   | ATENCION  | 13   |
| 8.8   | CUMPLIMIENTO                                      | 13   |
| 8.9   | APOYO   | 14   |
| 8.10  | EFICIA  | 14   |
| 8.11  | MEJORA  | 15   |
| 9     | ANÁLISIS GENERAL DE PROGRAMAS                     | 15   |
| 10    | ANÁLISIS POR PROGRAMA                             | 16   |
| 10.1  | FONDO AGROPECUARIO DE GARANTÍAS                   | 16   |
| 10.2  | CRÉDITO AGROPECUARIO EN CONDICIONES ORDINARIAS    | 17   |
| 10.3  | MICROFINANZAS RURALES                             | 18   |
| 10.4  | FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO                     | 19   |
| 10.5  | SUBSIDIO VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL RURAL         | 21   |
| 10.6  | SEGURO AGROPECUARIO                               | 22   |
| 10.7  | SUBSIDIO INTEGRAL DE TIERRAS                      | 23   |
| 10.8  | PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS                     | 24   |
| 10.9  | PROGRAMA PROTECCIÓN INGRESO CAFICULTOR            | 25   |
| 10.10 | INCENTIVO FERTILIZANTE SECTOR CAFETERO            | 27   |



|       |   |    |
|-------|---|----|
| 10.11 | APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE MAÍZ AMARILLO  | 28 |
| 10.12 | PROGRAMA DE COBERTURAS  | 29 |
| 10.13 | PROYECTO TRANSICIÓN DE LA AGRICULTURA   | 30 |
| 10.14 | PROGRAMA OPORTUNIDADES RURALES  | 32 |
| 10.15 | PRECIO MÍNIMO DE GARANTÍA ALGODÓN   | 33 |
| 10.16 | LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITO AIS   | 35 |
| 10.17 | CERTIFICADO DE INCENTIVO FORESTAL   | 36 |
| 10.18 | INCENTIVO AL ALMACENAMIENTO DE FIBRA NATURAL DE FIQUE   | 37 |
| 10.19 | TITULACIÓN DE BALDÍOS   | 38 |
| 10.20 | INCENTIVO A LA ASISTENCIA TÉCNICA   | 40 |
| 10.21 | INCENTIVO AL ALMACENAMIENTO DE ARROZ  | 41 |
| 10.22 | INCENTIVO PARA EL ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS EN ACUICULTURA DE EXPORTACIÓN (CAMARÓN, TILAPIA Y TRUCHA) | 42 |
| 10.23 | PLAN DE ALIVIO A LA DEUDA AGROPECUARIA CLIENTES BANCO AGRARIO   | 43 |
| 11    | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES  | 44 |



## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión - SIG, el cual se encuentra establecido bajo los parámetros de la norma NTCGP 1000:2009 y del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, ha desarrollado la encuesta de satisfacción de los beneficiarios, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre los beneficios recibidos de ésta institución.

La encuesta fue realizada telefónicamente, con base en los datos existentes, tanto en el Ministerio como en las entidades sectoriales, de los beneficiarios que recibieron los servicios en el año 2010. El Banco Agrario, en consideración a las condiciones de confidencialidad de la información, desarrollo directamente la encuesta a los beneficiarios de los programas Crédito Agropecuario en Condiciones Ordinarias; Fondo Agropecuario de Garantías; Plan de Alivio a la Deuda Agropecuaria; Incentivo a la Asistencia Técnica; Microfinanzas Rurales; y, Línea Especial de Crédito AIS.

## 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los clientes con relación a los servicios/productos ofrecidos por el Ministerio, con el ánimo de tener información de retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

## 3. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción del cliente, se tomo como base la tabla de tabulación de encuestas e interpretación de resultados, determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP. La cual se presenta a continuación:

Tabla de interpretación de resultados:

| RANGO                         | CRITERIOS     |
|-------------------------------|---------------|
| Puntaje Total entre 0.0 y 2.0 | Inadecuado    |
| Puntaje Total entre 2.1 y 3.0 | Deficiente    |
| Puntaje Total entre 3.1 y 4.0 | Satisfactorio |
| Puntaje Total entre 4.1 y 5.0 | Adecuado      |



Los criterios de valoración son los siguientes:

| CRITERIO     | VALORACIÓN |
|--------------|------------|
| SI           | 5          |
| MEDIANAMENTE | 3          |
| NO           | 1          |
| NS/NR        | 0          |

#### 4. INFORME EJECUTIVO

El valor promedio de satisfacción de los clientes es de **4.3**<sup>1</sup>. Este resultado sitúa al Ministerio en nivel **ADECUADO**, en el grado de satisfacción de los clientes con relación a los servicios/productos ofrecidos.

Las consideraciones generales del muestreo fueron las siguientes:

|   | 2011           |
|---|----------------|
| Población beneficiaria estimada (Con datos) | <b>494.816</b> |
| Nivel de confianza                          | <b>95%</b>     |
| Error estimado                              | <b>5%</b>      |
| Número de variables estudiadas              | <b>11</b>      |

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2011

#### 5. PRODUCTOS INCLUIDOS

Para 2011, la encuesta incluyó 23 productos y la muestra se distribuyó en número igual para los productos y/o servicios, en el entendido que todos ellos son igualmente importantes para el Ministerio en la contribución al logro de los objetivos institucionales. El siguiente cuadro relaciona los programas que hicieron parte de la presente encuesta:

<sup>1</sup> Fuente: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2011



| No. | Producto y/o Servicio  | No. Beneficiarios | Muestra    |
|-----|--|-------------------|------------|
| 1   | Incentivo Abastecimiento Producción Acuicultura, Exportación (camarón, tilapia, trucha). | 10                | 10         |
| 2   | Incentivo al Almacenamiento de Fibra Natural de Fique                                    | 3                 | 3          |
| 3   | Apoyo a la Comercialización Maíz Amarillo  | 1.638             | 18         |
| 4   | Precio Mínimo de Garantía Algodón  | 1.511             | 18         |
| 5   | Certificado de Incentivo Forestal  | 56                | 18         |
| 6   | Incentivo al Almacenamiento de Arroz.  | 34                | 18         |
| 7   | Proyecto Transición de la Agricultura  | 94                | 18         |
| 8   | Proyecto Alianzas Productivas  | 48                | 18         |
| 9   | Programa Oportunidades Rurales   | 3.483             | 18         |
| 10  | Seguro Agropecuario  | 40                | 18         |
| 11  | Incentivo Fertilizante Sector Cafetero FERTIFUTURO                                       | 102.189           | 18         |
| 12  | Subsidio Integral de Tierras   | 797               | 18         |
| 13  | Titulación de Baldíos  | 12.768            | 18         |
| 14  | Fondo de Fomento Agropecuario  | 82                | 18         |
| 15  | Crédito Agropecuario en Condiciones Ordinarias   | 154.402           | 18         |
| 16  | Fondo Agropecuario de Garantías  | 136.632           | 18         |
| 17  | Plan de Alivio a la Deuda Agropecuaria   | 18.363            | 18         |
| 18  | Subsidio Vivienda Interés Social Rural   | 298               | 14         |
| 19  | Incentivo a la Asistencia Técnica  | 463               | 18         |
| 20  | Microfinanzas Rurales  | 2.454             | 18         |
| 21  | Línea Especial de Crédito AIS  | 33.594            | 18         |
| 22  | Programa de Coberturas   | 274               | 18         |
| 23  | Programa Protección Ingreso Caficultor   | 25.583            | 18         |
|     | <b>TOTAL</b>   | <b>494.816</b>    | <b>387</b> |

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2011



Libertad y Orden

## 6. VARIABLES EVALUADAS

Este ejercicio evalúa 11 variables, 6 relacionadas con el desempeño institucional y 5 con el producto / servicio.

### 6.1. VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD

- **Transparencia:** Hacer visible la gestión. Mantener información abierta, rendir informes, facilitando que los ciudadanos participen.
- **Celeridad:** Dar en el momento que se necesita, la respuesta o solución esperada con agilidad.
- **Imparcialidad:** Resolver los asuntos de manera justa. No favorecer a algunos sin tener en cuenta a otros o sin el cumplimiento de las condiciones establecidas.
- **Acceso a la información:** Se refiere al derecho de la sociedad a la información y resultados de las autoridades estatales.
- **Participación ciudadana.** Se refiere al acceso del ciudadano a las decisiones del gobierno.
- **Oferta de programas.** Se refiere a los diferentes programas que son ofrecidos, Cubren las necesidades de los beneficiarios.

### 6.2. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO/SERVICIO

- **Atención.** Dar respuesta a quejas o reclamos realizados.
- **Cumplimiento.** Entrega del beneficio en las condiciones pactadas.
- **Apoyo.** Se refiere a las actividades que hizo la institución para que usted lograra los resultados.
- **Eficacia.** El programa elegido logró dar respuesta a lo que necesitaba.
- **Mejora.** Durante el desarrollo del programa, le tomaron en cuenta sus propuestas para optimizar los logros.



## 7. NIVEL DE SATISFACCIÓN

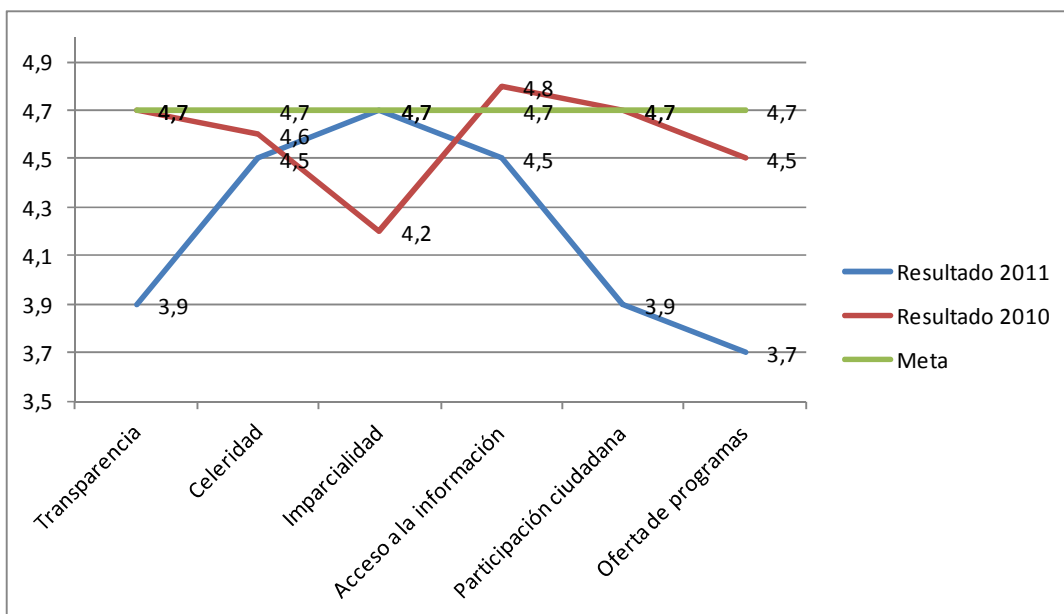
### 7.1. VARIABLES INSTITUCIONALES

| INDICE                  | PROMEDIO |
|-------------------------|----------|
| Transparencia           | 3.9      |
| Celeridad               | 4,5      |
| Imparcialidad           | 4,7      |
| Acceso a la información | 4,5      |
| Participación ciudadana | 3.9      |
| Oferta de programas     | 3.7      |

FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfaccion\_2011

En 2011 las variables relacionadas con la institucionalidad obtuvieron una calificación promedio de 4.3, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa.

Se destaca la variable IMPARCIALIDAD que se situó por encima de los años anteriores. Las demás variables, si bien es cierto tuvieron un buen comportamiento, no lograron alcanzar los altos niveles registrados en 2010.



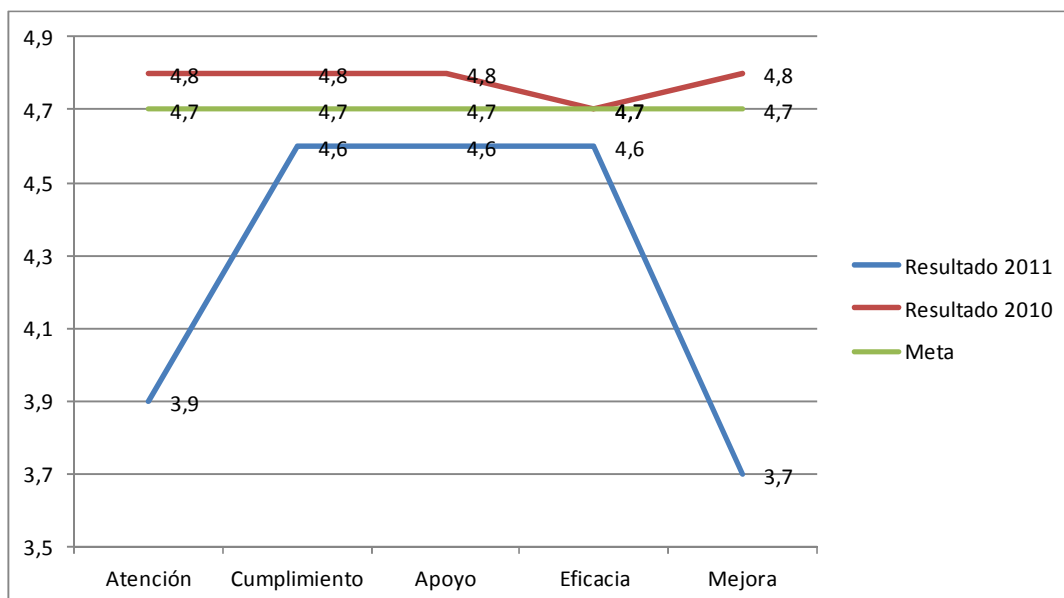
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

## 7.2. VARIABLES DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

| INDICE       | PROMEDIO   |
|--------------|------------|
| Atención     | <b>3.9</b> |
| Cumplimiento | <b>4.6</b> |
| Apoyo        | <b>4.6</b> |
| Eficacia     | <b>4.6</b> |
| Mejora       | <b>3.7</b> |

FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfaccion\_2011

Para este grupo de variables también se evidencia un buen comportamiento, destacándose las correspondientes a Cumplimiento, Apoyo y Eficacia con una calificación de 4,6 cada una. Las variables Atención y Mejora, obtuvieron los puntajes más bajos para este año.

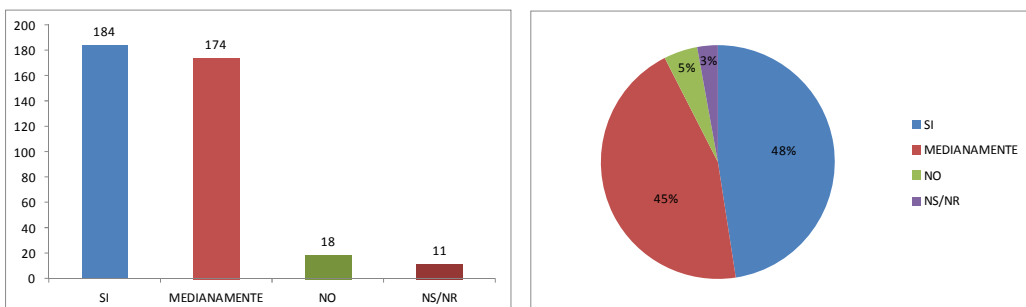


FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

## 8. ANALISIS POR VARIABLES

### VARIABLES Relacionadas con la Institucionalidad

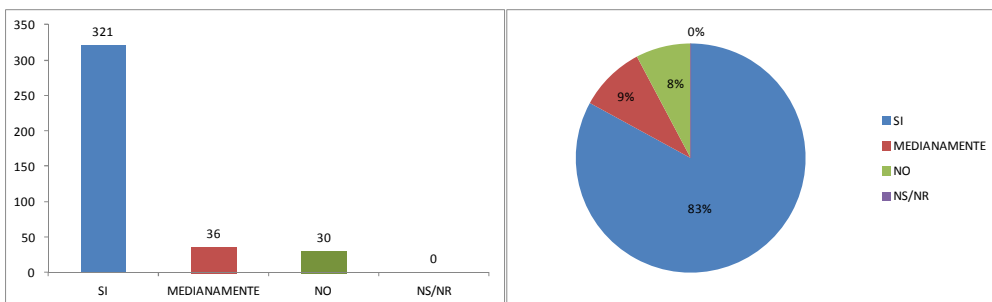
#### 8.1. TRANSPARENCIA



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

El nivel de satisfacción frente al Índice de Transparencia, señala un promedio de 3.9. La calificación SI (5), tiene un peso del 48% del valor total de la encuesta y la calificación MEDIANAMENTE (3) del 45%. De este resultado, se puede concluir que, en términos generales, los beneficiarios se encuentran satisfechos en cuanto a la forma como el Ministerio hace visible su gestión y cómo presenta la información a la ciudadanía.

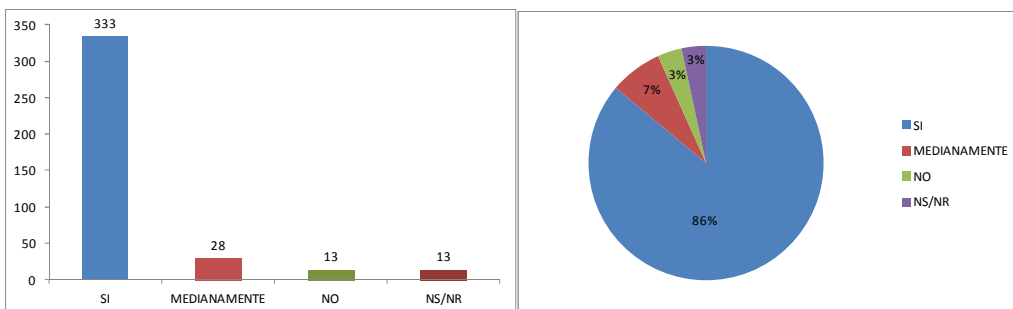
#### 8.2. CELERIDAD



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

El nivel de satisfacción frente a entregar en el momento que se necesita, la respuesta o solución esperada, obtuvo un promedio de 4.5. La respuesta más frecuente fue SI (5), representada en el 83%. La calificación MEDIANAMENTE (3) participó con el 9%. Esta variable, ha obtenido durante los dos últimos años una de las más altas calificaciones.

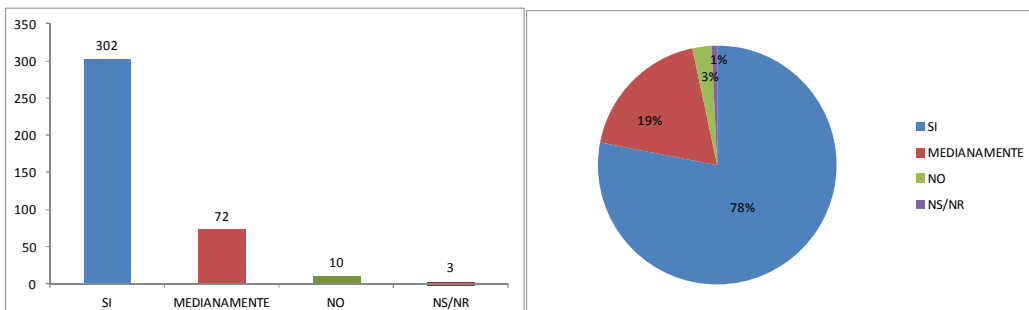
### 8.3. IMPARCIALIDAD



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

El nivel de satisfacción frente a la Imparcialidad, obtuvo un promedio de 4.7, la calificación más alta de la encuesta. Las respuestas más frecuentes fueron SI (5), representadas con el 86%. La calificación MEDIANAMENTE, tuvo un peso de 7%.

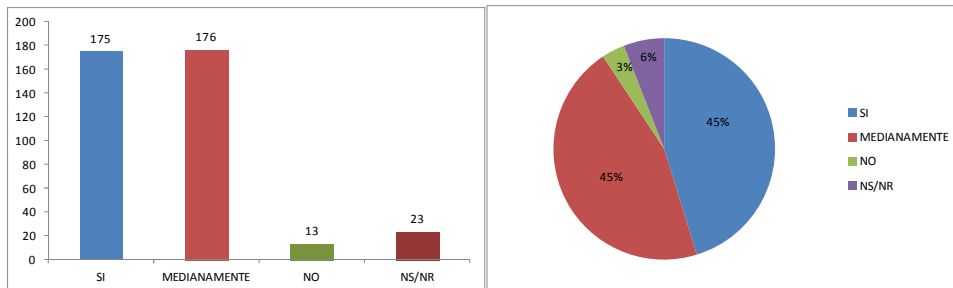
### 8.4. ACCESO A LA INFORMACIÓN



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

El nivel de satisfacción frente al Índice Acceso a la Información obtuvo un promedio de 4.5. La respuesta más frecuente fue SI (5), representando el 78% del total. El puntaje en dicho índice evidencia que los beneficiarios se encuentran satisfechos gracias a la información recibida del Ministerio para acceder a los beneficios.

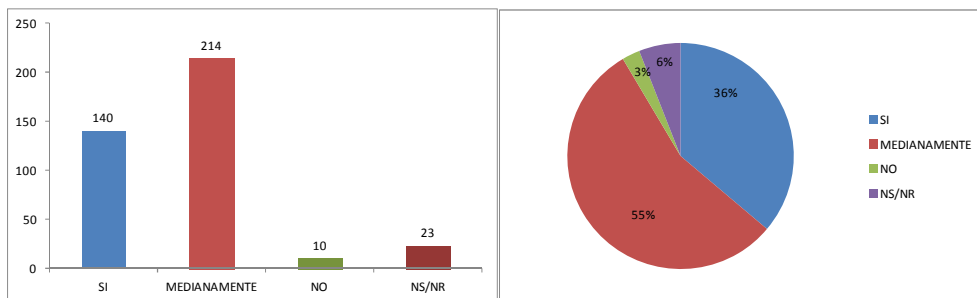
## 8.5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

El índice de Participación Ciudadana, obtuvo una calificación promedio de 3.9 en el nivel de satisfacción de los clientes. Las respuestas SI (5) y MEDIANAMENTE (3), representaron el 90% del resultado.

## 8.6. OFERTA DE PROGRAMAS

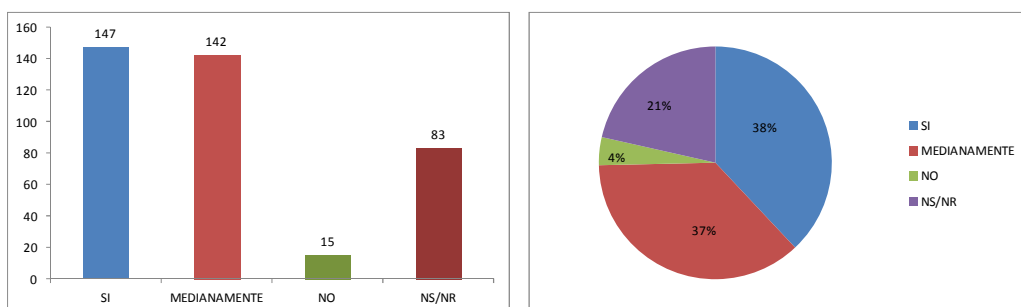


FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

El nivel de satisfacción frente a la Oferta de Programas obtuvo un promedio de 3.7. La respuesta más frecuente fue MEDIANAMENTE (3), con un peso de 55% en el total de la encuesta. La respuesta SI (5), también obtuvo una participación importante del 36%. Los beneficiarios manifiestan que aunque la oferta de servicios es buena, se podría ampliar.

## Variables Relacionadas con los Productos / Servicios

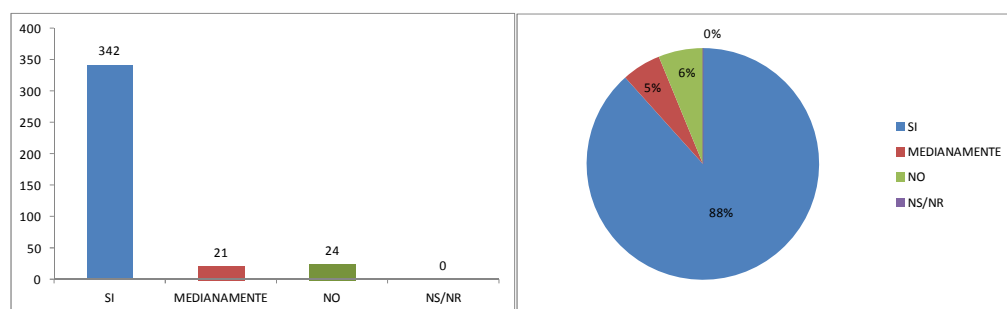
### 8.7. ATENCIÓN



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

El nivel de satisfacción frente a la Atención, obtuvo un promedio de 3.9. Las respuestas más frecuentes fueron, SI (5) y MEDIANAMENTE (3), con un 38% y 37%, respectivamente. Otra de las respuestas que obtuvo un peso importante, respecto a si se le ha respondido oportunamente sus requerimientos fue NO SABE/NO RESPONDE con 21%, esto debido a que gran parte de los beneficiarios, no tuvieron la necesidad de realizar quejas o reclamos por los servicios prestados.

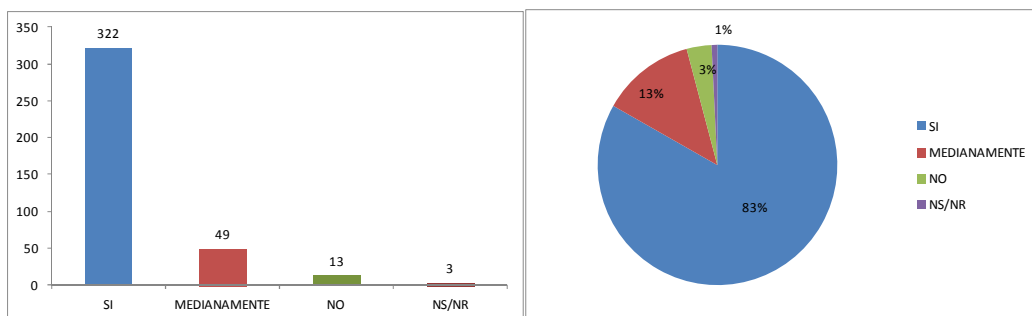
### 8.8. CUMPLIMIENTO



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

La variable Cumplimiento registra una calificación de 4.6, lo que equivale al 88%. Dicho nivel de satisfacción se encuentra soportado en que la mayor parte de los beneficiarios manifiestan que recibieron el beneficio en las condiciones pactadas.

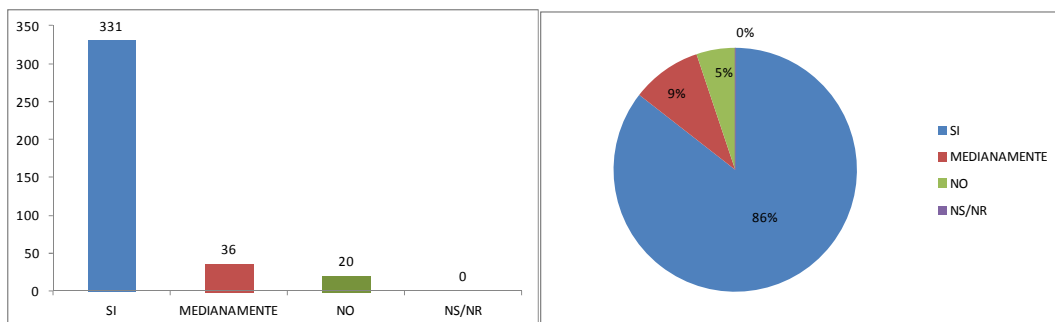
## 8.9. APOYO



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

Con relación al índice de Apoyo, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.6. La respuesta más frecuente fue SI (5), representada con el 83% del total de la encuesta. Dicho nivel de satisfacción indica que las actividades realizadas por el Ministerio, para que el beneficiario obtuviera su beneficio fueron adecuadas.

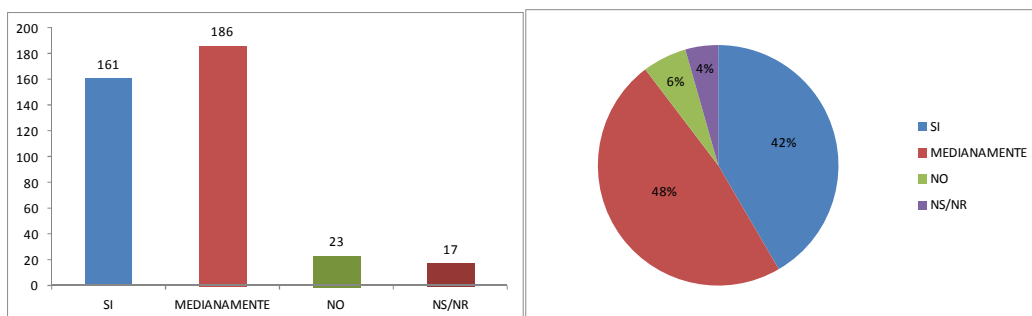
## 810. EFICACIA



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

El nivel de satisfacción frente a la variable Eficacia obtuvo un promedio de 4.6. La respuesta más frecuente fue SI (5), representada en el 86%. Para este índice, la calificación MEDIANAMENTE (3), obtuvo un peso de 9%. La calificación NO (1), registró el 5%, lo que evidencia que hay beneficiarios que se sienten insatisfechos, ya que aunque el programa elegido logró dar respuesta a lo que necesitaba, el beneficio, especialmente en lo que se refiere a recursos de crédito, podría haber sido mayor.

### 8.11. MEJORA



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2011

El nivel de satisfacción frente a la variable Mejora obtuvo un promedio de 3.7. Para dicho índice, la calificación que obtuvo mayor peso fue MEDIANAMENTE (3) con 48%, seguida de SI (5) con 42%. Los beneficiarios manifiestan que los programas han mejorado, pero que deberían tener mayor cobertura.

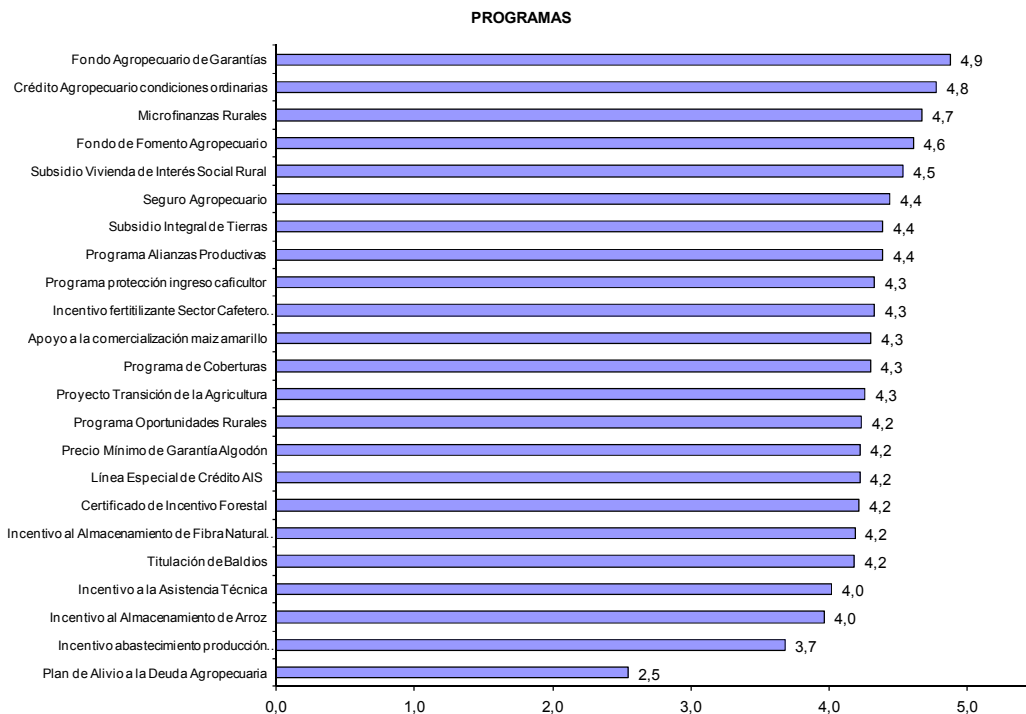
## 9. ANALISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada este año, tuvo en cuenta 23 programas, cuyos beneficios se entregaron en el año 2010.

De los 23 programas, 19 se situaron en nivel adecuado, es decir con calificaciones superiores a 4.1; 3 se situaron en nivel satisfactorio; y, 1 en nivel deficiente.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron: Fondo Agropecuario de Garantías, Crédito Agropecuario en Condiciones Ordinarias, Microfinanzas Rurales, Fondo de Fomento Agropecuario y Subsidio de Vivienda de Interés Social Rural.

El Plan de Alivio a la Deuda Agropecuaria, se ubicó en nivel deficiente con una calificación de 2,5, mostrando el más bajo desempeño.

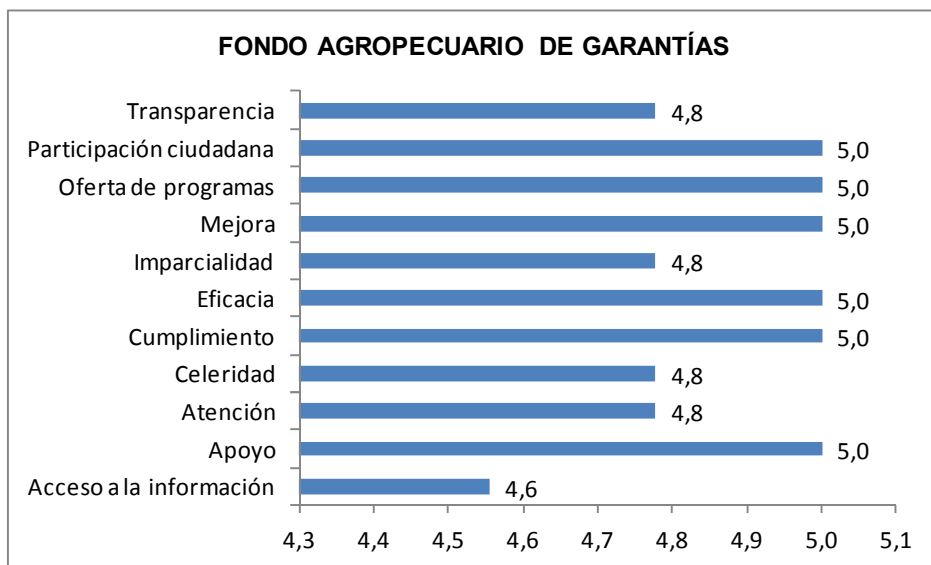


## 10. ANALISIS POR PROGRAMA

### 10.1 FONDO AGROPECUARIO DE GARANTÍAS

La calificación promedio del FAG en el 2011 fue de 4.9, superando el promedio registrado en 2010 (4.7), lo cual lo mantiene en el nivel ADECUADO en la escala de valores.

Las variables Participación Ciudadana, Oferta de Programas, Mejora, Eficacia, Cumplimiento y Apoyo, obtuvieron la máxima calificación en la satisfacción de los clientes. La variable Acceso a la Información, aunque estuvo muy bien calificada, obtuvo la valoración más baja, como se puede observar en la siguiente gráfica.



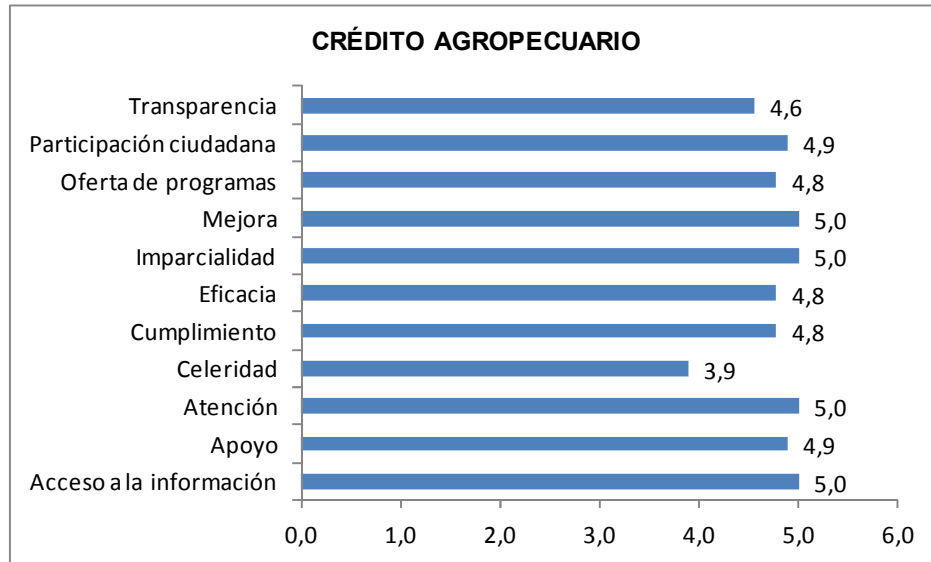
Promedio del Programa 4.9

Los beneficiarios no agregaron comentarios sobre el Fondo Agropecuario de Garantías.

## 10.2 CRÉDITO AGROPECUARIO CONDICIONES ORDINARIAS

El crédito Agropecuario mostró un desempeño importante en el nivel de satisfacción de los clientes, con una valoración promedio de 4.8 en 2011. Este buen desempeño, lo sitúa en nivel ADECUADO, según la escala establecida por el DAFP.

Las variables Mejora, Imparcialidad, Atención y Acceso a la Información, obtuvieron una calificación de 5.0. La variable celeridad, es decir que se entregue en el momento en que se necesita, la respuesta o solución esperada con agilidad, se calificó con 3.9.



Promedio del Programa 4.8

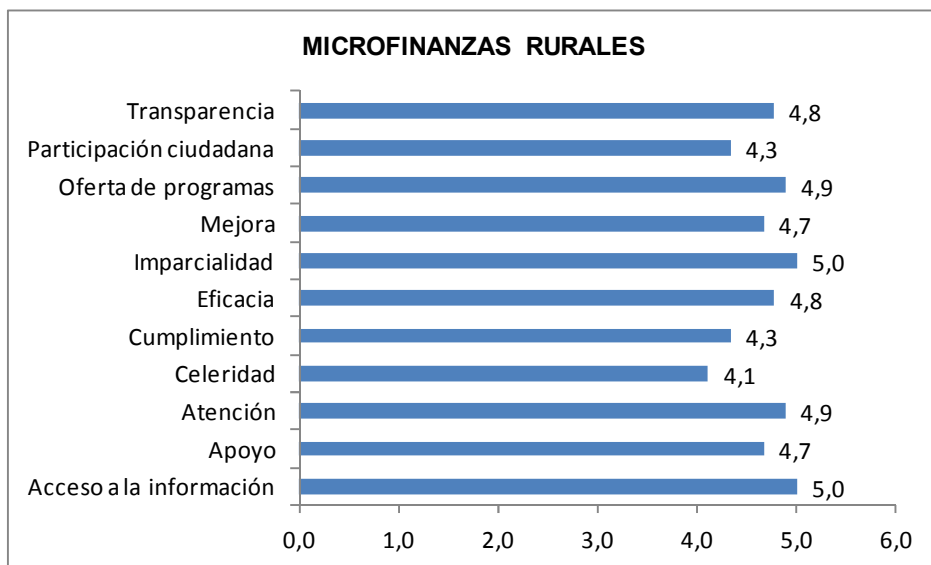
Los beneficiarios manifestaron con respecto al Crédito Agropecuario que:

- El desembolso de los créditos es muy demorado.
- Se requiere mayor acompañamiento y asesoría.
- Es necesario mejorar el servicio de crédito de Finagro, a través del Banco Agrario.

### 10.3 MICROFINANZAS RURALES

El Programa de Microfinanzas Rurales registró un desempeño sobresaliente en el nivel de satisfacción de los clientes, con una calificación promedio de 4.7 en la presente encuesta.

Las variables Imparcialidad y Acceso a la Información, fueron calificadas con 5,0. Las demás variables fueron valoradas por encima de 4,0, lo que las ubica en nivel adecuado.



Promedio del Programa 4.7

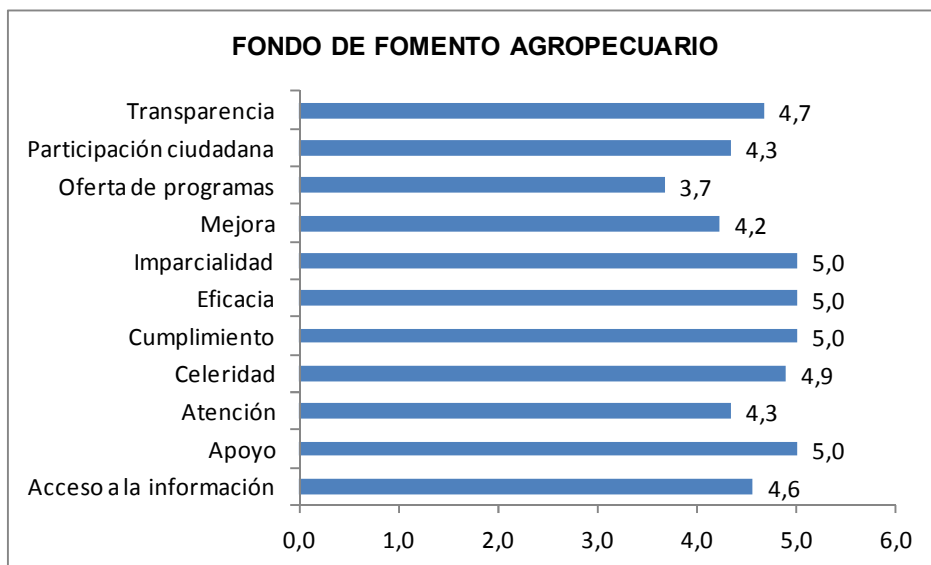
Con respecto al Programa de Microfinanzas Rurales, los beneficiarios manifiestan su necesidad en torno a:

- El Ministerio debe estar más pendiente de los campesinos.
- Las cuotas deben ser más bajas.
- Se requiere mayor agilidad en los créditos.

#### 10.4 FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO

El Fondo de Fomento Agropecuario, obtuvo para 2011 una valoración promedio de 4.6. Destacándose las variables de imparcialidad, eficacia, cumplimiento y apoyo con la calificación máxima, es decir 5 puntos.

El índice Oferta de Programas, que hace referencia a si el portafolio de servicios del Ministerio, es suficiente para cubrir las necesidades, obtuvo una calificación de 3.7, siendo la más baja de la evaluación del FFA.



Promedio del programa 4.6

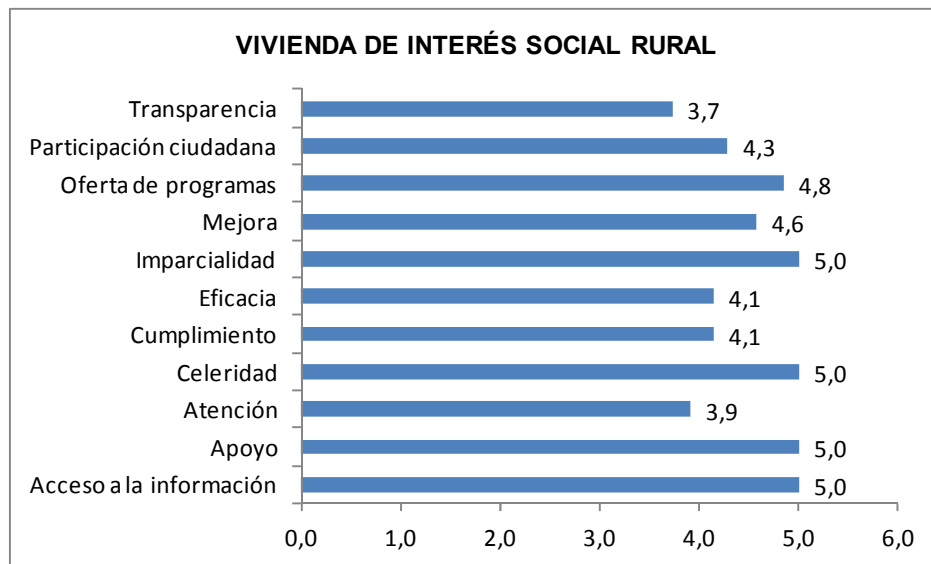
Sobre el Fondo de Fomento Agropecuario, los beneficiarios consideran que:

- El Ministerio es una garantía, lo que los conduce a creer y a seguir presentando proyectos.
- Las comunidades se sienten satisfechas, porque los atendieron muy bien.
- Es la primera vez que presentamos y nos fue muy bien, sigan así.
- Considero que el programa apunta a las necesidades de los productores.
- El programa es abierto, valora la experiencia y permite entrar a nuevas entidades.
- Mucha empresa pequeña no tiene apoyo, no tienen oportunidad, con el Fondo sí. Quisiera que fuera más.
- Al principio faltó información, la unidad del Fondo colaboró bastante.
- Me ha ido muy bien, estamos pidiendo colaboración a los centros provinciales.
- Se requiere mayor publicidad para conocer los programas del MADR.
- Le falta a la gente conocer los servicios para poderlos aprovechar.
- Me gustaría que el Fondo se hiciera cada seis meses, si la ley lo permite.
- Falta información, el Ministerio tiene programas muy buenos, pero si no se divulgan nadie sabe y no se puede acceder a ellos.
- Que sigan trabajando así, lo están haciendo bien.

## 10.5 SUBSIDIO VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL RURAL

El Programa de Vivienda de Interés Social Rural, obtuvo para 2011 una valoración promedio de 4.5. Destacándose las variables de Imparcialidad, Celeridad, Apoyo y Acceso a la Información con calificación de 5 puntos.

El índice de Transparencia, que hace referencia a mantener información abierta, rendir informes, facilitando que los ciudadanos participen, obtuvo una calificación de 3.7, siendo la más baja de la evaluación del VIS Rural.



Promedio del programa 4.5

Los comentarios de los beneficiarios sobre el Programa de Vivienda de Interés Social Rural fueron los siguientes:

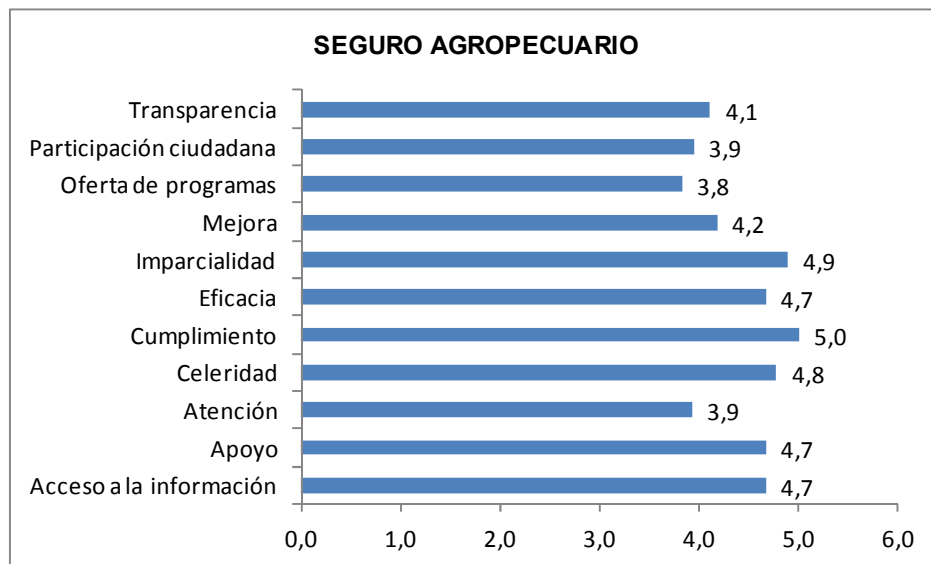
- Vivíamos en una casa de barro, las condiciones de vida han mejorado.
- Estamos felices en nuestra nueva casa.
- Vivíamos 3 personas en casa de madera y gracias al programa tenemos una vivienda digna.
- Necesitábamos la vivienda, ahora ya estamos mejor y contentos.
- Gracias Banco Agrario y Alcaldía, la vida nos cambio.
- El techo quedo corto, se entra el agua cuando llueve, los baños no quedaron bien arreglados.
- La vivienda tiene muchos inconvenientes, se entra el agua.

- No entregaron todo, el alcantarillado no lo entregaron, la teja corta (entra el agua cuando llueve).
- Nos entregaron una parte en obra gris, pero logramos terminarla.
- Estamos felices en nuestra nueva casa.
- Aun tengo familia sin vivienda, pero se presentaron a la convocatoria, esta vez se los van a dar.
- No entregaron todo. Nos toco por nuestra cuenta completar lo que dejaron incompleto.

## 10.6 SEGURO AGROPECUARIO

El Seguro Agropecuario, obtuvo para 2011 una calificación promedio de 4.4. Destacándose la variable Cumplimiento, es decir aquella que hace referencia a la entrega del servicio en las condiciones pactadas, la cual fue valorada con 5 puntos.

Los índices que registraron las calificaciones más bajas fueron: Oferta de Programas, Participación Ciudadana y Atención, como se puede observar en el siguiente gráfico.



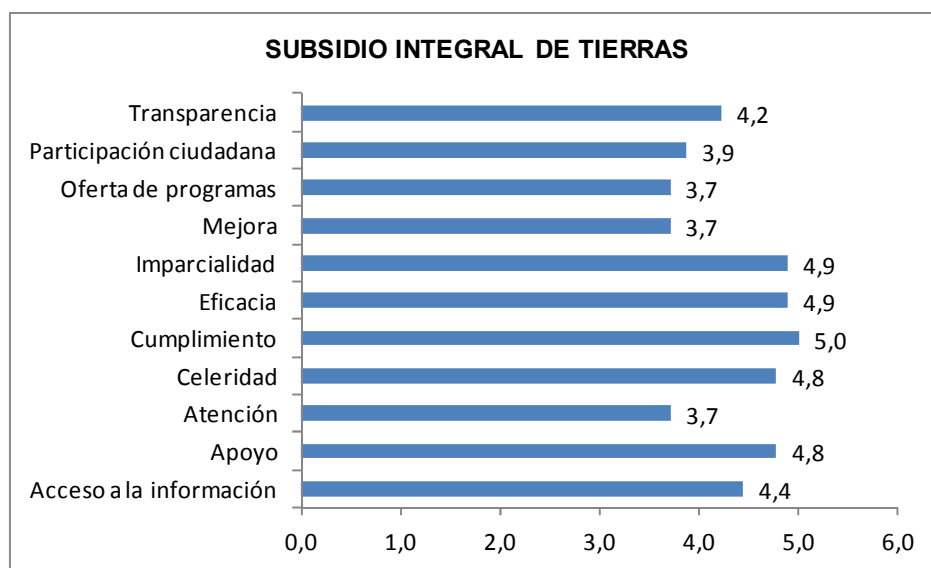
Promedio del programa 4.4

Los beneficiarios no agregaron comentarios sobre el Seguro Agropecuario.

## 10.7 SUBSIDIO INTEGRAL DE TIERRAS

El Subsidio Integral de Tierras, obtuvo para 2011 una valoración promedio de 4.4. Destacándose la variable Cumplimiento (5.0), seguida de cerca por los índices de Imparcialidad y Eficacia con 4.9, respectivamente.

Los Índices Oferta de Programas, Mejora y Atención, registraron una calificación de 3.7, siendo las más bajas de la evaluación del Programa.



Promedio del programa 4.4

Los comentarios de los beneficiarios del Subsidio Integral de Tierras fueron los siguientes:

- La espera fue mucha, el trámite largo, que sufrimiento.
- Este año no ha sonado mucho el tema, sigan con el programa.
- Estamos en proceso de que nos entreguen el subsidio, debería ser más ágil.
- Nos cumplieron, no creíamos que fuera a salir la ayuda y sí.
- Al fin hemos tenido, como trabajar el gobierno nos ha apoyado muy bien.
- Ojalá el año entrante continúen con programas como este, fue de gran ayuda.
- Estamos detrás de que se nos apruebe un proyecto productivo. El

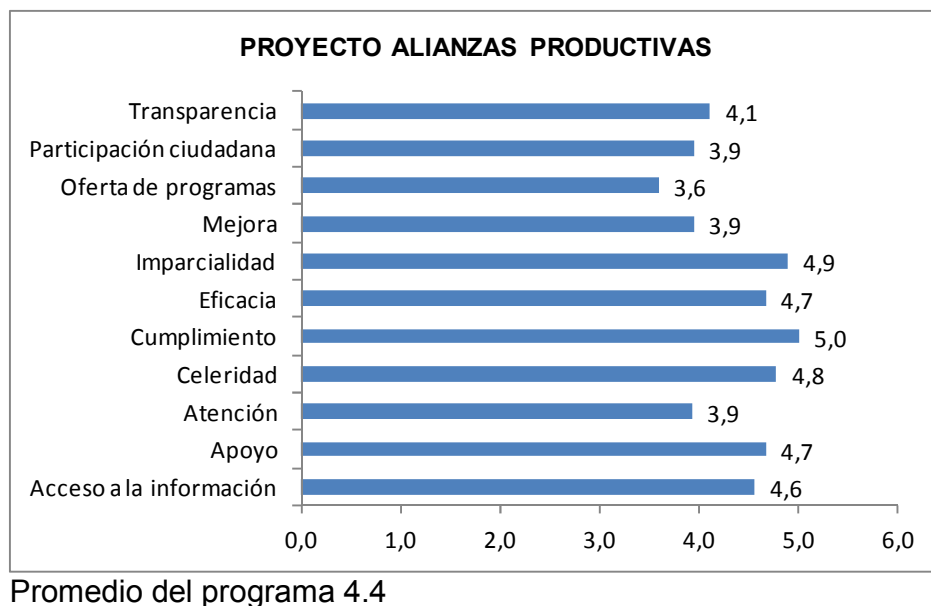
banco aún no da respuesta.

- Ojalá nos salga todo como lo tenemos planeado. Gracias INCODER.
- Deberían reducir tanto trámite. Piden muchos papeles.
- El programa es bueno, sin tanto obstáculo sería perfecto.
- La ayuda es buena, pero uno se ve corto, nos toca endeudarnos.
- Hay mucha dificultad con los trámites y demora en la entrega.

## 10.8 PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS

El Proyecto Alianzas Productivas, obtuvo para 2011 una valoración promedio de 4.4. Sobresale el índice de Cumplimiento con calificación de 5 puntos, seguido de Imparcialidad con 4.9 y Celeridad 4.8.

La variable Oferta de Programas, que hace referencia a si el portafolio de servicios del Ministerio, es suficiente para cubrir las necesidades, obtuvo una calificación de 3.6, siendo la más baja de la evaluación del Proyecto.



Los comentarios de los beneficiarios del Proyecto Alianzas Productivas fueron los siguientes:

- Es necesario aterrizar más la parte de los estudios, para no encontrar



en campo tantos problemas. Los recursos ayudan mucho pero no lo suficiente.

- La contratación por parte de la fiduciaria genera inconvenientes, por no tener herramientas para que los técnicos cumplan, la fiduciaria es muy demorada en desembolsar.
- Hay dificultad por la falta de agilidad en los tramites del Banco Agrario y el trámite del desembolso de las alianzas.
- Siento que lo que se ha hecho es para mejorar. La página WEB, nos ha servido bastante.
- La planificación fue extemporánea, se planeó en el 2009 y se ejecutó en el 2010.
- El trámite con FIDUCOLDES es lento. Las respuestas se tardan en dar solución. Como los asociados están dispersos, la asistencia técnica es demorada por la distancia.
- Los trámites de desembolso de FIDUCOLDES son muy demorados, muy lentos. Es muy importante, la asignación del componente técnico alianzas nucleadas.
- La asistencia técnica ha sido fundamental, se dificulta en los casos en el que el usuario está muy distante de otro, en el desplazamiento se gasta mucho tiempo.
- El capital de trabajo es fundamental para poder funcionar el trámite para el desembolso, es largo y lento, muy difícil.
- El intermediario hace que el proceso se demore, además piden muchos papeles.
- Pienso que deben corregir la tramitología del pago a profesionales, es demorada.
- Me parece que está bien y que las fallas se han mejorado, deberían hacer dos convocatorias al año.
- El procedimiento para el manejo de los recursos es muy complejo y extenso, mucha papelería. La centralización en Bogotá, atenta contra el buen manejo del Proyecto.
- El programa es bueno, a veces se ponen muchos obstáculos y dificultades. Se quedan cortos al ejecutar la asistencia técnica

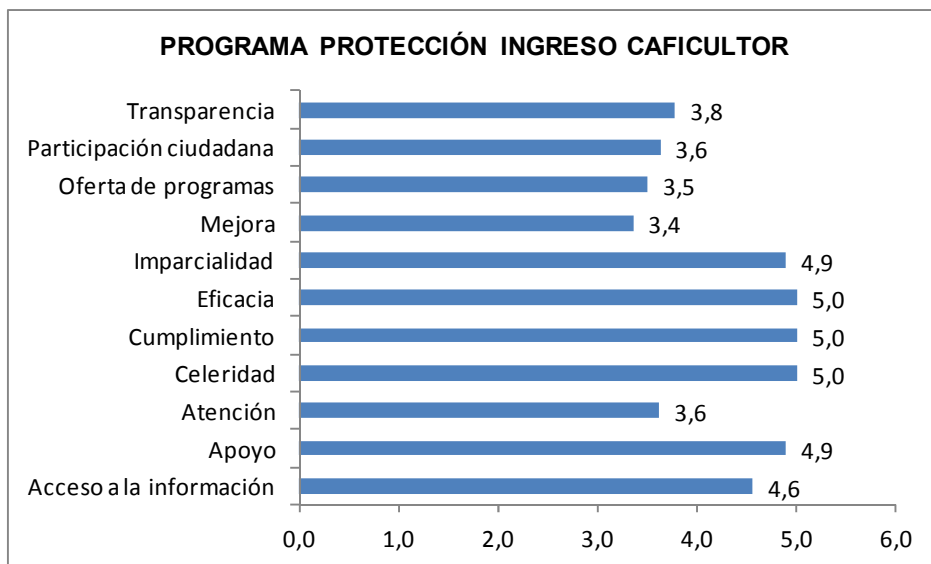
## **10.9 PROGRAMA PROTECCIÓN INGRESO CAFICULTOR**

El Programa de Protección del Ingreso al Caficultor, obtuvo para 2011 una calificación promedio de 4.3. Se destacan los índices de Eficacia, Cumplimiento y Celeridad, los cuales obtuvieron una valoración de 5 puntos.

Las variables que registraron las calificaciones más bajas fueron: Mejora,



Oferta de Programas, Participación Ciudadana y Atención con 3.4, 3.5, 3.6 y 3.6, respectivamente.



Promedio del programa 4.3

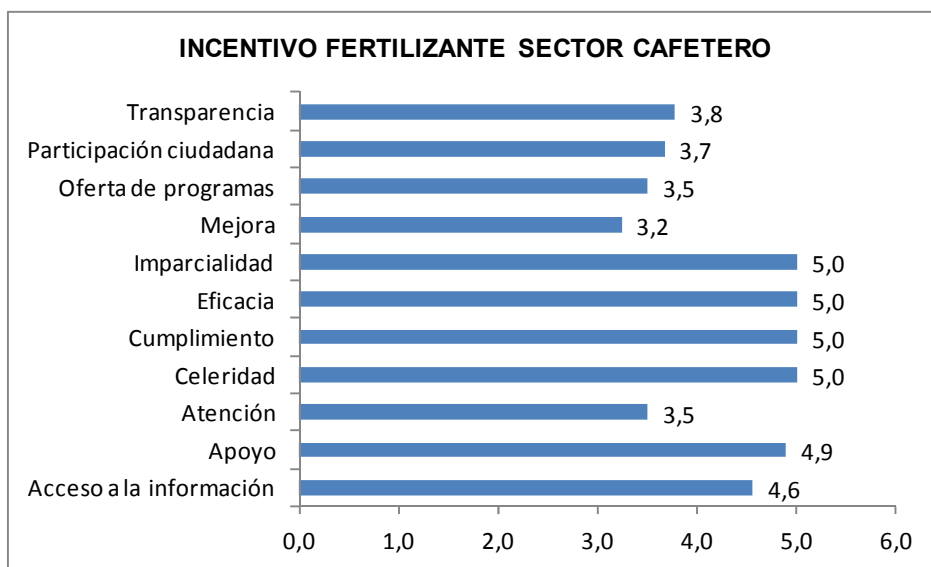
Los comentarios de los beneficiarios del Programa de Protección del Ingreso al Caficultor fueron los siguientes:

- Nos descuidamos un poco y la Federación intervino para ayudarnos y que el daño no fuera más grave.
- Después de tanta lluvia quedamos un poco afectados, el programa nos ayudo para que no fuera tan dura la pérdida.
- Con tanta lluvia creí que se perdía la cosecha, se logro salvar buena parte.
- La Federación se desvive por mantener a los cafeteros y campesinos satisfechos.
- La federación lleva varios años realizando una gran labor con los caficultores.
- Los cultivadores de café nos sentimos respaldados, tienen muchos programas que nos sirven de mucho.
- Los insumos son más económicos si se compran por la federación.

## 10.10 INCENTIVO FERTILIZANTE SECTOR CAFETERO

Este Incentivo, obtuvo para 2011 una calificación promedio de 4.3. Los índices de calificación máxima fueron Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento y Celeridad. Les sigue la variable Apoyo con 4.9.

La variable Mejora fue la que obtuvo la calificación más baja con 3.2. Este índice se refiere a si durante el desarrollo del programa, le tomaron en cuenta al beneficiario sus propuestas para optimizar los logros o resultados en su implementación.



Promedio del programa 4.3

Los beneficiarios realizaron los siguientes comentarios, respecto del Incentivo para Fertilizantes al Sector Cafetero:

- Buen servicio por parte del Comité de Cafeteros
- Recibir ese subsidio en semillas, abono y plaguicidas, nos ha servido de mucho.
- La Federación siempre llega al campesino y ayuda, en verdad nos sirve mucho.
- Nos facilita la adquisición de insumos, además que son de muy buena calidad.
- La asesoría técnica que nos da la Federación de Cafeteros, nos ayuda mucho.

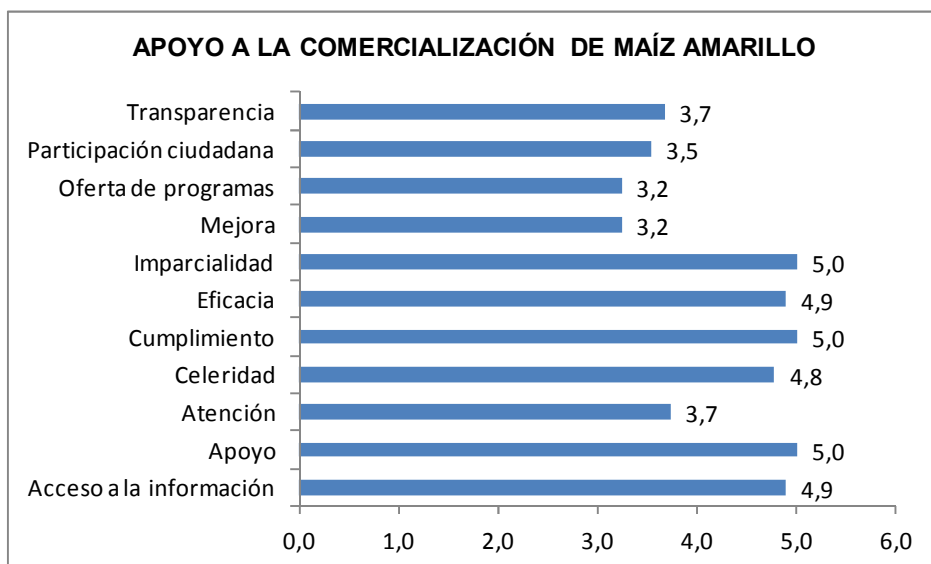


- Excelente ayuda, por favor sigan así

### 10.11 APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE MAÍZ AMARILLO

Este Programa de Apoyo, obtuvo para 2011 una calificación promedio de 4.3. Las variables con valoración más alta fueron Imparcialidad, Cumplimiento y apoyo con 5.0 puntos. Les siguen Eficacia, Acceso a la Información y Celeridad con 4.9, 4.9 y 4.8, respectivamente.

Las variables Oferta de Programas y Mejora, obtuvieron la calificación más baja con 3.2, como se puede observar en el siguiente gráfico.



Promedio del programa 4.3

Los comentarios realizados por los beneficiarios fueron los siguientes:

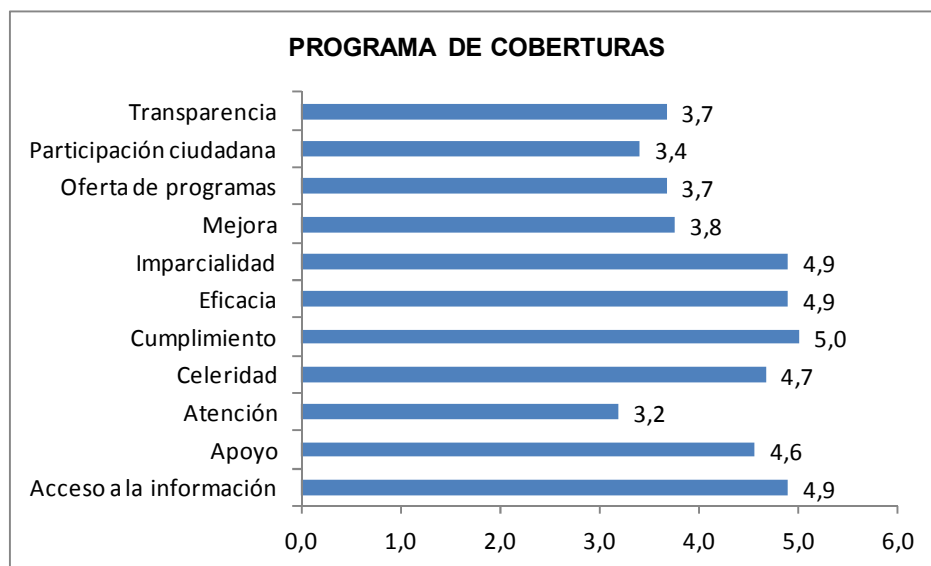
- El Ministerio nos ha dado una gran ayuda, sigan así.
- Este año no abrieron los programas, estamos a la expectativa para que nos otorguen esta ayuda.
- No me explico porque este año no programaron la entrega de este apoyo, se cansan muy rápido.
- Que sigan dando este subsidio, este año no hubo convocatoria.
- Para este año no hubo programa, por qué lo suspendieron si era tan bueno.

- La bolsa no dio una gran ayuda, no tuvimos ningún tipo de contacto con el Ministerio.
- Todo muy bien sigan así.
- Quien regula los precios no nos da oportunidad de crecer, paga muy barato.
- Estamos necesitando asistencia técnica, no sabemos a quién plantearle nuestra inquietud.
- No bajen los brazos veníamos con el programa muy bien y este año no presentaron programa.

### 10.12 PROGRAMA DE COBERTURAS

El Programa de Coberturas obtuvo para 2011, una valoración promedio de 4.3. La variable con calificación más alta fue Cumplimiento con 5.0 puntos, seguida de Imparcialidad, Eficacia y Acceso a la Información con 4.9 cada una.

Las variables Atención y Participación Ciudadana, obtuvieron las calificaciones más baja con 3.2 y 3.4, como se puede observar en el siguiente gráfico.



Promedio del programa 4.3

Los comentarios realizados por los beneficiarios del Programa de Coberturas



Libertad y Orden

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**  
República de Colombia



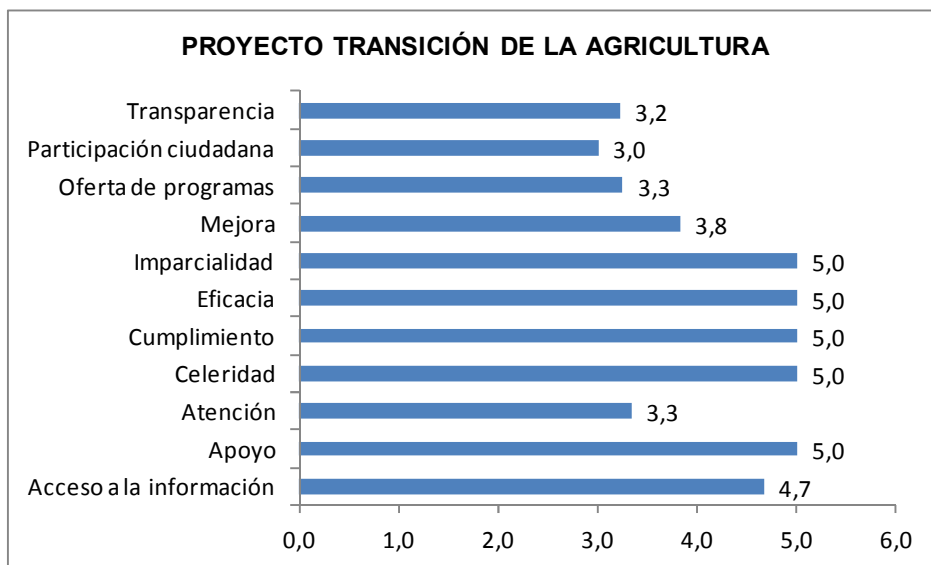
fueron los siguientes:

- Soportes como este nos ayudan a crecer y ser fuertes, gracias MADR.
- En realidad ve uno que existe un estado de fondo, dando beneficios y ayudas a los colombianos de bien.
- Los buenos somos más, gracias al MADR por ayudarnos a hacer las cosas bien.
- Gracias Ministerio por el apoyo que como microempresarios nos da.
- De verdad se siente uno respaldado. Gracias.
- Sí han mejorado, ojala sigan así. En Colombia, cuando algo bueno funciona bien, lo quitan.
- Todo está funcionando como un relojito.
- Con estas ayudas encontramos del Gobierno un verdadero apoyo.
- Que buen apoyo el que recibimos del Estado.
- Que buen apoyo recibe un empresario por parte del Estado.
- Con ayudas como esta en realidad se siente uno como empresario respaldado.
- Se siente uno como exportador verdaderamente respaldado.
- Que buenas ayudas nos está dando el gobierno por intermedio del Ministerio.
- Es gratificante ver lo que hacen, no todo lo que se dice del Ministerio es malo.
- Esos son los beneficios que nos ayudan a crecer.
- Sigán así, nos mantienen motivados.

### **10.13 PROYECTO TRANSICIÓN DE LA AGRICULTURA**

Este Proyecto obtuvo para 2011, una valoración promedio de 4.3. Las variables que registraron la máxima calificación fueron Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento, Celeridad y Apoyo.

Las variables que obtuvieron las calificaciones más bajas fueron Participación Ciudadana (3.0), Transparencia (3.2), Oferta de Programas (3.3) y Atención (3.3).



Promedio del programa 4.3

Los comentarios realizados por los beneficiarios del Proyecto Transición de la Agricultura fueron los siguientes:

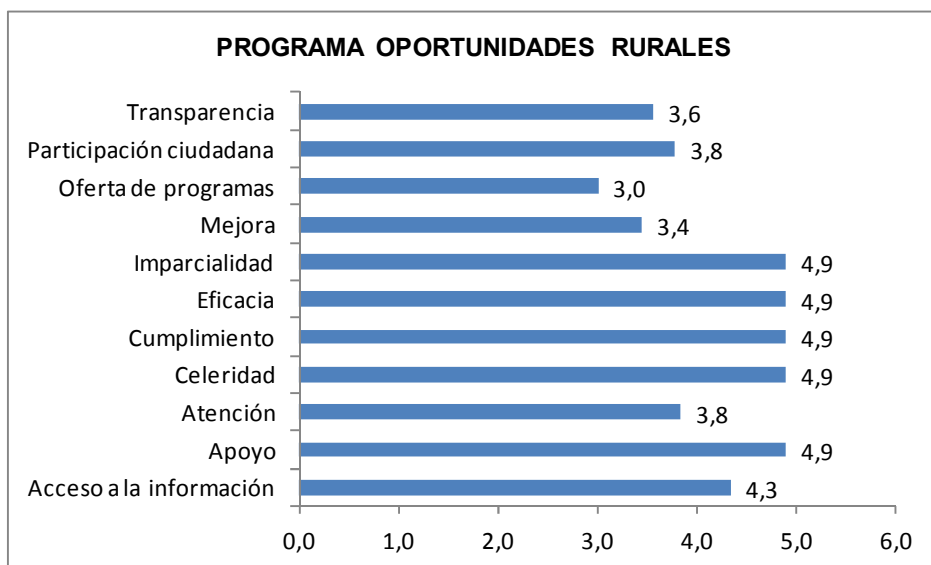
- CORPOICA nos ha colaborado en todo, nos han dado una gran ayuda.
- Con el Ministerio no hemos tenido ningún tipo de comunicación. Todo lo hemos trabajado con CORPOICA.
- La Universidad de Antioquia nos ha suministrado todo listo para implementarlo. Además le han hecho seguimiento.
- Con intermediarios como CORPOICA las cosas se facilitan mucho.
- CORPOICA nos ayudo muchísimo, prácticamente ellos hicieron todo.
- Estamos evaluando con CORPOICA, el tema de la producción de carne, queremos evaluar rentabilidad.
- CENIACUA con sus proyectos de investigación, está beneficiando a muchas familias.
- La universidad de Antioquia nos ha colaborado con la investigación en materia de Guadua, tiene un sin fin de utilidades y beneficios.
- ACUICA nos ha brindado una gran ayuda, excelente el apoyo que nos ha brindado.
- La Universidad del Magdalena nos ha brindado el apoyo, sin ella no habríamos logrado tantas cosas buenas.
- La Universidad del Valle inicio el proceso de investigación, gracias a esta pudimos hacer parte de los beneficiarios.



- Han mejorado. Estos proyectos de investigación son muy positivos, por lo general se busca mejorar en la productividad, generando un mejor ingreso.
- La Universidad Nacional siempre se ha preocupado por patrocinar estos procesos de investigación, nos abren posibilidades para el futuro.

#### 10.14 PROGRAMA OPORTUNIDADES RURALES

Para este programa las variables Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento, Celeridad y Apoyo registraron las calificaciones más altas. La variable que más bajo puntaje evidenció fue Oferta de Programas y Mejora.



Promedio del programa 4.2

Los comentarios realizados por los beneficiarios del Programa Oportunidades Rurales fueron los siguientes:

- El sector agropecuario necesita mejor capacitación para organizarlo. Capacitar al campesino para que sepa que cuando se asocia tiene derechos y cómo acceder a los beneficios.
- Cuando nos unimos y creamos la asociación, empezamos a ver progreso, uno cuando es independiente no cuenta.
- Bien lejos que nos encontramos de todo, reconforta saber que hay quien se preocupa porque uno progrese.

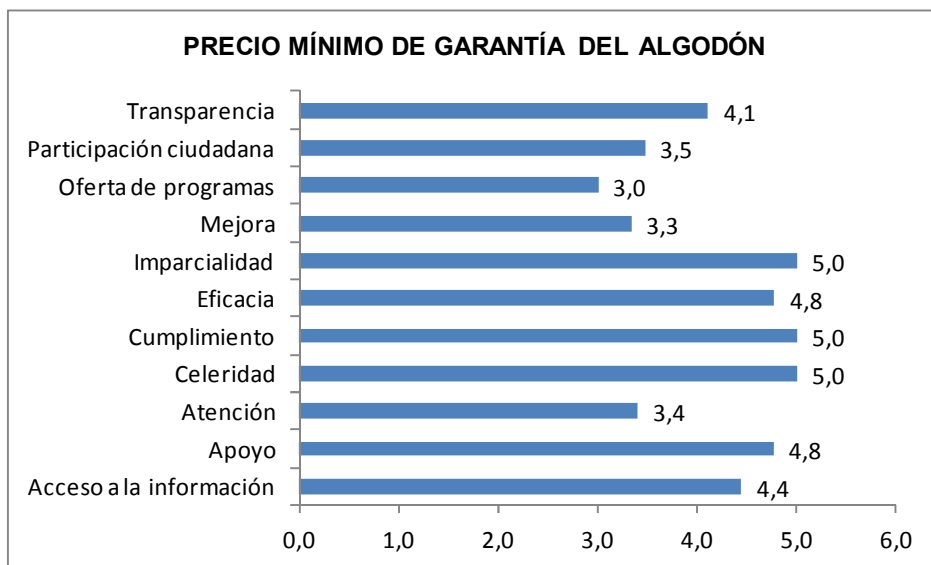


- ASOCALM ha pedido reunir a un grupo de campesinos para comprometerlos y concientizarlos que unidos somos fuertes, eso si hay que trabajar duro.
- En verdad que gratifica sentir que uno está respaldado y apoyado por esta entidad y el Gobierno, que bueno que miren al campesino como el verdadero futuro del país.
- Si nos aprueban el proyecto que presentamos, sabemos si el beneficio que nos dieron sirvió para algo.
- Estamos en espera que nos aprueben un proyecto productivo para empezar a trabajar en forma.
- Hemos aprendido con este proceso, vemos que el modelo no es funcional, toma de decisiones, pérdida de oportunidades, los mecanismos nos brindan buenas oportunidades.
- Se unieron 33 campesinos para crear el trapiche, al final se volvió un negocio para los que tienen mucha caña, a los de poca nos perjudicó.
- La asociación tramitó todo, yo tan solo reuní los documentos, ellos se encargaron de todo
- A mí me ayudaron, en mi cultivo de yuca fue de mucha ayuda, el beneficio recibido.

### **10.15 PRECIO MÍNIMO DE GARANTÍA DEL ALGODÓN**

El Precio Mínimo de Garantía del Algodón recibió en el 2011, una valoración promedio de 4.2. Las variables con calificación más altas fueron Imparcialidad, Cumplimiento y Celeridad con 5.0 puntos, seguidas de Eficacia y Apoyo con 4.8 cada una.

Las variables Oferta de Programas, Mejora y Atención, obtuvieron las calificaciones más bajas con 3.0, 3.3 y 3.4, respectivamente, como se puede observar en el siguiente gráfico.



Promedio del programa 4.2

Los comentarios realizados por los beneficiarios del Precio Mínimo de Garantía del Algodón, fueron los siguientes:

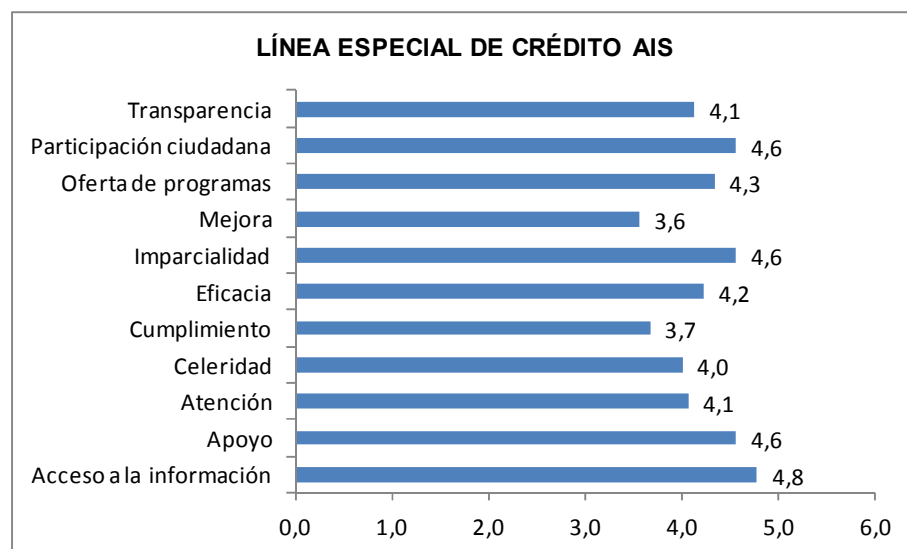
- La parte de verificación y el restablecimiento de las áreas son un cuello de botella.
- Falta de comunicación con los empresarios.
- Cuando teníamos intermediario era muy complicado han mejorado.
- El Ministerio debe trabajar para facilitar el acceso al crédito, cuando hay mora nadie ayuda y las puertas se cierran.
- Solicitamos asistencia técnica y nunca llegó con el redescuento, debe haber disponibilidad por Finagro, primera vez que nos presentamos y quedamos por fuera.
- Cerraron el programa cuando aun el algodón no se había vendido. Mantengan el mismo mecanismo pero por más tiempo.
- Mejor sin intermediarios, mejor ahora que se tramita directamente al MADR.
- Los plazos son muy cortos y falta infraestructura.
- Modernizar el sistema de precios, las subastas replantearlas para con el nuevo DRE, los grandes productores no tenemos acceso.
- El Gobierno fija un precio por tonelada, la diferencia la paga el Gobierno, deben ponerse de acuerdo en el precio.
- Hemos tenido reuniones presentando cambios favorables, mecanismos normales para el beneficio que se recibe.

- Es difícil comunicarse, hay inquietud frente a otros programas. Necesitamos asistencia técnica, solo hay plata para el primer semestre y se acabo.
- Para un mejor apoyo, es necesario tener mayor presencia en el campo y ofrecer acompañamiento.
- La Bolsa nos ha ayudado mucho, a ella presentamos la documentación y ella se encarga de hacer trámite, no hay reparos.
- Puede que se demore la resolución, pero cuando sale no nos da tiempo para el trámite. Es necesario que la resolución se expida más oportunamente.
- La BNA fue intermediaria, con ellos todo salió muy bien.
- La fecha de trámite es simultánea con la expedición de la resolución, cuando dan aviso queda muy poco tiempo.

### 10.16 LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITO AIS

La Línea Especial de Crédito del Programa Agro Ingreso Seguro, recibió en el 2011, una valoración promedio de 4.2. La variable con calificación más alta fue Acceso a la Información con 4.8 puntos, seguida de Participación Ciudadana, Imparcialidad y Apoyo con 4.6 cada una.

Las variables Mejora y Cumplimiento, obtuvieron las calificaciones más bajas con 3.6 y 3.7, respectivamente, como se puede observar en el siguiente gráfico.



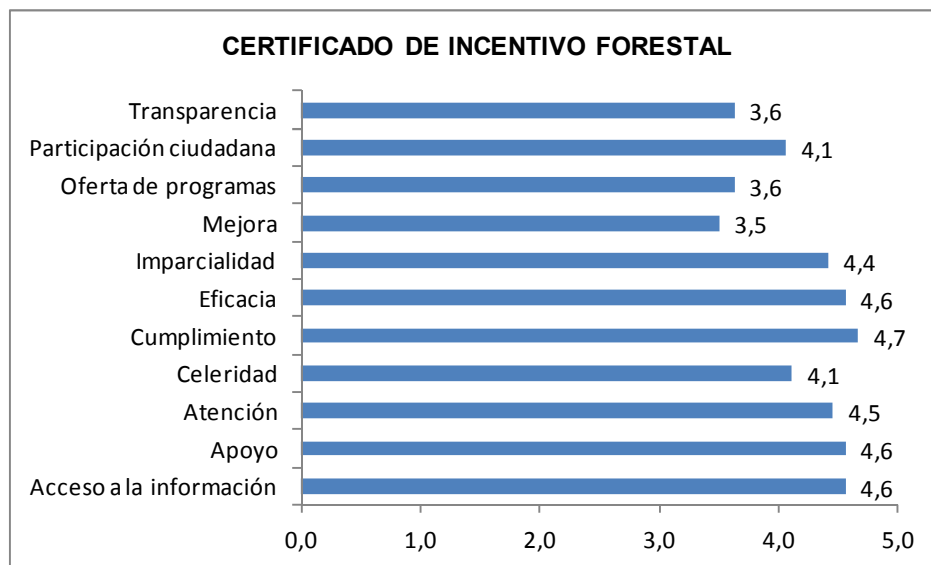
Promedio del programa 4.2

Los comentarios realizados a la Línea Especial de Crédito del AIS, fueron los siguientes:

- Ampliar el plazo para el crédito.
- No pedir requisitos costosos para el sector agropecuario.
- Debería de haber más recursos.
- Hacer visitas a las fincas para seguimiento.
- Por la edad ya no le aprueban crédito.

### 10.17 CERTIFICADO INCENTIVO FORESTAL

Este programa registró una calificación promedio de 4.2, valor al que contribuyeron, especialmente, las variables de Cumplimiento con 4.7, Eficacia, Apoyo y Acceso a la Información con 4.6. El índice de Mejora obtuvo un registro de 3.5, siendo el más bajo de la evaluación del Programa.



Promedio del programa 4.2

Los comentarios recibidos sobre el Certificado de Incentivo Forestal, fueron los siguientes:

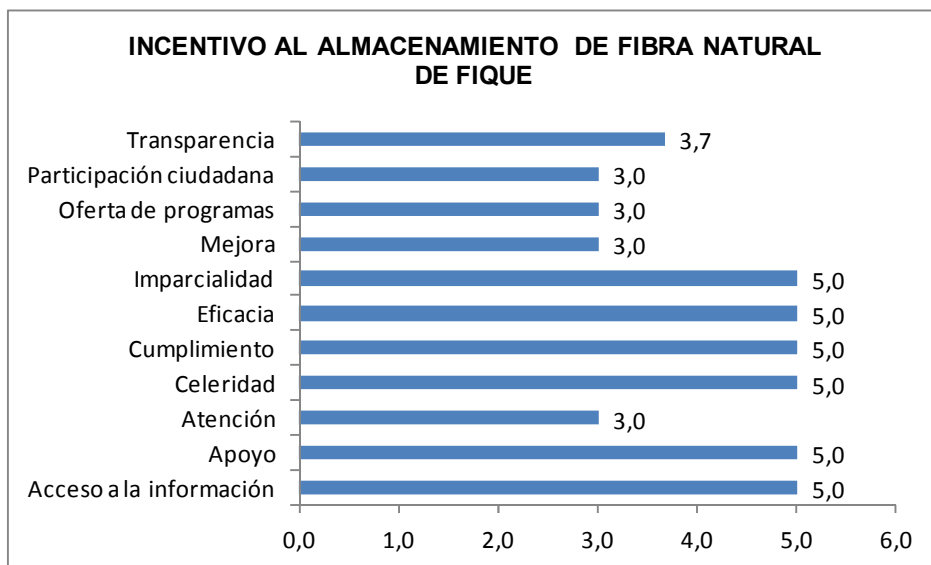
- Falta información en los medios de comunicación, para que la gente conozca los beneficios.
- Es necesario motivar al campesino para que haga uso de los programas tan buenos que tiene el Ministerio.



- El desembolso se demora más de un año.
- Lo están manejando muy bien, nos da oportunidad de crecer.
- Los programas del Ministerio son buenos, pero la gente no los conoce, porque no hay información. Falta publicidad.
- Es importante sembrar árboles para evitar la erosión y las inundaciones, excelente programa.
- Tuvimos grandes demoras en el desembolso de los recursos.
- Debería haber más difusión y ser más asequible a las personas con menos recursos, muchos no cuentan con los recursos suficientes y no pueden acceder al crédito.
- Es necesaria la reforestación para evitar las inundaciones.
- Hace falta más ayuda hacia el usuario, he tramitado CIF 10 años y no ha cambiado. Hay fallas en la publicidad. Se necesita más ayuda técnica.
- El proyecto se paso, no sé por qué no han desembolsado.
- El problema fue de tiempo, hubo mucha demora en el desembolso, se les agradece pero lo hacen a uno sufrir mucho.
- Los trámites muy bien, muy bueno y ágil, demorando el desembolso.
- Falta divulgación, la gente tiene temor a los trámites, más publicidad.
- El trámite y el papeleo fueron muy largos. Desembolsaron muy tarde.
- Les falta promocionar los programas, hay cosas muy buenas, pero sino informan a la gente, no se enteran que existen.

#### **10.18 INCENTIVO AL ALMACENAMIENTO DE FIBRA NATURAL DE FIQUE**

El Incentivo al Almacenamiento de Fibra Natural de Fique, obtuvo en 2011 una calificación promedio de 4.2, valor al que contribuyeron, especialmente, las variables de Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento, Celeridad, Apoyo y Acceso a la Información, que alcanzaron la calificación máxima de 5.0. Las variables Participación Ciudadana, Oferta de Programas, Mejora y Atención, tuvieron un registro de 3.0, como se puede observar en el siguiente gráfico.

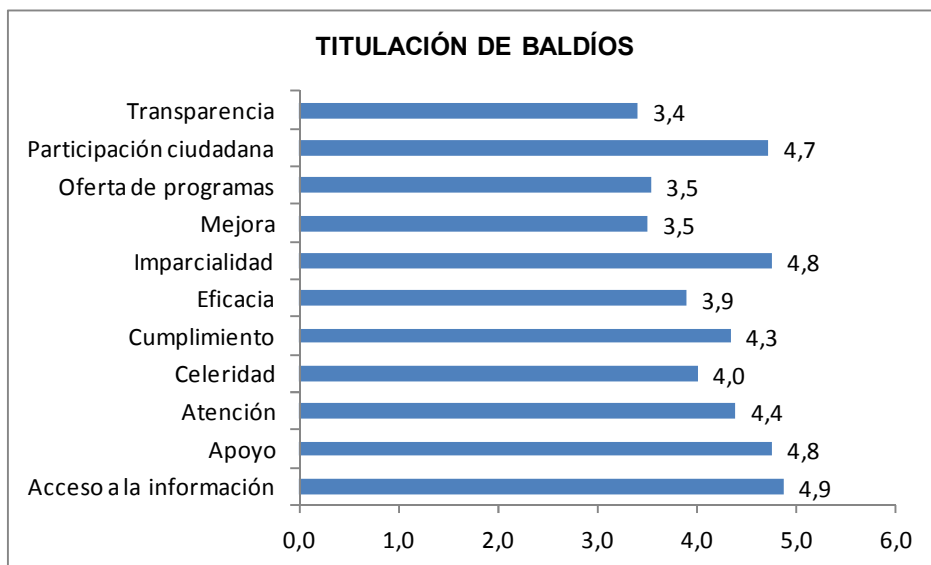


Promedio del programa 4.2

Sobre el Incentivo al Almacenamiento de Fibra Natural de Fique, los beneficiarios no hicieron comentarios.

### 10.19 TITULACIÓN DE BALDÍOS

Este programa registró una calificación promedio de 4.2, valor que se origina en el comportamiento de variables como Acceso a la Información (4.9), Imparcialidad (4.8), Apoyo (4.8) y Participación Ciudadana (4.7). Las variables que jalonaron hacia la baja del promedio fueron Transparencia con 3.4, Oferta de Programas con 3.5 y Mejora con 3.5.



Promedio del programa 4.2

Los comentarios recibidos sobre el Programa de Titulación de Baldíos, fueron los siguientes:

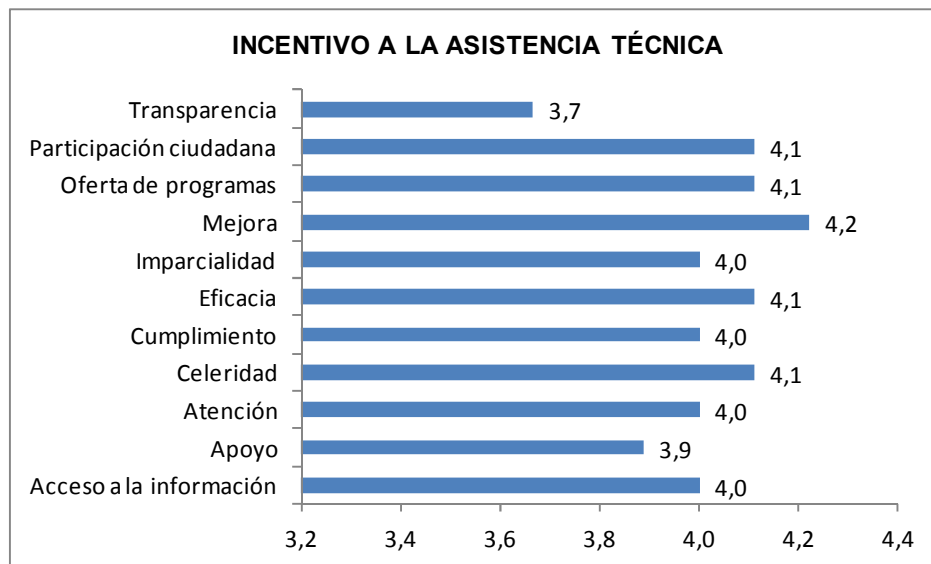
- Estamos trabajando muy bien en la finca, estamos esperando la aprobación de un préstamo para un proyecto productivo.
- Presenté un proyecto productivo para siembra de cacao y ganadería, estoy esperando que me informen si salió o no favorecido. La presidenta nos está ayudando a cambiar el proyecto productivo de tomate por uno de ganado.
- El proyecto fue para tomate y para mora y 2 para ganado doble propósito, presentamos el proyecto al INCODER, pero a la fecha no hemos recibido plata.
- Presentamos proyecto productivo de café, nos hemos comunicado con el INCODER y estamos en espera del desembolso.
- Presentamos proyecto productivo de tomate, granadilla y ganadería doble propósito, estamos en espera que el INCODER apruebe.
- Vamos a esperar que nos respondan frente al proyecto productivo, aún no sabemos si nos van a aprobar.
- Presentamos un proyecto productivo al INCODER para siembra de Café, el Comité exige otra variedad de Café.
- Estamos esperando el Subsidio, ganado, frijol, maíz, café, estamos en espera que el INCODER nos apruebe el proyecto productivo.
- Se presentó un proyecto productivo para café. ya se han abierto 3.000 huecos en espera de semillas y abono. Me solicitaron copias de las

cedulas.

- El proyecto productivo para café, plátano y cacao no han aprobado. Hemos puesto de nuestro bolsillo para ponerlo a trabajar.
- Presentamos al INCODER un proyecto de ganando de doble propósito y estamos en espera de aprobación.
- Presentamos un proyecto para ganado doble propósito, esperamos la ayuda y nos dijeron que nos iban a dar lo del subsidio y aún no ha llegado nada.
- La finca que nos tocó tiene jurisdicción indígena, no la pueden parcelar, se presentó una tutela, nadie da solución.
- Por problemas Etnicos no nos han entregado la tierra, radicamos una tutela en el Ministerio, vamos a exigir que nos den lo que nos corresponde.

## 10.20 INCENTIVO A LA ASISTENCIA TÉCNICA

Este Incentivo obtuvo una calificación promedio de 4.0 en el 2011. Las variables que presentaron los mejores comportamientos fueron Mejora (4.2), Participación Ciudadana (4.1), Oferta de Programas (4.1), Eficacia (4.1) y Celeridad (4.1). El índice de Transparencia, obtuvo la calificación más baja, como se puede observar en el siguiente gráfico.



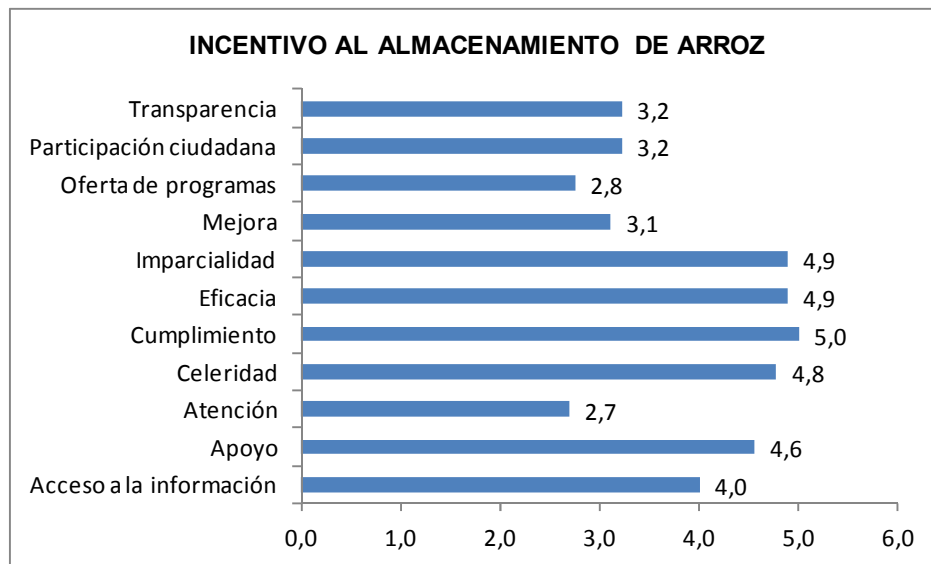
Promedio del programa 4.0

El Incentivo a la Asistencia Técnica no recibió comentarios por parte de los

beneficiarios.

## 10.21 INCENTIVO AL ALMACENAMIENTO DE ARROZ

Este Incentivo obtuvo una calificación promedio de 4.0 en el 2011, valor soportado por el comportamiento de las variables Cumplimiento (5.0), Imparcialidad (4.9), Eficacia (4.9) y Celeridad (4.8). Los indicadores de Atención y Oferta de Programas, obtuvieron las calificaciones más bajas, 2.7 y 2.8, lo que los sitúa en nivel Deficiente en nuestra escala de valoración.



Promedio del programa 4.0

El Incentivo al Almacenamiento de Arroz, recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

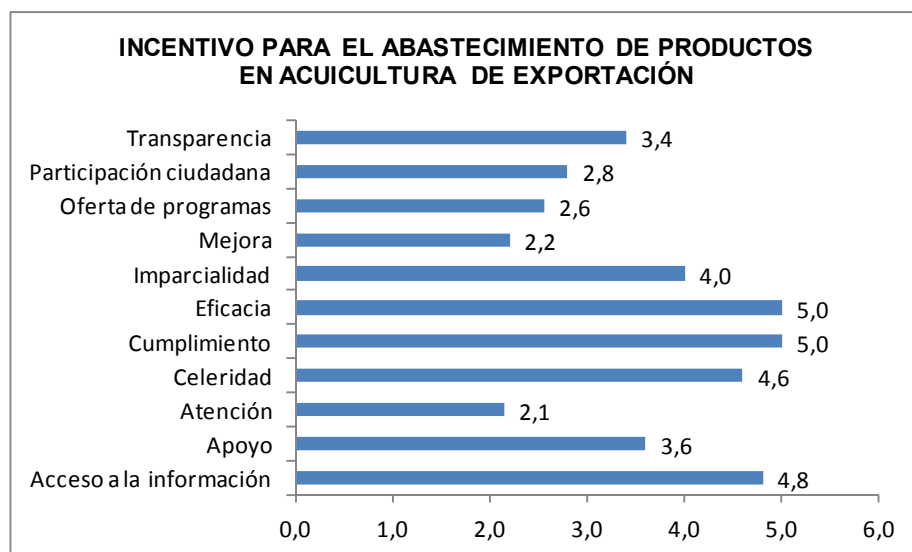
- No se aplica en todo el país, los excedentes de cosecha únicamente son de Meta y Casanare.
- Sean más específicos en los datos que se requieren para tramitar una cuenta de cobro.
- El incentivo es muy pequeño, hay muchos descuentos entonces se merma bastante.
- Es importante que informen sobre los programas que el Ministerio tiene, son buenos, pero si no informan la gente no sabe.
- Estamos sufriendo por una planta, necesitamos de un subsidio con urgencia para adquirirla.

- Se pierden oportunidades, porque no informan en que fechas se inician y cuando terminan los programas, no informan nada o muy poco.
- Estamos detrás de una planta de secado, todo parece indicar que la vamos a adquirir, nos va a servir mucho.
- Deben trabajar en que la información llegue más oportunamente al sector agropecuario. No todos tienen acceso a internet.
- Falta divulgación, no informan sobre los programas y fechas que el Ministerio fija, cuando uno se entera ha pasado mucho tiempo.
- Muy bien todo
- Tiene fallas, ya salió la norma y no es concreta, sobre cuánto tiempo va a durar el programa.

#### 10.22 INCENTIVO PARA EL ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS EN ACUICULTURA DE EXPORTACIÓN (CAMARÓN, TILAPIA Y TRUCHA)

Este Incentivo obtuvo una calificación promedio de 3.7 en el 2011. Se destacan las variables Eficacia y Cumplimiento con 5.0 puntos, seguidas de Acceso a la Información con 4.8 y Celeridad con 4.6.

Las variables que registraron niveles deficientes en su valoración fueron Atención (2.1), Mejora (2.2), Oferta de Programas (2.6) y Participación Ciudadana (2.8).



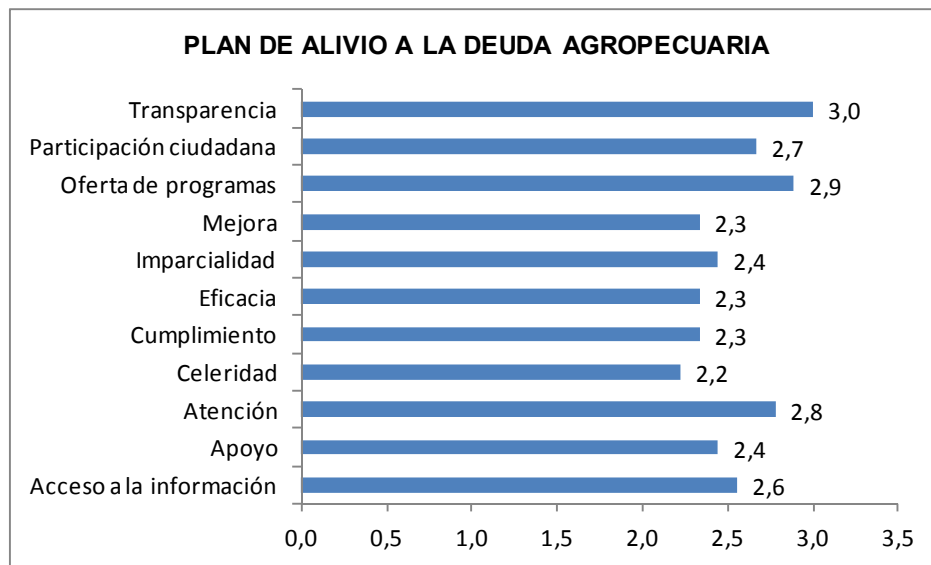
Promedio del programa 3.7

Este Incentivo, recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

- Ojalá que nos sigan apoyando.
- Es difícil la comunicación para los damnificados de la ola invernal.
- Es importante el apoyo del Estado y la introducción de nuevas especies.

### 10.23 PLAN DE ALIVIO A LA DEUDA AGROPECUARIA PARA CLIENTES DEL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA

El Plan de Alivio a la Deuda Agropecuaria, obtuvo en la encuesta 2011, una calificación promedio de 2.5, ubicándolo en nivel Deficiente, según la escala de valoración. Ninguna de las variables tuvo un comportamiento destacado, ya que como se puede observar en el siguiente gráfico, no superaron los 3.0 puntos.



Promedio del programa 2.5

La variable que registró la calificación más baja fue Celeridad con 2.2, es decir, que los clientes no se sienten satisfechos con la oportunidad en la entrega del beneficio, ya que éste no les llega en el momento que lo requieren.

El Plan de Alivio a la Deuda Agropecuaria para Clientes del Banco Agrario de Colombia, no recibió comentarios específicos por parte de los beneficiarios.



## 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2011 fue de 4.3. Este es un buen resultado que nos mantiene en nivel Adecuado, según la Escala de Valoración establecida, sin embargo no se logró alcanzar la valoración del año anterior, situándonos 0.4 puntos por debajo de 2010.

| VARIABLE                                     | 2007       | 2008       | 2009       | 2010       | 2011       |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Relacionadas con la Institucionalidad</b> |            |            |            |            |            |
| Transparencia                                | 3,8        | 4,0        | 3,8        | 4,7        | 3,9        |
| Celeridad                                    | 3,8        | 3,6        | 3,6        | 4,6        | 4,5        |
| Imparcialidad                                | 4,1        | 4,3        | 3,8        | 4,2        | 4,7        |
| Acceso a la Información                      | 3,7        | 4,0        | 3,7        | 4,8        | 4,5        |
| Participación Ciudadana                      | 3,4        | 3,7        | 3,5        | 4,7        | 3,9        |
| Oferta de Programas                          | 3,8        | 3,9        | 3,6        | 4,5        | 3,7        |
| <b>Relacionadas con el Producto/Servicio</b> |            |            |            |            |            |
| Atención                                     | 3,7        | 3,8        | 3,4        | 4,8        | 3,9        |
| Cumplimiento                                 | 4,1        | 3,9        | 3,9        | 4,8        | 4,6        |
| Apoyo  | 3,7        | 4,0        | 3,8        | 4,8        | 4,6        |
| Eficacia                                     | 3,9        | 4,1        | 3,7        | 4,7        | 4,6        |
| Mejora                                       | 3,8        | 3,8        | 3,5        | 4,8        | 3,7        |
| <b>INDICE DE SATISFACCIÓN</b>                | <b>3,9</b> | <b>3,9</b> | <b>3,7</b> | <b>4,7</b> | <b>4,3</b> |

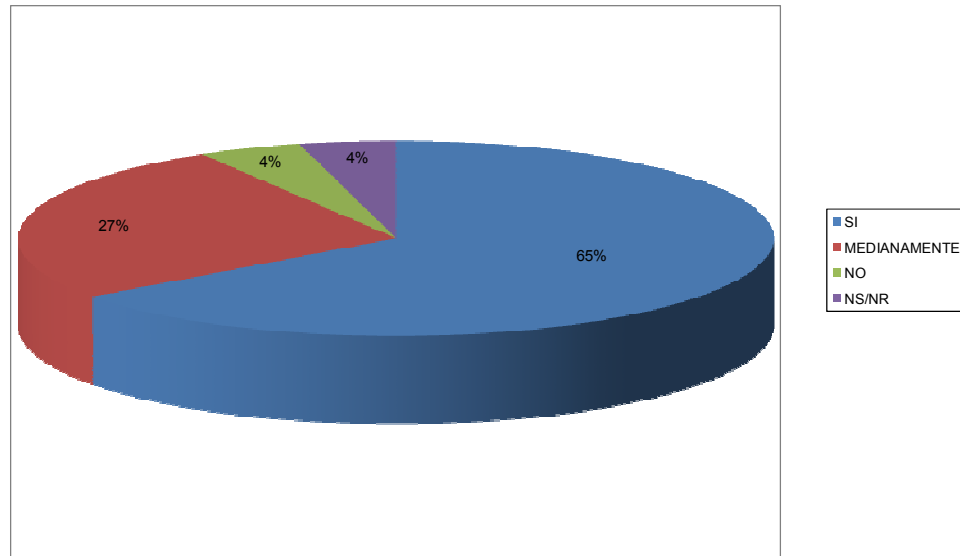
Uno de los aspectos más relevantes a tener en cuenta para analizar el resultado de la encuesta 2011, es el aumento en el número de programas evaluados que pasó de 15 en 2010 a 23 en 2011. Así mismo, la población encuestada pasó de 313 a 387, respectivamente.

El resultado registrado en la encuesta de este año es muy importante para el Ministerio, puesto que responde al esfuerzo y compromiso adquirido en pro de la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes.

En términos porcentuales, el 65% de los clientes del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 27% lo están Medianamente y el 4%, manifiesta su inconformidad con estos.



RESULTADO GENERAL 2011  
(%)



Las pregunta abierta de la encuesta, tiene como objetivo permitir la manifestación directa de nuestros beneficiarios, para conocer sus necesidades y expectativas, respecto a los servicios que se les ofrece y retroalimentar la gestión institucional, con el fin de mejorar continuamente la prestación de nuestros servicios.

Como se pudo observar en la descripción puntual de cada Programa, los resultados de la pregunta abierta, evidencian requerimientos comunes para los programas. Las consideraciones más frecuentes, por parte de los beneficiarios, fueron las siguientes:

- No reconocen al Ministerio como el que otorga el beneficio, sino a las entidades adscritas o vinculadas.
- Solicitan mayor comunicación, publicidad y divulgación de los programas, ya que cuando se enteran de estos, los términos se han vencido.
- Solicitan más apoyo, más recursos para los programas, ampliación de la oferta institucional, subsidios para pérdida de cosechas y para asistencia técnica.



Libertad y Orden

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**  
República de Colombia



- Requieren facilidades de pago de sus deudas con periodos más largos.
- Piden más agilidad en los desembolsos y en la aprobación de los créditos.
- Consideran que para acceder a los programas, se solicitan muchos documentos, hay demasiados trámites o los mismos tardan mucho.
- Algunos manifestaron que a la fecha de la encuesta, no se les había entregado el beneficio, puesto que el mismo se encontraba en trámite o que estaban pendientes de la aprobación de los proyectos productivos.
- Solicitan que se dé continuidad a los programas y que se les asignen más recursos.
- Requieren más capacitación y orientación sobre la manera de asociarse para poder acceder a algunos programas del Ministerio.

También se registraron manifestaciones positivas de agradecimiento y reconocimiento al Ministerio y a las entidades ejecutoras, especialmente en los programas: Fondo de Fomento Agropecuario, Vivienda de Interés Social Rural, Protección del Ingreso del Caficultor, Incentivo Fertilizante Sector Cafetero, Apoyo a la Comercialización de Maíz Amarillo, Coberturas, Transición de la Agricultura, y Oportunidades Rurales.

Es importante que los responsables de los programas evaluados, analicen los resultados que se presentan en este informe, para que adelanten las acciones y mejoras pertinentes, con el objetivo esencial de aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios.

Adicionalmente, se debe llamar la atención de las entidades ejecutoras en el sentido, de hacer más visible la gestión del Ministerio en la entrega del beneficio, con el fin de obtener el reconocimiento que permita el fortalecimiento continuo de la imagen institucional.

**ALBA SÁNCHEZ RÍOS**

Directora de Planeación y Seguimiento Presupuestal  
Septiembre 26 de 2011