



**MINAGRICULTURA**



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
DE LOS CLIENTES 2016**

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

**Noviembre 2016**



## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural – MADR, 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 clientes externos, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen acerca de los beneficios recibidos por el Ministerio.

La encuesta fue realizada telefónicamente, con base en los datos que las dependencias del Ministerio, reportaron al Proceso Atención al Ciudadano los beneficiarios que recibieron servicios durante el año 2015.

## 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen los beneficiarios con relación a los servicios/productos ofrecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR y sus entidades adscritas y vinculadas, con el ánimo de tener información que permita la retroalimentación y la toma de acciones que contribuyan a la mejora de los programas y servicios ofrecidos por la entidad.

## 3. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción del cliente, se tomó 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:

<b>PUNTAJE</b>	<b>CRITERIOS</b>
<b>Puntaje Total entre 0.0 y 2.0</b>	Inadecuado
<b>Puntaje Total entre 2.1 y 3.0</b>	Deficiente
<b>Puntaje Total entre 3.1 y 4.0</b>	Satisfactorio
<b>Puntaje Total entre 4.1 y 5.0</b>	Adecuado

**Cuadro No. 1** "Tabla de interpretación"

Fuente: Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP



Los criterios de valoración son los siguientes:

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

**Cuadro No. 2** "Criterios de valoración"  
Fuente: Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP

#### 4. INFORME EJECUTIVO

El valor promedio de satisfacción de los clientes es de **4.0<sup>1</sup>**. Este resultado sitúa al Ministerio en nivel **SATISFACTORIO**, en el grado de satisfacción de los clientes con relación a los servicios/productos ofrecidos.

Las consideraciones generales del muestreo fueron las siguientes:

	2016
<b>Población beneficiaria estimada (datos)</b>	<b>268.823</b>
<b>Muestra</b>	<b>384</b>
<b>Nivel de confianza</b>	<b>95%</b>
<b>Error estimado</b>	<b>5%</b>
<b>Número de variables estudiadas</b>	<b>9</b>

**Cuadro No.3** "Resultado calificación"  
FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2016

El tamaño de la muestra se calculó de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Donde,

n      Tamaño de la muestra  
Z      Nivel de confianza  
e      Error de estimación



<sup>1</sup> Fuente: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2016



- p Probabilidad a favor  
q Probabilidad en contra  
N Población objetivo

Se debe tener en cuenta:

El nivel de confianza utilizado es de 95% que corresponde a las tablas de distribución normal a  $Z=1,96$ , con un error estimado de  $e=5\%$ .

La probabilidad de la encuesta puede ser positiva y negativa, denotadas con las letras p y q, respectivamente y deben ser complementarias, es decir, su suma debe ser igual a la unidad  $p+q=1$ . Para el Ministerio  $p=0.5$  y  $q=0.5$

Para establecer la población objetivo N, se determinará el número de beneficiarios de cada política e instrumento del año inmediatamente anterior a la fecha de realización de la encuesta.

## 5. PRODUCTOS INCLUIDOS

Para 2016, la encuesta incluyó 17 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:

Producto y/o Servicio	No. beneficiario	Muestra final
Asistencia Técnica Rural Directa	121,217	31
Incentivo Capitalización Rural	62,583	30
Programa Leche para la Paz	34,810	35
Línea Especial de crédito	23,224	30
Programa Formalización Rural	16,542	33
Seguro Agropecuario	8,450	30
Programa Restitución de Tierra	873	30
Apoyo Comercialización Fique	622	39
Apoyo Cobertura Maíz	173	24
Certificado Incentivo Forestal	118	30
Programa Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	95	25
Incentivo Almacenamiento de Arroz	29	20
Programa Adjudicación de Baldíos	29	0
Contingente de Importación Carne Porcina Originario de Canadá	29	12
Contingente de Importación Carne Bovina Originario de Canadá	16	9
Contingente de Importación Frijol Originario de Canadá	8	4
Apoyo Exportación Panela	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>268,823</b>	<b>384</b>

**Cuadro No. 4** "Productos encuestados"

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2016

## 6. VARIABLES EVALUADAS

Este ejercicio evalúa 12 variables, 6 relacionadas con el desempeño institucional 5 con el producto/servicio y 1 referente al conocimiento de los trámites y canales de atención dispuestos por la entidad.

### 6.1. VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD

- **Transparencia:** Hacer visible la gestión. Mantener información disponible y pública, rendir informes, facilitando que los ciudadanos participen.
- **Celeridad:** Brindar 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.
- **Oferta de programas.** Verificar si los programas ofrecidos, cubren las necesidades de los beneficiarios.
- **Acceso a la información:** Aplicar el derecho de la sociedad a la información y resultados de las autoridades estatales.
- **Participación ciudadana.** Otorgar acceso al ciudadano a conocer las decisiones del gobierno.

## 6.2. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO/SERVICIO

- **Atención.** Recibir respuesta a los requerimientos y brindar facilidad para comunicarse.
- **Cumplimiento.** Entregar el beneficio en las condiciones pactadas.
- **Apoyo.** Desarrollar las actividades que hizo la institución para que el beneficiario lograra los resultados.
- **Eficacia.** Lograr que el programa elegido logre dar respuesta a lo que necesitaba.
- **Mejora.** Fortalecer la oferta institucional.

Adicionalmente para esta encuesta y con el objetivo de contar con información del grado de conocimiento de los beneficiarios sobre los canales de atención dispuestos para la comunicación permanente y el acceso a los medios tecnológicos que la entidad ha diseñado en el marco de la Estrategia Gobierno en Línea, Resultado que permitirá a la Entidad tomar acciones para mejorar los resultados el Índice de Gobierno en Línea.

- **Conocimiento de los canales y trámites:** Conocimiento de los canales dispuestos y los trámites inscritos en el SUIT.

## 6.3. ENCUESTA REALIZADA

Para la medición de las anteriores variables se realizó la siguiente encuesta en el formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio. Ver anexo 1.





## 7. NIVEL DE SATISFACCIÓN

### 7.1. VARIABLES INSTITUCIONALES

INDICE	PROMEDIO
Oferta de Programas	4.7
Imparcialidad	4.6
Acceso a la información	4.3
Celeridad	4.1
Trasparencia	3.5
Participación Ciudadana	1.5

Cuadro No.5 "Resultado variables institucionales"  
FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2016

En la evaluación realizada a los programas que se ejecutaron en 2016, las variables relacionadas con la institucionalidad obtuvieron una calificación promedio de 3.9, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa.

Se destaca la variable de **Oferta de Programas**, con una valoración de 4.7. La variable de **Participación Ciudadana** obtuvo una calificación de 1.5 siendo la más baja.

### 7.2. VARIABLES DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS

INDICE	PROMEDIO
Mejora	4.7
Atención	4.3
Apoyo	4.3
Cumplimiento	4.1
Eficacia	4.0

Cuadro No.6 "Resultado variables productos/servicios"  
FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2016

Este grupo de variables, el comportamiento promedio fue de 4.3, destacándose **Mejora** con una calificación de 4.7, seguido de **Apoyo** y **Cumplimiento** con calificación de 4.3, mientras que la de **Eficacia** registró una calificación de 4.0 siendo la más baja dentro del grupo.



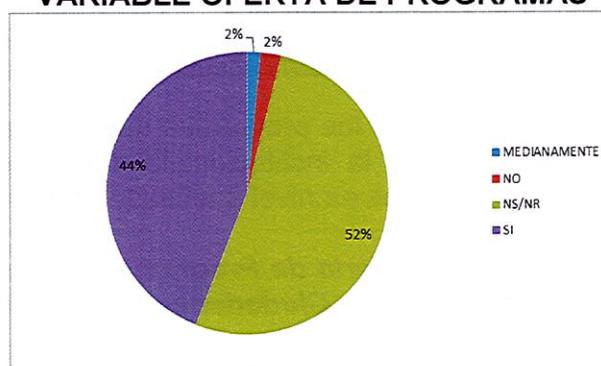
## 8. ANÁLISIS POR VARIABLES

### 8.1 VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD

#### 8.1.1. OFERTA DE PROGRAMAS

El nivel de satisfacción frente a la **Oferta de Programas** obtuvo un promedio de 4.7. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver cuadro No.2) con un resultado de 44% y NS/NR (Ver grafico. No. 1) con 52% en el total de la encuesta.

**VARIABLE OFERTA DE PROGRAMAS**



**Gráfico No.1** "Resultado variable participación ciudadana"  
FUENTE: Archivos Análisis\_ Información\_ Encuesta\_2016

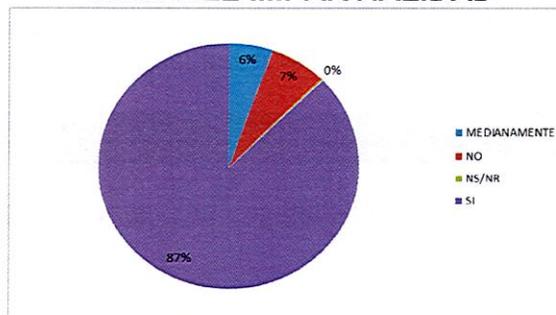
VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Oferta de programas	4.5	3.7	3.8	4.2	4.1	4.2	4.7

**Cuadro No. 7** "Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

#### 8.1.2. IMPARCIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la Imparcialidad, obtuvo un promedio de 4.6, ubicándose como una de las más altas calificaciones de la encuesta. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver gráfico No. 2), representadas con el 87%.

### VARIABLE IMPARCIALIDAD



**Gráfico No 2.** "Resultado variable imparcialidad"  
**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

Esta variable, ha registrado históricamente calificaciones por encima de 4.0, lo que demuestra la satisfacción frente a la manera equitativa en la que se otorgan los beneficios de acuerdo con las condiciones establecidas por el MADR.

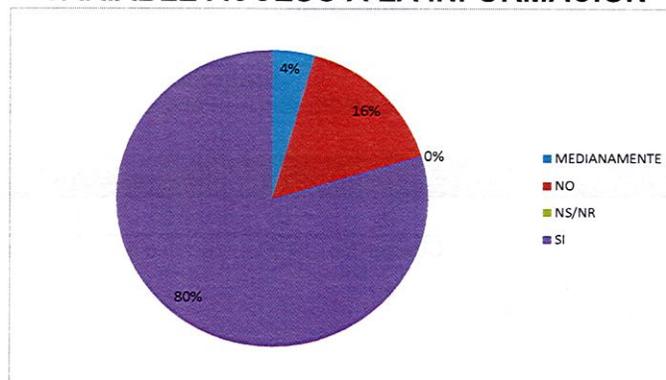
VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Imparcialidad	4.2	4.7	4.9	4.7	4.8	4.8	4.6

**Cuadro No. 8** "Comparativo anual resultado variable imparcialidad"

### 8.1.3. ACCESO A LA INFORMACIÓN

El nivel de satisfacción frente al Índice **Acceso a la Información** obtuvo un promedio de 4.3. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 3), representando el 80% del total.

### VARIABLE ACCESO A LA INFORMACIÓN



**Gráfico No. 3** "Resultado variable acceso a la información"  
**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

*WZ.*



El puntaje obtenido, muestra que los beneficiarios se encuentran satisfechos por la información recibida por el MADR para acceder a los diferentes programas, ubicándose en el nivel Adecuado en la escala de resultados.

VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Acceso a la Información	4.8	4.5	4.8	4.7	4.8	4.8	4.3

No. 9 "Comparativo anual resultado variable acceso a la información"

### 8.1.4. CELERIDAD

El nivel de satisfacción frente a entregar en el momento que se necesita, la respuesta o solución esperada, obtuvo una calificación promedio de 4.1. La respuesta más frecuente fue SI (ver cuadro No.2), representada en el 72%. La calificación MEDIANAMENTE participó con el 12% y la respuesta NO, obtuvo un resultado de 16%. ( Ver gráfico No. 4).

VARIABLE CELERIDAD

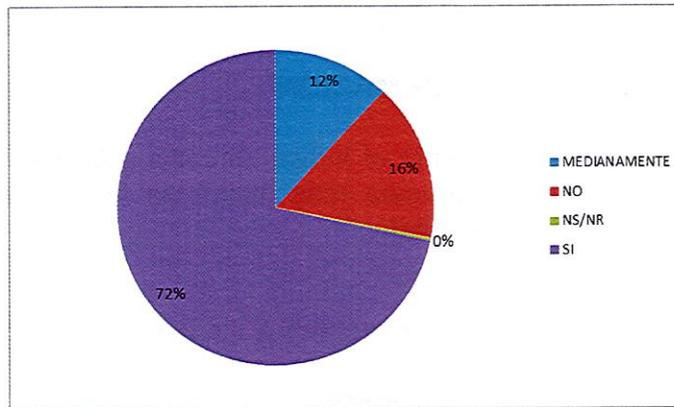


Gráfico No. 4 "Resultado Variable celeridad"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Celeridad	4.6	4.5	4.6	4.3	4.6	4.4	4.1

Cuadro No. 10 "Comparativo anual resultado variable celeridad"

### 8.1.5. TRANSPARENCIA

El nivel de satisfacción frente al Índice de **Transparencia**, obtuvo una calificación promedio de 3.5. La calificación SI (ver gráfico No.5), tuvo un resultado del 43% por votación de 384 del total de los encuestados.





VARIABLE TRANSPARENCIA

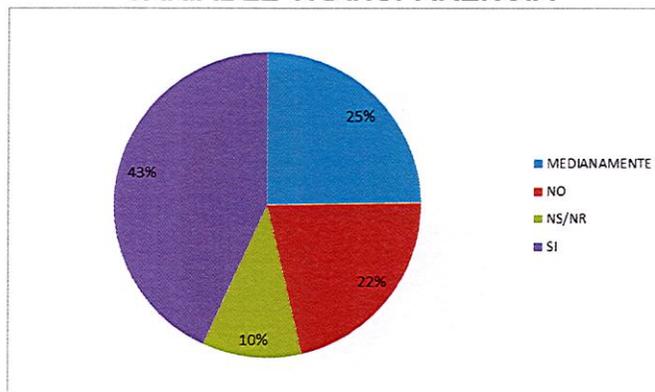


Gráfico No.5 "Resultado variable transparencia"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

La opción MEDIANAMENTE tuvo una participación del 25%, mientras que el 22% de los encuestados, respondieron NO a la pregunta relacionada con la variable **Transparencia**, lo que nos permite concluir que el MADR y sus entidades vinculadas y adscritas divulgan amplia y oportunamente sus programas y resultados.

VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Transparencia	4.7	3.9	4.4	4.0	3.8	3.9	3.5

Cuadro No. 11 "Comparativo anual resultado variable transparencia"

8.1.6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El índice de **Participación Ciudadana**, obtuvo una calificación promedio de 1.5 en el nivel de satisfacción de los clientes. Las respuestas NO (Ver gráfico No. 6) representaron el 70% del resultado.





### VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

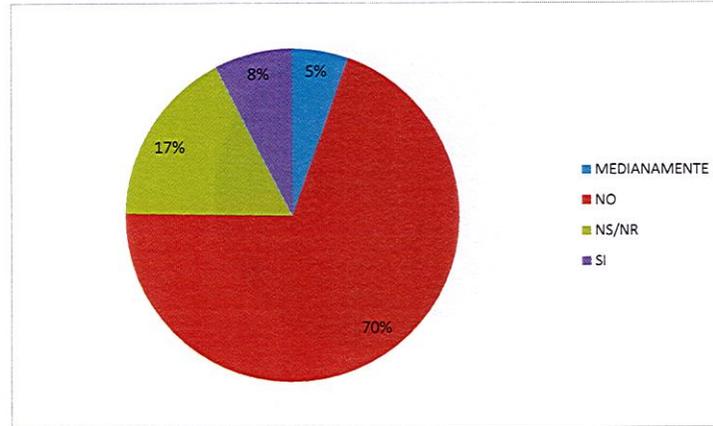


Gráfico No. 6 "Resultado variable participación ciudadana"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

Este resultado ubica al Ministerio en un nivel **Inadecuado** dentro de la tabla de valoración, donde se refleja que los encuestados no encontraron facilidades para plantear requerimientos o participar en la toma de decisiones sobre los productos definidos por la entidad.

VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Participación Ciudadana	4.7	3.9	4.6	3.6	2.6	2.7	1.5

Cuadro No. 12 "Comparativo anual resultado variable participación ciudadana"

## 8.2. VARIABLES RELACIONADAS CON LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

### 8.2.1. MEJORA

El nivel de satisfacción frente a la variable **Mejora** obtuvo un promedio de 4.7, la mayor calificación fue SI (ver gráfico No. 7) con 44%, seguida de NS/NR con 52%.





VARIABLE MEJORA

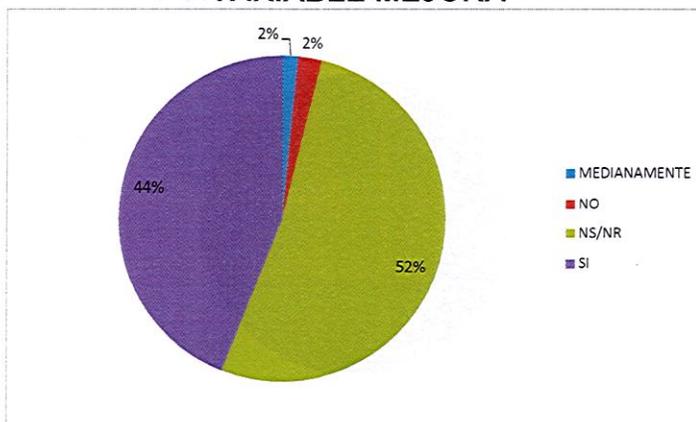


Gráfico No.7"Resultado variable mejora"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

Los beneficiarios reconocen que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ha diseñado y ampliado su oferta institucional para mejorar las condiciones en el sector agropecuario.

VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Mejora	4.8	3.7	4.3	4.2	4.1	4.2	4.7

Cuadro No. 13"Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

### 8.2.2. ATENCIÓN

El nivel de satisfacción frente a la **Atención**, obtuvo un promedio de 4.3. La respuesta más frecuente fue, SI (Ver gráfico No. 8), con un 80%, esta variable mejoró en esta encuesta donde se evidencia que los beneficiarios sienten que el Ministerio está más atento a sus necesidades.



### VARIABLE ATENCIÓN

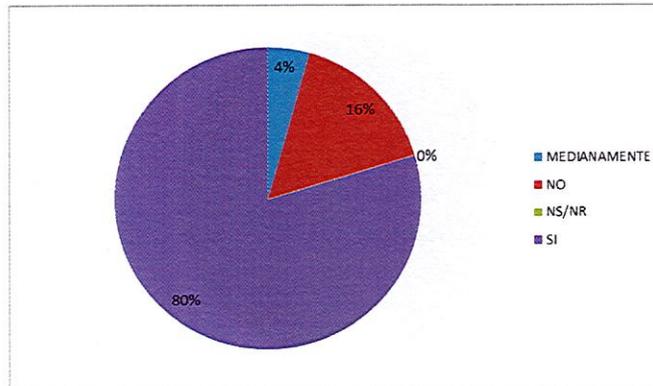


Gráfico No.8 "Resultado variable atención"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

Esta variable, en comparación con anteriores mediciones, ha registrado una mejora.

VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Atención	4.8	3.9	4.4	3.6	2.6	2.7	4.3

Cuadro No.14 "Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

### 8.2.3. APOYO

Con relación al índice de **Apoyo**, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.3. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 9), representada con el 80% del total de la encuesta. Dicho nivel de satisfacción indica que las actividades realizadas por el MADR, fueron adecuadas para que el beneficiario obtuviera su servicio.

### VARIABLE APOYO

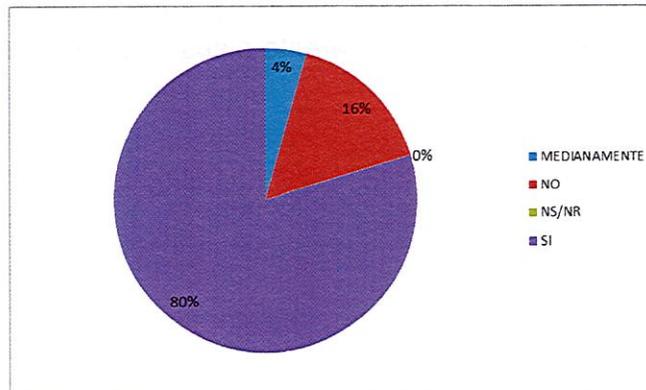


Gráfico No. 9 "Resultado variable apoyo"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016



Esta variable se mantiene en los niveles adecuados en la escala de calificación.

VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Apoyo	4.8	4.6	4.8	4.5	4.1	4.2	4.3

Cuadro No. 15 "Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

#### 8.2.4. CUMPLIMIENTO

La variable **Cumplimiento** registró una calificación de 4.1, valor determinado por el 72% de las respuestas SI, 16% NO y MEDIANAMENTE y 12% (Ver Gráfico No. 10).

#### VARIABLE CUMPLIMIENTO

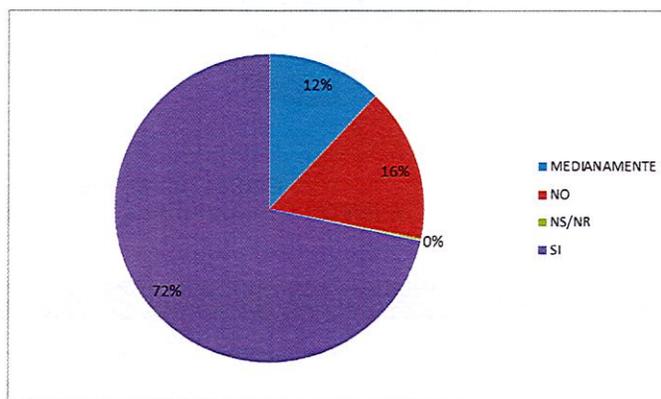


Gráfico No.10 "Resultado variable cumplimiento"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

Esta variable ha mostrado un buen comportamiento por encima de 4.0 en los últimos cuatro años, como se registra en el siguiente cuadro.

VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cumplimiento	4.8	4.6	4.8	4.3	4.6	4.4	4.1

Cuadro No. 16 "Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

Este resultado se encuentra soportado, en que la mayor parte de los beneficiarios manifiestan que recibieron el apoyo en las condiciones y tiempos establecidos.

#### 8.2.5. EFICACIA

El nivel de satisfacción frente a la variable **Eficacia**, obtuvo un promedio de 4.0. La respuesta más frecuente fue SI (Ver cuadro No. 2), representada en el 71%. Para este índice, La calificación NO (ver gráfico No. 11), registró el



20%, lo que evidencia que los beneficiarios se sienten satisfechos, porque que el programa, dio repuesta a lo solicitado.

VARIABLE EFICACIA

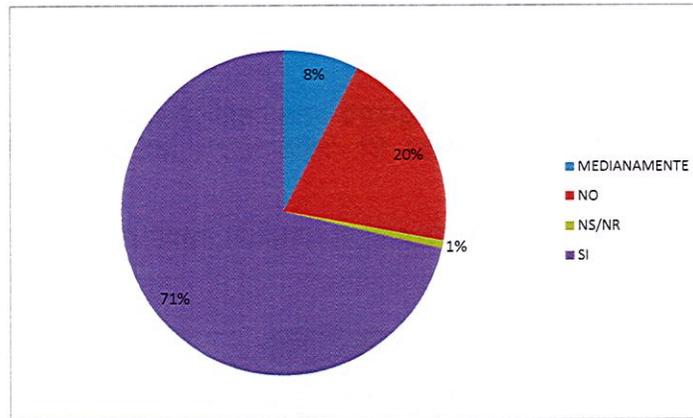


Gráfico No. 11 "Resultado variable eficacia"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

VARIABLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Eficacia	4.7	4.6	4.7	4.6	4.5	4.1	4.0

Cuadro No. 17 "Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

8.2.6. CONOCIMIENTO DE LOS CANALES Y TRÁMITES

Para este informe y como requerimiento de Gobierno en Línea de poder contar con información sobre el grado de conocimiento de los canales de atención y los trámites que el Ministerio tiene inscritos en el SUIT se aplicó una pregunta para poder medir esta variable y cómo resultado se obtuvo una calificación promedio de 1.2 en el nivel de satisfacción de los Clientes.

Las respuestas NO (Ver Gráfico No. 12) representaron el 68% del resultado.





### 8.3 VARIABLE CONOCIMIENTO DE CANALES Y TRÁMITES

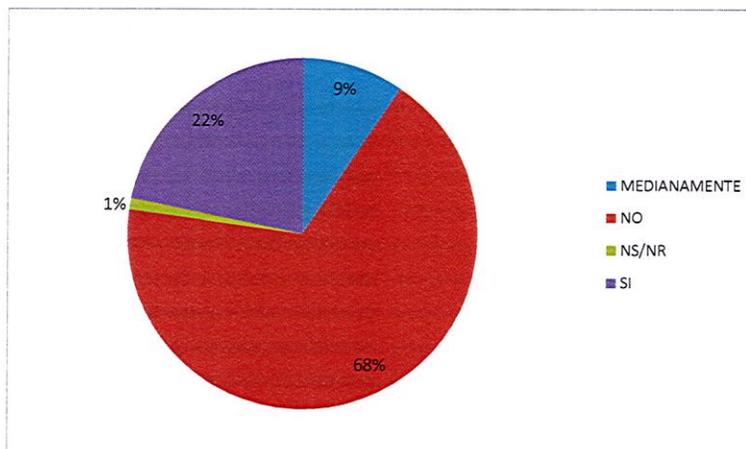


Gráfico No. 12 "Resultado variable participación ciudadana"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

Este resultado ubica al Ministerio en un nivel **Inadecuado** dentro de la tabla de valoración. Lo anterior permite establecer que la entidad debe definir acciones permanentes divulgar permanentemente los canales de atención y los trámites para que los ciudadanos puedan conocer los servicios tecnológicos ofrecidos por la entidad.

## 9. ANÁLISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada en 2016, tuvo en cuenta 17 programas que fueron reportados por las diferentes Oficinas y Direcciones Técnicas del Ministerio, y cuyos beneficios se entregaron en el año 2015. El Programa de Adjudicación de Baldíos no se logró comunicación con los beneficiarios que reportó la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural para la aplicación de la encuesta.

De los 16 programas, 10 se situaron en nivel **Adecuado**, con calificaciones superiores o iguales a 4.1 y, 6 en nivel satisfactorio.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron: Apoyo Exportación Panela 5.0, Incentivo a la Capitalización Rural 4.8, Programa Leche para Todos 4.8, Programa Restitución de Tierras, Apoyo Cobertura de Maíz y Línea especial de crédito con calificación de 4.7.

### TOTAL PROGRAMAS 2016

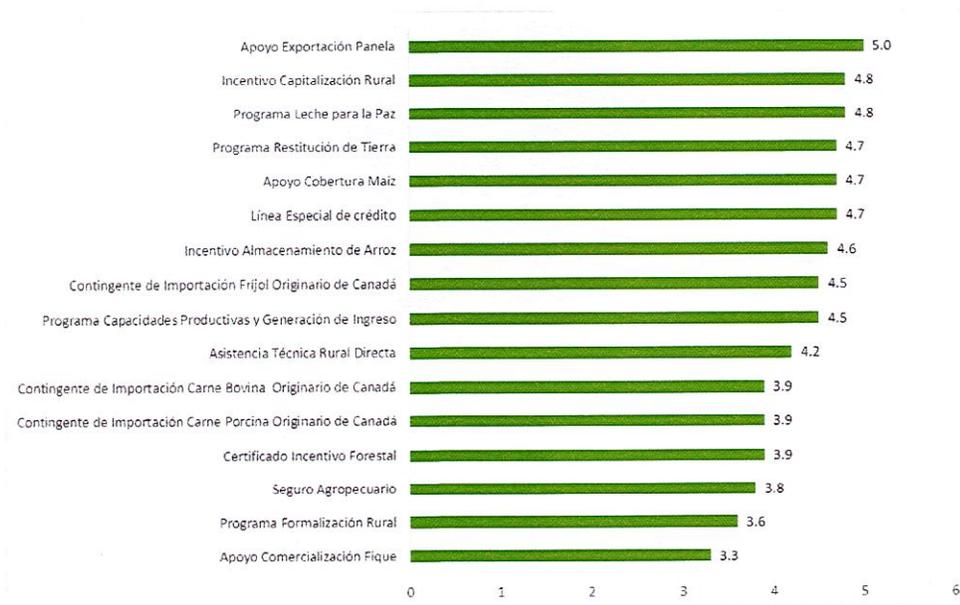


Gráfico No.13 "Resultado Programas"

## 10. ANÁLISIS POR PROGRAMA

### 10.1 APOYO EXPORTACIÓN PANELA

El Programa Apoyo Exportación de Panela, obtuvo en la encuesta 2016 una valoración promedio de 5.0.

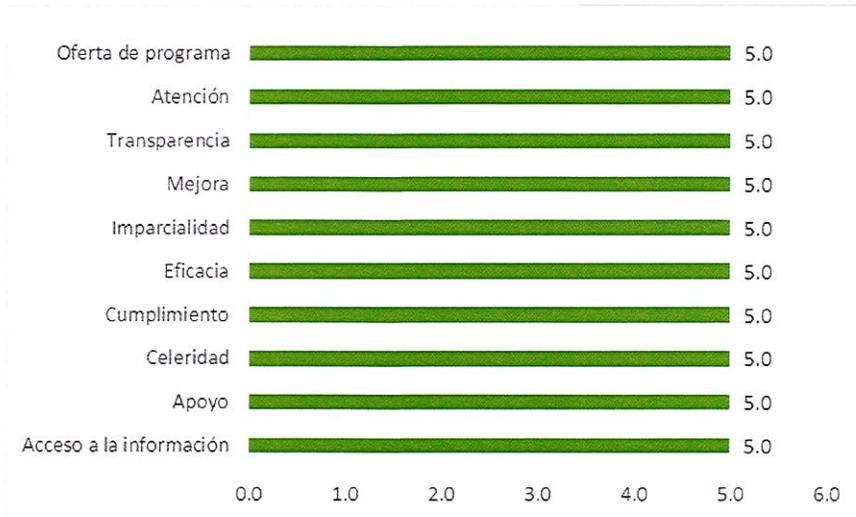


Gráfico No.14 "Resultado variables por programa"

La valoración de 5.0, ubica el Programa en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

Los beneficiarios evaluaron positivamente el programa, pues todas las variables quedaron en el nivel más alto de la escala de valoración.

### Aspectos Positivos

- El beneficio fue recibido de manera oportuna y clara.
- El apoyo les ayudó a mejorar los procesos de producción.
- La comunicación con la Bolsa Mercantil fue cordial y les proporcionaron información clara sobre los requisitos para acceder al beneficio.

### 10.2 INCENTIVO A LA CAPITALIZACIÓN RURAL

El Programa Incentivo a la Capitalización Rural, obtuvo una calificación promedio de 4.8 en el 2016. Las variables **Imparcialidad** y **Eficacia** obtuvieron la mayor calificación, 5.0. La variable con calificación baja fue **Transparencia** con 4.1.



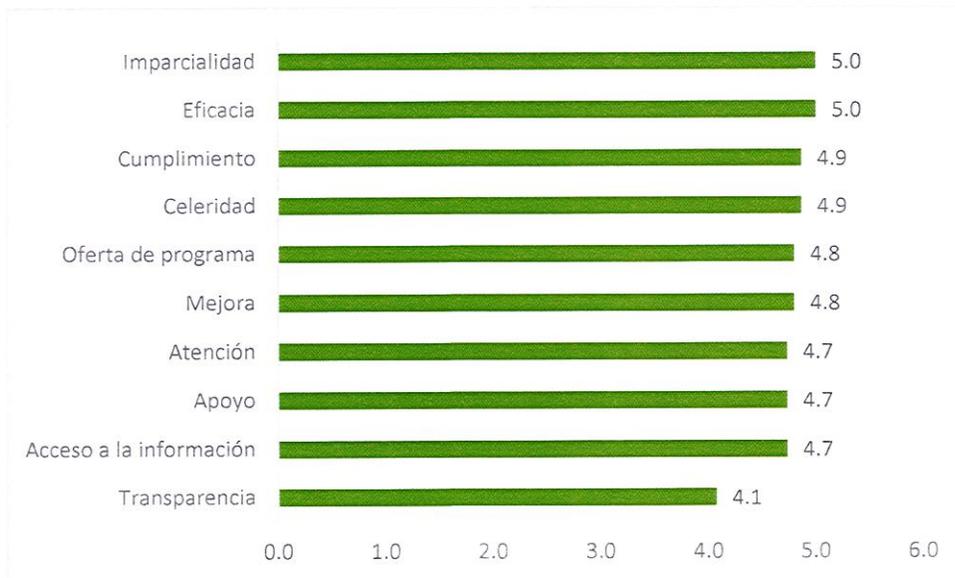


Gráfico No.15 "Resultado variables por programa"

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

#### Aspectos Positivos

- Durante el trámite los funcionarios del Banco Agrario los asesoraron permanentemente para poder acceder al incentivo.
- El incentivo les permitió acceder a la compra de semilla e insumos para continuar con sus cultivos.
- El incentivo les ayudó a cubrir sus necesidades.

#### Aspectos a Mejorar

- Tener más en cuenta a los pequeños productores en los programas del Ministerio.
- Aumentar el incentivo para los pequeños productores.

### 10.3 PROGRAMA LECHE PARA LA PAZ

El Programa Leche Para la Paz, obtuvo una calificación promedio de 4.8 en 2016. Las variables con calificación de 5.0 fueron: **Oferta De Programa**, **Mejora**, **Imparcialidad** y **Eficacia**. La variable con calificación baja fue **Transparencia** con 3.8





Gráfico No.16 "Resultado variables por programa"

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

#### Aspectos Positivos

- El beneficio ayudó al hogar a contar con alimentación para los niños.
- El beneficio fue entregado oportunamente.
- La información fue clara al momento de realizar la inscripción.
- 

#### Aspectos a Mejorar

- Mayor divulgación de los programas que ofrece el Ministerio.

#### 10.4 PROGRAMA DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

El Programa de Restitución de Tierras obtuvo una calificación de 4.7. Este resultado ubica al programa en un nivel **Adecuado** dentro de la escala de valoración. Las variables con calificación de 5.0 fueron: **Oferta de Programas, Atención, Mejora, Imparcialidad, Apoyo y Acceso a la información.**



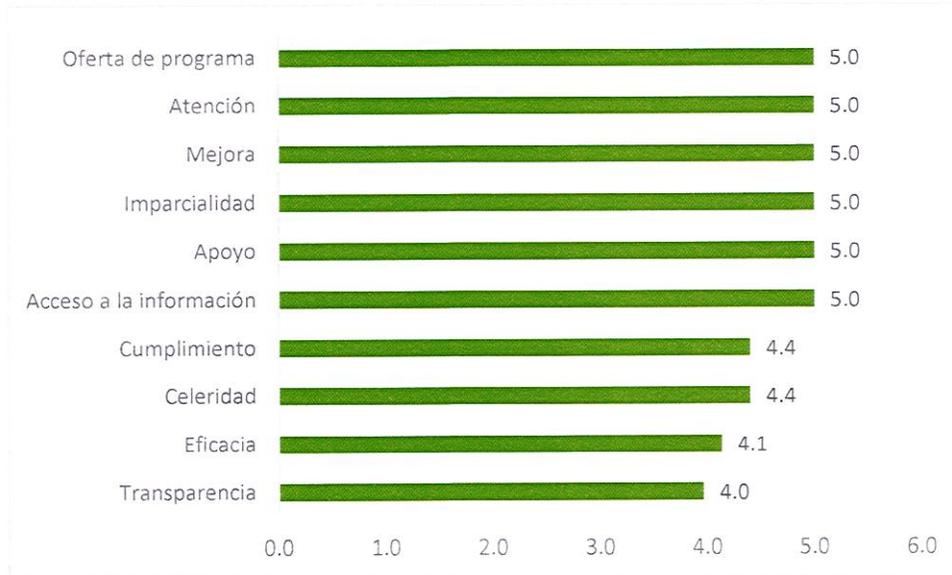


Gráfico No.17 "Resultado variables por programa"

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

#### Aspectos Positivos

- La asesoría y orientación de los funcionarios de la Unidad de Restitución de Tierras fue clara para iniciar con el proceso.
- Con el programa les ayudó a recuperar sus tierras y con el beneficio que recibieron para cultivar, les mejoraron sus ingresos para el sostenimiento de la familia.

#### Aspectos a Mejorar

- Mayor información y capacitación para poder asociarse para presentar los proyectos.
- Que el Ministerio tenga en cuenta el componente vial al momento de la restitución de tierras.

### 10.5 APOYO COBERTURA DE MAÍZ

El Apoyo a la Cobertura de Maíz, obtuvo una calificación promedio de 4.7 en el 2016, las variables con mayor calificación, fueron: **Atención, Imparcialidad, Eficacia, Apoyo y Acceso a la Información.** La variable de **Transparencia** obtuvo la calificación baja 3.3.



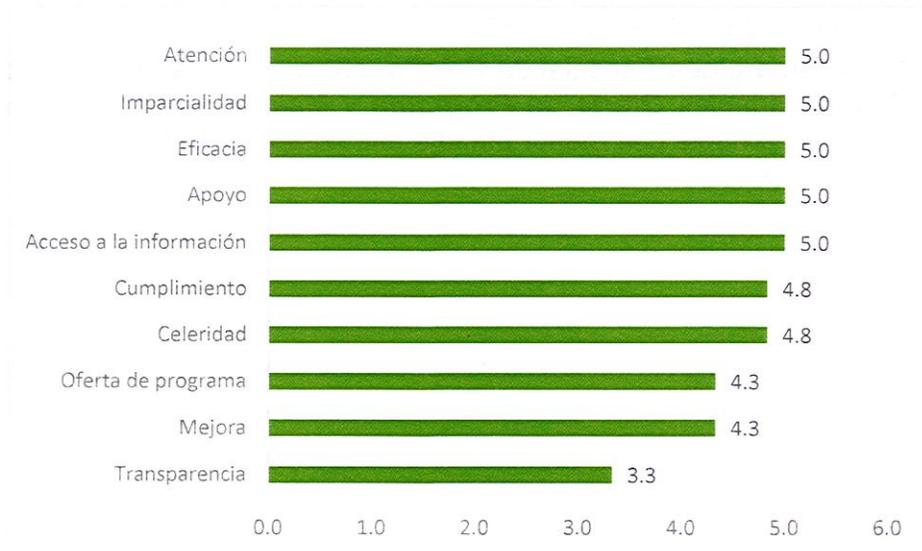


Gráfico No.18 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.7 del Apoyo a la Cobertura de Maíz, lo ubica en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

#### Aspectos Positivos

- El apoyo ayudó a respaldar el sostenimiento durante el verano.
- Con el apoyo pudieron comprar abonos e insumos para la siembra y recolección del maíz.
- Recibieron apoyo y orientación oportuna y eficiente para acceder al programa.

#### Aspectos a Mejorar

- Regular los precios de los insumos, para que los costos de producción sean más bajos y poder obtener mayores ganancias en el momento de la comercialización.
- Incentivar más al campesino en cultivar toda clase de producto y no solo enfocar los incentivos en un solo producto de siembra.



### 10.6 LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITO

El Programa Línea Especial de Crédito, obtuvo una calificación promedio de 4.7. Las variables **Oferta de Programa** y **Mejora**, reportaron la calificación de 5.0. La variable con menor puntaje fue **Transparencia** con 3.4.

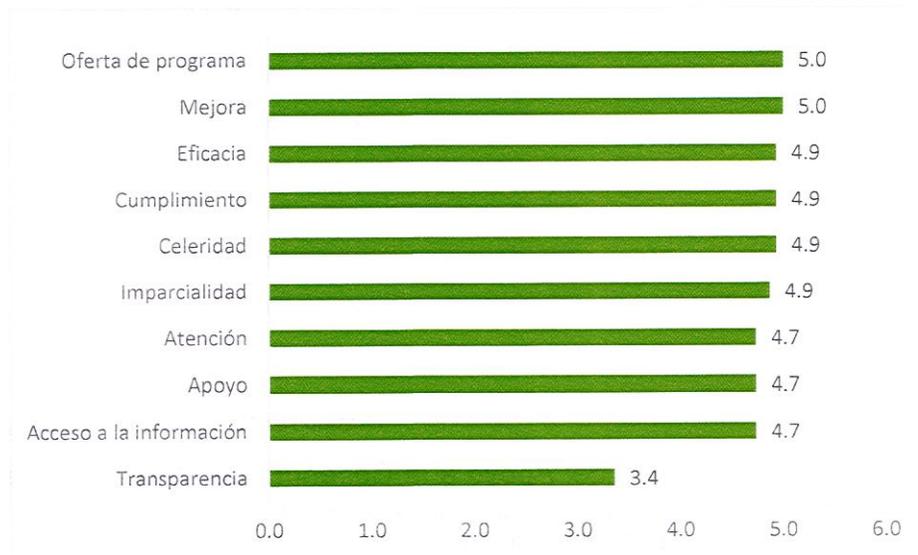


Gráfico No.19 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.7 de la Línea Especial de Crédito, lo ubica en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

#### Aspectos Positivos

- La información y asesoramiento por parte de Finagro fue realizado de manera oportuna y eficiente.
- El crédito contribuyó a realizar la cosecha de cultivos, a la compra de insumos y al pago de la mano de obra.

#### Aspectos a Mejorar

- Mayor divulgación de los programa para que los campesinos accedan a los programas.
- Disminuir los trámites para poder acceder al crédito.





## 10.7 INCENTIVO ALMACENAMIENTO DE ARROZ

El Programa Incentivo de Almacenamiento de Arroz, obtuvo para el año 2016 una calificación promedio de 4.6. Se destacan las variables **Atención**, **Imparcialidad**, **Apoyo** y **Acceso a la Información** que obtuvieron una calificación de 5.0.

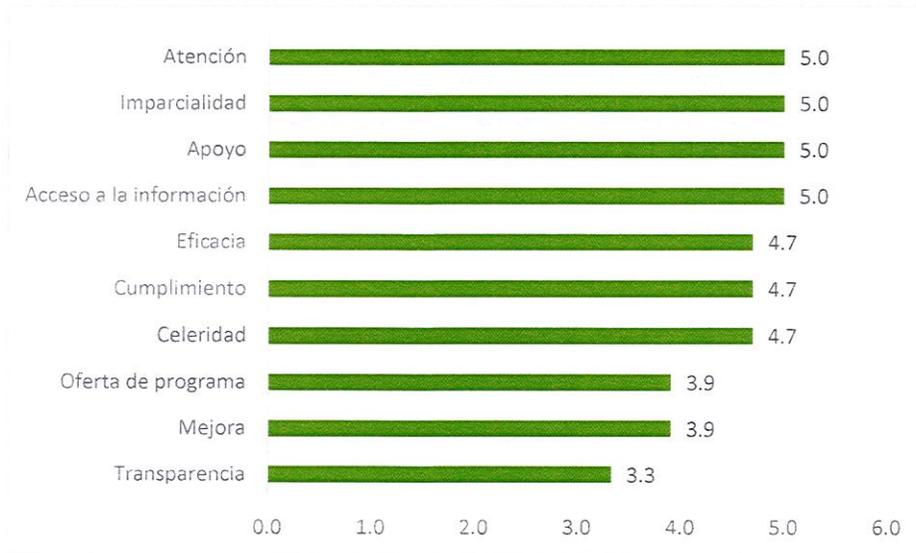


Gráfico No.20 "Resultado variables por programa"

La variable **Transparencia**, registró la calificación más baja 3.3.

La valoración de 4.6, ubica al Programa Incentivo Almacenamiento de Arroz, en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

### Aspectos Positivos

- Recibieron colaboración por parte de Bolsa Mercantil en la aclaración de inquietudes respecto al proceso.
- El trato fue respetuoso y amable por parte de las personas de la Bolsa Mercantil.
- El incentivo ayuda a la industria para el pago del productor.
- Con el incentivo, les permitió sostener los precios del producto para su comercialización.



### Aspectos a Mejorar

- Determinar un cronograma fijo para la ejecución del programa cada año.

### 10.8 PROGRAMA CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN FRÍJOL ORIGINARIO DE CANADÁ

El Contingente de Importación Frijol originario de Canadá, obtuvo para el año 2016 una calificación promedio de 4.5. Se destaca las variables **Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento y Celeridad** que obtuvieron una calificación de 5.0. La variable con calificación baja fue **Transparencia** con 3.7.

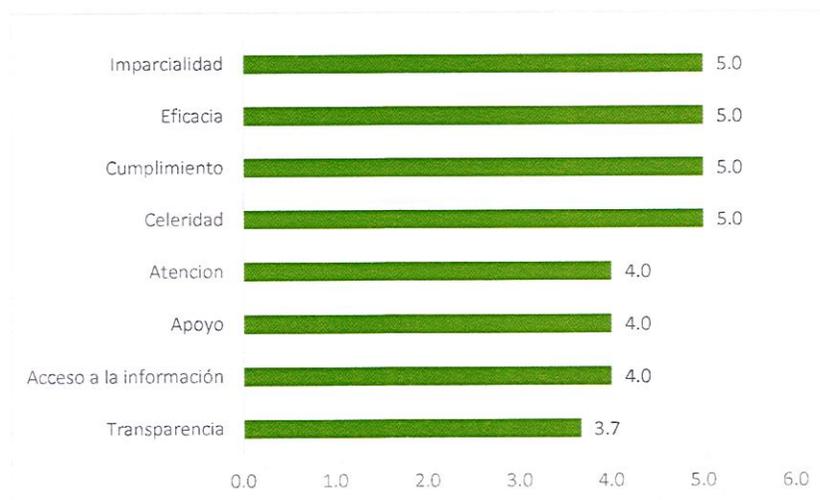


Gráfico No.21 "Resultado variables por programa"

La valoración de 4.5, ubica el Programa Mujer Rural, en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

### Aspectos Positivos

- La información recibida por parte del Ministerio fue clara y oportuna.
- La distribución del contingente fue equitativa.
- El instructivo publicado en la página web fue clara para poder realizar el trámite.

### Aspectos a Mejorar

- Ampliar los cupos de importación.

### 10.9 PROGRAMA CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESO

El Programa Capacidades Productivas y Generación de Ingreso obtuvo para el 2016, una valoración promedio de 4.5. La variable con calificación más alta fue **Imparcialidad** 4.9, seguida de **Atención, Apoyo y Acceso a la Información** con 4.8 cada una.

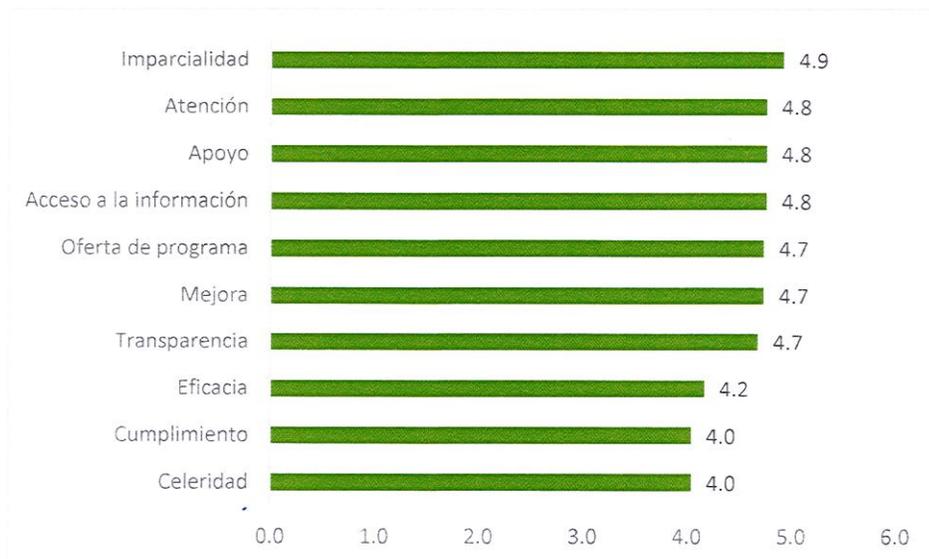


Gráfico No.22 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.5 del Programa Capacidades Productivas y Generación de Ingreso, lo ubica en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

### Aspectos Positivos

- Los asesores del programa les brindaron orientación y capacitaciones para el inicio del proceso.
- El beneficio les permitió a las asociaciones poner en marcha el proyecto productivo.

### Aspectos a Mejorar

- Se presentó demoras en el desembolso del dinero y retraso en la implementación del proyecto.

### 10.10 ASISTENCIA TÉCNICA RURAL DIRECTA

El programa Asistencia Técnica Rural Directa registró una valoración promedio de 4.2 en el 2016, Las variables con mayor calificación fueron **Oferta de Programa y Mejora** con 5.0, seguida **Imparcialidad** con 4.5. La variable **Transparencia**, registró la calificación baja con 3.6.

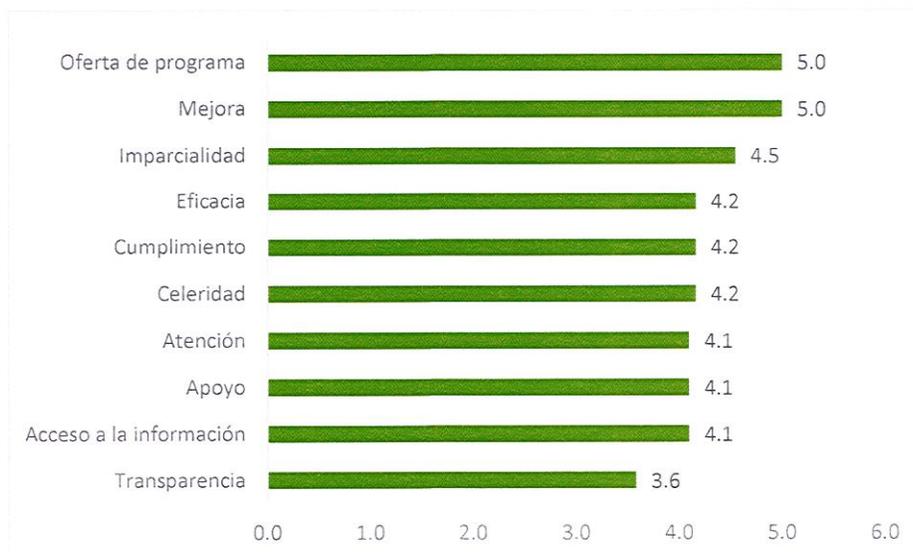


Gráfico No. 23 "Resultados de variables por programas"

La evaluación de 4.2 del Programa Asistencia Técnica Rural Directa, lo ubica en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios

### Aspectos Positivos

- La Asistencia técnica recibida, ayudó a controlar los problemas de plagas de los cultivos.
- La información recibida en las capacitaciones, les sirvió para tener mayores conocimientos sobre el control de suelos, plagas y maleza.





### Aspectos a Mejorar

- Realizar divulgaciones permanentes sobre el programa para poder acceder a los servicios.
- Dentro de las capacitaciones realizadas, contar con mayor información sobre el control de los cultivos cuando se presenten fenómenos climáticos.

### 10.11 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN CARNE BOVINA ORIGINARIO DE CANADÁ

El programa Contingente de Importación de Carne Bovina Originario de Canadá, registró una valoración promedio de 3.9 en el 2016, Las variables con calificación de 5.0 fueron: **Oferta de Programas, Transparencia, Mejora, Eficacia, Cumplimiento y Celeridad**. Las variables que registraron valores bajos fueron **Atención, Apoyo y Acceso a la Información** con 2.1.

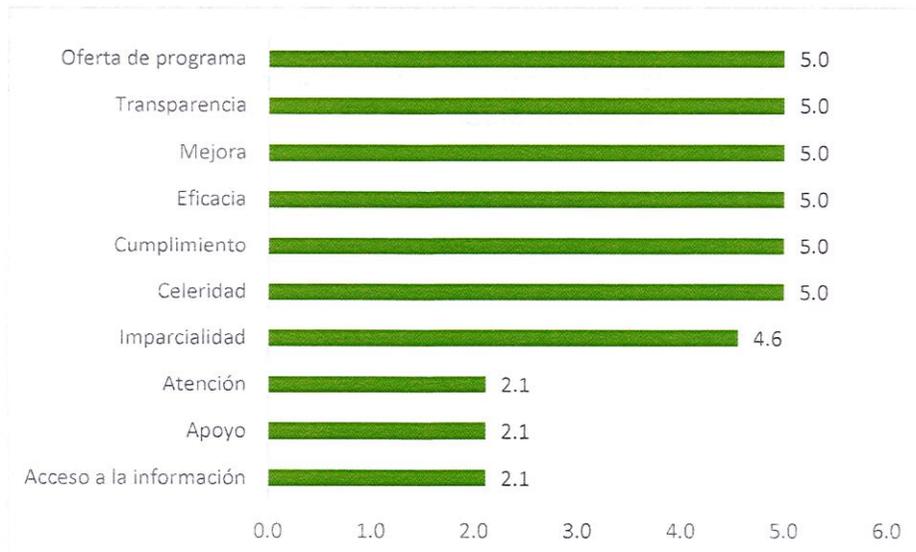


Gráfico No. 24 "Resultados de variables por programas"

La evaluación de 3.9 del Programa Contingente de Importación de Carne Bovina, lo ubica en el nivel **Satisfactorio** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:





### Aspectos Positivos

- La distribución de los contingentes es equitativa de acuerdo al histórico establecido.

### Aspectos a Mejorar

- Publicar los requisitos oportunamente, para poder realizar el proceso.
- La información no es clara en el lugar que se publica.
- Realizar mayor divulgación sobre los beneficios e iniciativas del Ministerio.

## 10.12 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN DE CARNE PORCINA ORIGINARIO DE CANADÁ

El programa Contingente de Importación de Carne Porcina originario de Canadá registró una valoración promedio de 3.9 en el 2016, Las variables con calificación de 5.0 fueron: **Oferta de Programas, Mejora, Cumplimiento y Celeridad**. Las variables que registraron valores bajos fueron **Atención, Apoyo y Acceso a la Información** con 2.7.

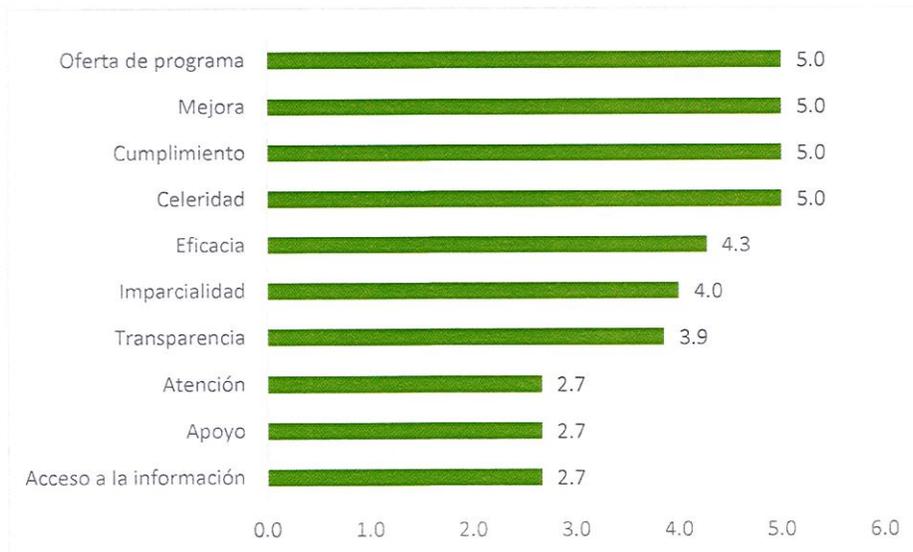


Gráfico No. 25 "Resultados de variables por programas"

La evaluación de 3.9 del Programa Contingente de Importación de Carne Porcina, lo ubica en el nivel **Satisfactorio** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios

*WPS*

### Aspectos Positivos

- Los funcionarios del Ministerio les brindaron información y orientación oportuna sobre los requisitos establecidos en el contingente.

### Aspectos a Mejorar

- Contar con información oportuna para realizar el proceso.
- Ampliar el volumen de contingente para que la asignación sea mayor.
- Realizar mayor divulgación en los procesos que se manejen a nivel de comercio internacional.
- Mayor apoyo en el proceso de solicitud de los beneficiarios.

### 10.13 CERTIFICADO DE INCENTIVO FORESTAL

El programa Certificado de Incentivo Forestal registró una valoración promedio de 3.9 en el 2016, La variable **Imparcialidad**, registró la calificación más alta de 4.9, seguida de **Mejora y Oferta de Programa** con calificación de 4.6 respectivamente. La variable **Transparencia**, registró la calificación baja con 2.7.

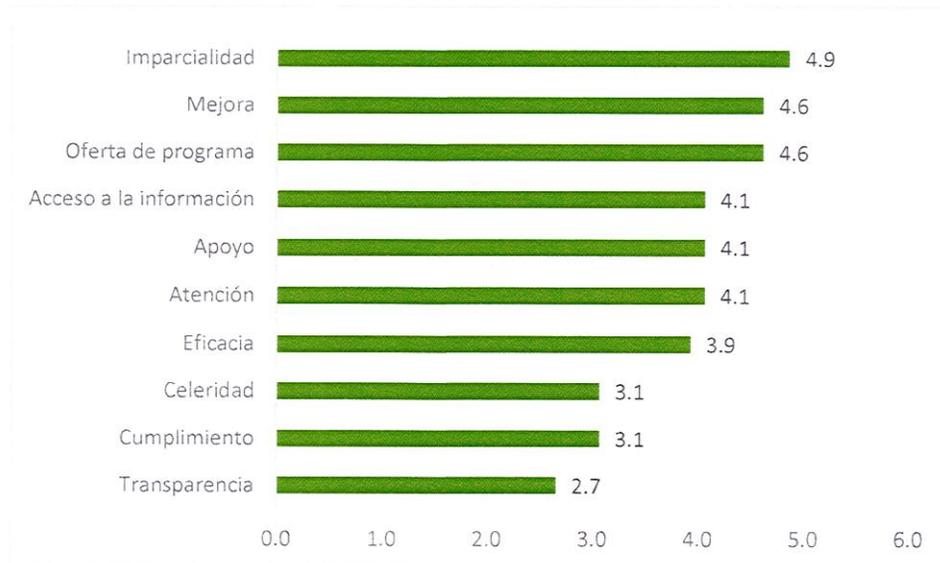


Gráfico No. 26 “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 3.9 del Programa Certificado de Incentivo Forestal, lo ubica en el nivel **Satisfactorio** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

### Aspectos Positivos



- A través de Finagro se les brindó la orientación e información de manera clara y oportuna.
- El apoyo les ayudó a mejorar sus flujos de caja.
- Recibieron trato justo y sin preferencia en el proceso de acceder al apoyo.

#### Aspectos a Mejorar

- Cumplir con los tiempos acordados en el proceso.
- Reducir la cantidad de documentos y trámites para acceder al incentivo
- Realizar los pagos oportunamente.
- Incrementar el incentivo, teniendo en cuenta que es una inversión a largo plazo.

#### 10.14 SEGURO AGROPECUARIO

El programa Seguro Agropecuario registró una valoración promedio de 3.8 en el 2016, Las variables con mayor calificación fueron **Oferta de Programa y Mejora** con 5.0, seguida de **Cumplimiento y Celeridad** con 4.2. Las variables que registraron menor valor fueron **Eficacia y Transparencia** con 2.5.

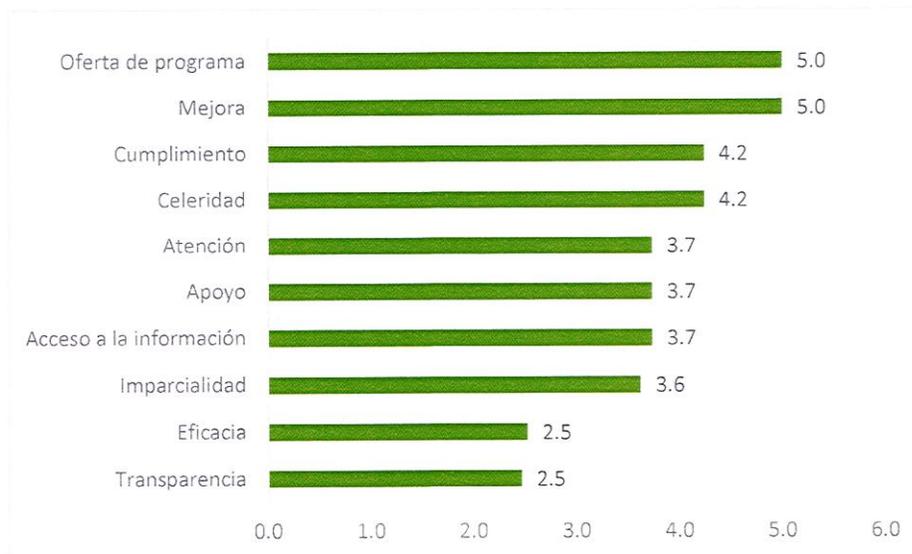


Gráfico No. 27 “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 3.8 del Seguro Agropecuario, lo ubica en el nivel **Satisfactorio** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:



### Aspectos Positivos

- En las compañías de seguro tienen un asesor solo para brindar información del seguro agropecuario.

### Aspectos a Mejorar

- Las compañías de seguro muestren mayor interés a la hora de vender el seguro agropecuario.
- Brindar información clara y puntual en el caso que no aplique el seguro para saber si lo toman o no.
- Mayor cobertura del seguro, en el caso que se presenten pérdidas de los cultivos.

## 10.15 PROGRAMA FORMALIZACIÓN RURAL

El programa Formalización Rural registró una valoración promedio de 3.6 en el 2016, La variable con mayor calificación fue **Imparcialidad** con 4.9, seguida de **Atención, Apoyo y Acceso a la Información** con 4.8. Las variables que registraron menor calificación fueron **Eficacia, Cumplimiento y Celeridad** con 1.7.

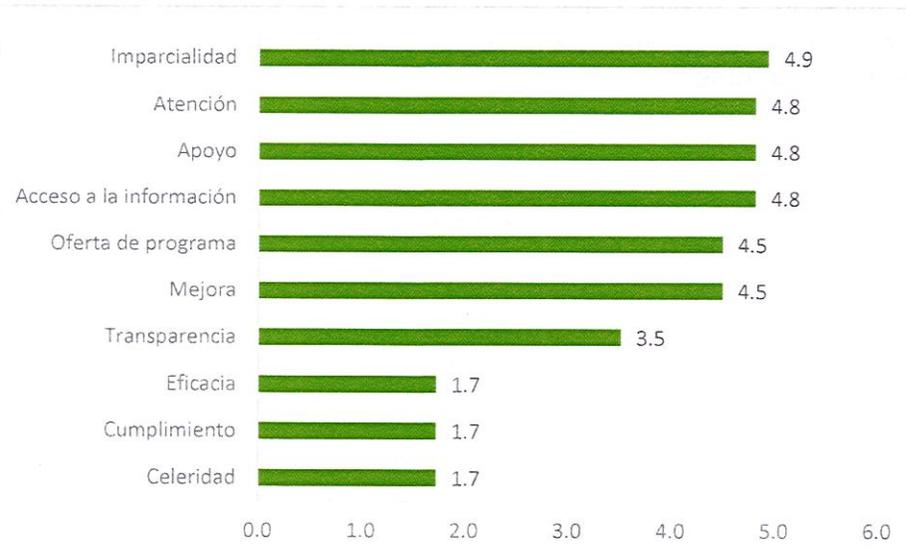


Gráfico No. 28 "Resultados de variables por programas"



La evaluación de 3.8 del Programa Formalización Rural, lo ubica en el nivel **Satisfactorio** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

#### Aspectos Positivos

- La asesoría para acceder al programa fue claro y oportuno.
- Con el programa les ayudó a tener las escrituras de su predio.

#### Aspectos a Mejorar

- Falta mayor comunicación y divulgación del programa.
- Mejorar el tiempo del trámite, se presentan demoras para obtener la escritura.

### 10.16 APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE FIQUE

El programa Apoyo a la Comercialización de Fique registró una valoración promedio de 3.3 en el 2016, Las variables **Oferta de Programas y Mejora** obtuvieron la mayor calificación de 4.6. Las variables **Atención, Apoyo y Acceso a la Información** registraron las calificaciones bajas con 2.7 respectivamente.

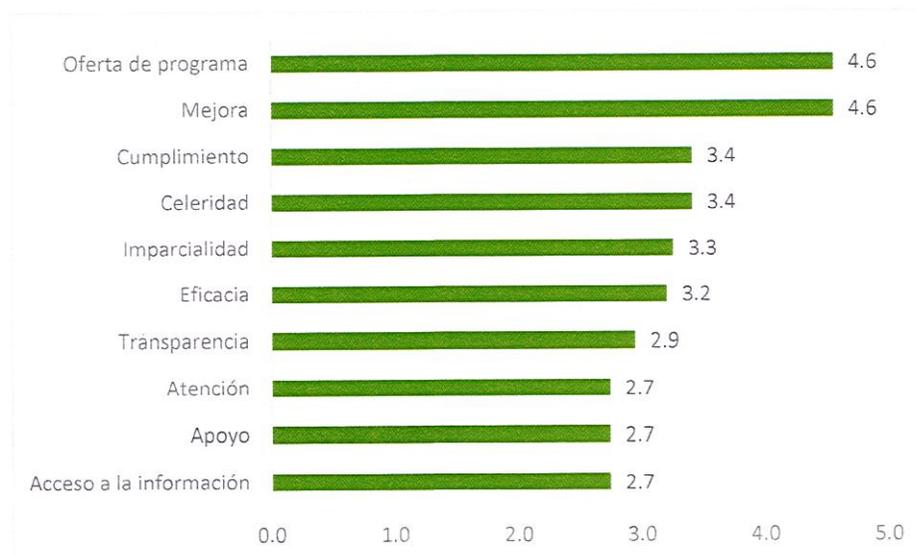


Gráfico No. 29 "Resultados de variables por programas"



La evaluación de 3.3 del Programa Apoyo a la Comercialización de Fique, lo ubica en el nivel **Satisfactorio** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

El Programa recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios

### Aspectos Positivos

- Se recibió trato justo y amable por parte de las personas de Fenalfique

### Aspectos a Mejorar

- No fue entregado completamente el beneficio de acuerdo a lo pactado.
- Demoras en el proceso de entrega del beneficio.
- No recibieron asesoría ni apoyo para realizar los trámites para acceder al programa.

## 11. CONCLUSIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2016 fue de 4.0, sobre los programas encuestados. Este resultado con respecto al 2015 se mantuvo en el nivel Satisfactorio según la Escala de Valoración Establecida.

### COMPRACIÓN ANUAL DE RESULTADO

VARIABLES	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Relacionadas con la Institucionalidad</b>						
Transparencia	3.9	4.4	4	3.8	3.9	3.5
Celeridad	4.5	4.6	4.3	4.6	4.4	4.1
Imparcialidad	4.7	4.9	4.7	4.8	4.8	4.6
Acceso a la Información	4.5	4.8	4.7	4.8	4.8	4.3
Participación Ciudadana	3.9	4.6	3.6	2.6	2.7	1.5
Oferta de Programas	3.7	3.8	4.2	4.1	4.2	4.7
<b>Relacionadas con el producto/servicio</b>						
Atención	3.9	4.4	3.6	2.6	2.7	4.3
Cumplimiento	4.6	4.8	4.3	4.6	4.4	4.1
Apoyo	4.6	4.8	4.5	4.1	4.2	4.3
Eficacia	4.6	4.7	4.6	4.5	4.1	4.0
Mejora	3.7	4.3	4.2	4.1	4.2	4.7
<b>INDICE DE SATISFACCIÓN</b>	<b>4.3</b>	<b>4.6</b>	<b>4.3</b>	<b>4.1</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>

Cuadro No. 18 "Comparativo anual de variables"





En términos porcentuales, el 56% de los beneficiarios del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 8% lo están Medianamente, el 26%, manifiesta su inconformidad con estos y el 10% no respondieron. Según se registra en el siguiente gráfico.

### RESULTADO GENERAL 2016 (%)

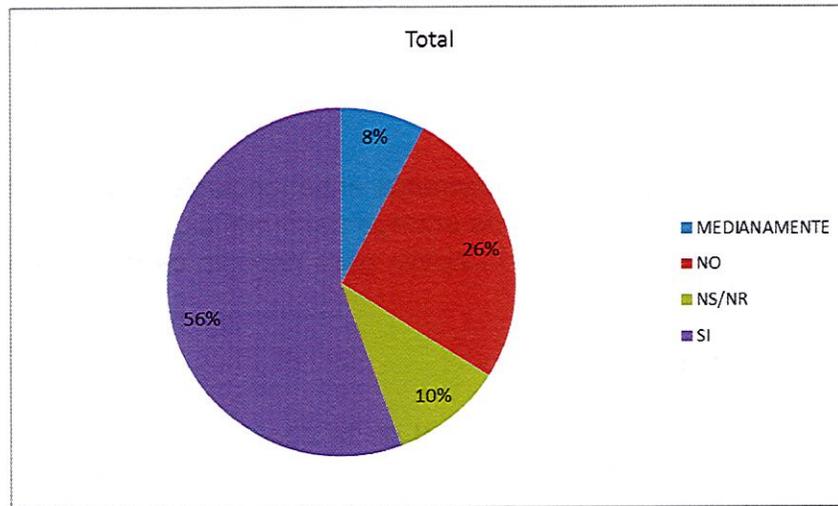


Gráfico No. 30" Resultado general"

La 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 ofertados y retroalimentar la gestión institucional, con el fin de mejorar continuamente la prestación de nuestros servicios.

Según se observa 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:

Los Beneficiarios manifiestan que se han mejorado los programas para los campesinos, y se ve mayor atención al campo, recomiendan seguir incentivando la producción agropecuaria.

- Solicitan mayor asesoría y acompañamiento respecto a la asistencia técnica a nivel regional para el mejoramiento de la producción agropecuaria.
- Mejorar el acceso al crédito, teniendo en cuenta que para solicitar un préstamo en el Banco Agrario es dispendioso y demorado.

- Reducir los trámites y requisitos para acceder a los programas, porque en algunos casos se les pasa el tiempo reuniendo los documentos y no alcanzan a realizar la inscripción.
- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ha diseñado programas que han ayudado al campesino a salir de crisis económicas.
- Realizar mayor divulgación de los programas del Ministerio a través de los diferentes canales o medios de comunicación, para que los campesinos tengan mayor información y poder acceder a los programas.
- Brindar más ayudas a los campesinos para proteger sus cosechas antes efectos climáticos.
- Tener mayor control en los precios de los insumos y fertilizantes, teniendo en cuenta que afecta los costos de producción de los productos.

Algunos beneficiarios manifestaron su agradecimiento teniéndolos en cuenta para responder la encuesta y reconocieron el trabajo que el Ministerio y a las entidades realizan permanentemente para mejorar el campo.

Es importante que las áreas formuladoras de los programas evaluados, analicen el contenido del presente informe con el propósito de adelantar las acciones que permitan el mejoramiento continuo aumentando la satisfacción de nuestros beneficiarios.

La recomendación final a los responsables y formuladores de los programas evaluados, es analizar el contenido del presente informe con el fin de adelantar las acciones y mejoras, que aumenten la satisfacción de nuestros beneficiarios.



**LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.**  
Coordinadora Atención al Ciudadano  
Diciembre 5 de 2016



**Vo.Bo. ALEJANDRA PAEZ OSORIO**  
Secretaría General

Elaboró: Lina M Hernández  
Revisó: Diana F. Cubillos

