



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

100
AÑOS

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL – 2014**

OCTUBRE 2014



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA.....	2
3. ESCALA VALORATIVA.....	2
4. INFORME EJECUTIVO.....	3
5. PRODUCTOS INCLUIDOS	4
6. VARIABLES EVALUADAS	5
6.1. VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD.....	5
6.2. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO/SERVICIO.....	6
6.3. ENCUESTA REALIZADA.....	6
7. NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	6
7.1. VARIABLES INSTITUCIONALES	6
7.2. VARIABLES DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS	7
8. ANALISIS POR VARIABLES.....	7
8.1 VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD.....	7
8.1.1. TRANSPARENCIA.....	7
8.1.2. CELERIDAD.....	8
8.1.3. IMPARCIALIDAD	9
8.1.4. ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	10
8.1.5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11
8.1.6. OFERTA DE PROGRAMAS	12
8.2. VARIABLES RELACIONADAS CON LOS PRODUCTOS/SERVICIOS	13
8.2.1. ATENCIÓN.....	13
8.2.2. CUMPLIMIENTO.....	14
8.2.3. APOYO	15
8.2.4. EFICACIA.....	16
8.2.5. MEJORA	17
9. ANALISIS GENERAL DE PROGRAMAS.....	18
10. ANALISIS POR PROGRAMA	19
10.1 APOYO ACTIVIDAD PESQUERA.....	19
10.2 APOYO TRANSPORTE ARROZ PADDY	21
10.3 PROGRAMA CERTIFICADO INCENTIVO FORESTAL	22
10.4 INCENTIVO ALMACENAMIENTO DE ARROZ.....	23
10.5 ALIANZAS PRODUCTIVAS	25
10.6 ASISTENCIA TÉCNICA PARA PEQUEÑOS Y MEDIANOS PRODUCTORES DE LECHE	26



10.7 ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIAL.....	28
10.8 INCENTIVO A LA SIEMBRA DE ALGODÓN.....	29
10.9 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN DE ARROZ PROVENIENTE DE LOS PAISES DE LA COMUNIDAD ANDINA.....	30
11. CONCLUSIONES	32
ANEXO 1	35



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 2013.

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 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:

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

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 **4.1¹**. 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:

	2014
Población beneficiaria estimada (datos)	20.886
Muestra	377
Nivel de confianza	95%
Error estimado	5%
Número de variables estudiadas	11

Cuadro No.3 "Resultado calificación"

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2014

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

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

¹ Fuente: Encuesta_de_Satisfacción_2014



Donde,

n	Tamaño de la muestra
Z	Nivel de confianza
e	Error de estimación
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 2014, la encuesta incluyó 9 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. beneficiarios	Muestra final
Programa Incentivo Forestal	206	50
Alianzas Productivas	217	50
Asistencia Técnica para pequeños y medianos productores de leche - Conpes Lechero	648	50
Incentivo Almacenamiento Arroz	41	37
Apoyo Transporte Arroz Paddy	1	1
Incentivo a la siembra de Algodón	816	50
Contingente de Importación de Arroz Proveniente de países CAN	185	46
Asistencia Técnica Especial	17.660	51
Apoyo Actividad Pesquera	1.112	42
Total	20.886	377

Cuadro No. 4 "Productos encuestados"

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2014

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 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.
- **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.
- **Oferta de programas.** Verificar si los programas ofrecidos, cubren las necesidades de los beneficiarios.

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.

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
Trasparencia	3,8
Celeridad	4,6
Imparcialidad	4,8
Acceso a la Información	4,8
Participación Ciudadana	2,6
Oferta de Programas	4,1

Cuadro No.5 "Resultado variables institucionales"
FUENTE: Encuesta_de_Satisfaccion_2014



En la evaluación realizada a los programas que se ejecutaron en 2013, las variables relacionadas con la institucionalidad obtuvieron una calificación promedio de 4.1, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa.

Se destacan las variables **Imparcialidad y Acceso a la Información**, con una valoración de 4.8. La variable de **Participación Ciudadana** obtuvo una calificación de 2.6 siendo la más baja.

7.2. VARIABLES DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS

INDICE	PROMEDIO
Atención	2,6
Cumplimiento	4,6
Apoyo	4,1
Eficacia	4,5
Mejora	4,1

Cuadro No.6 "Resultado variables productos/servicios"

FUENTE: Encuesta_de_Satisfaccion_2014

Este grupo de variables, el comportamiento promedio fue de 4.0, destacándose la **Eficacia y Cumplimiento** con una calificación de 4.5, mientras que la de **Atención** registró una calificación de 2.8 siendo la más baja dentro del grupo.

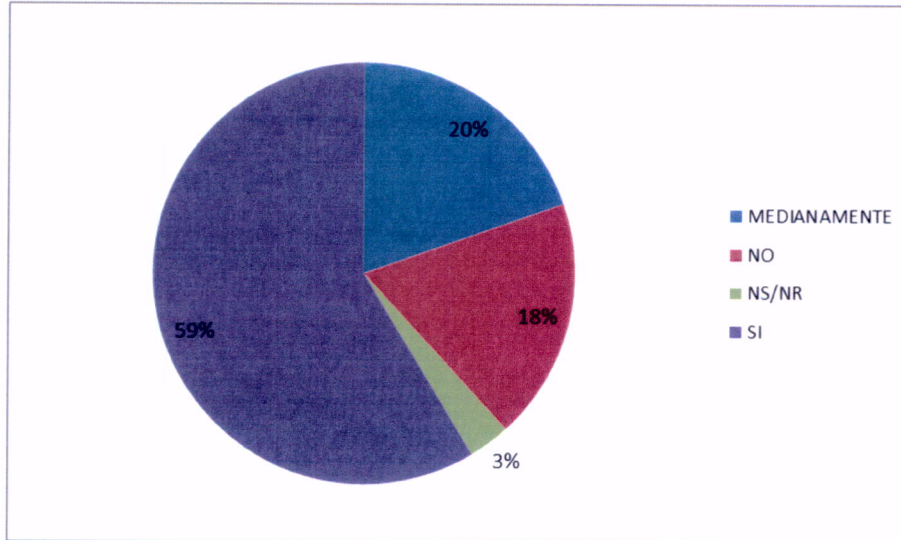
8. ANALISIS POR VARIABLES

8.1 VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD

8.1.1. TRANSPARENCIA

El nivel de satisfacción frente al Índice de **Transparencia**, obtuvo una calificación promedio de 3.8. La calificación SI (ver cuadro No.2), tuvo un resultado del 59% por votación de 377 del total de los encuestados.

VARIABLE TRANSPARENCIA



Grafica No.1 "Resultado variable transparencia"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

La opción MEDIANAMENTE tuvo una participación del 20%, mientras que el 18% 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	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Transparencia	3,8	4,0	3,8	4,7	3,9	4,4	4,0	3,8

Cuadro No. 7 "Comparativo anual resultado variable transparencia"

8.1.2. CELERIDAD

El nivel de satisfacción frente a entregar en el momento que se necesita, la respuesta o solución esperada, obtuvo una calificación promedio de 4.6. La respuesta más frecuente fue SI (ver cuadro No.2), representada en el 80%. La calificación MEDIANAMENTE participó con el 12% y la respuesta NO, obtuvo un resultado de 4%. (Ver gráfico No. 2).

VARIABLE CELERIDAD

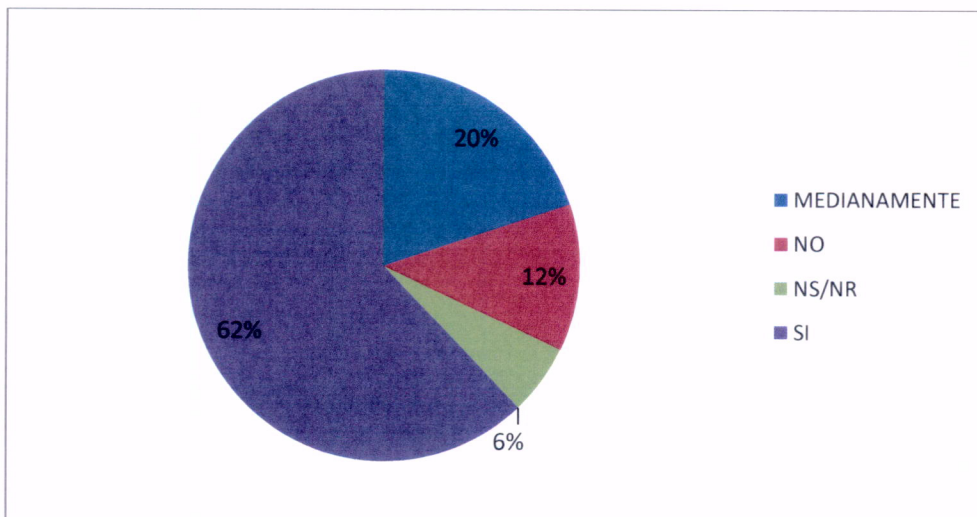


Gráfico No. 2 "Resultado Variable celeridad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

Esta variable, ha mantenido durante los últimos años una de las más altas calificaciones, ubicándose en el nivel adecuado de la tabla de resultados.

VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Celeridad	3,8	3,6	3,6	4,6	4,5	4,6	4,3	4,6

Cuadro No. 8 "Comparativo anual resultado variable celeridad"

8.1.3. IMPARCIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la Imparcialidad, obtuvo un promedio de 4.8, ubicándose como una de las más altas calificaciones de la encuesta. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver cuadro No. 2), representadas con el 95%.



VARIABLE IMPARCIALIDAD

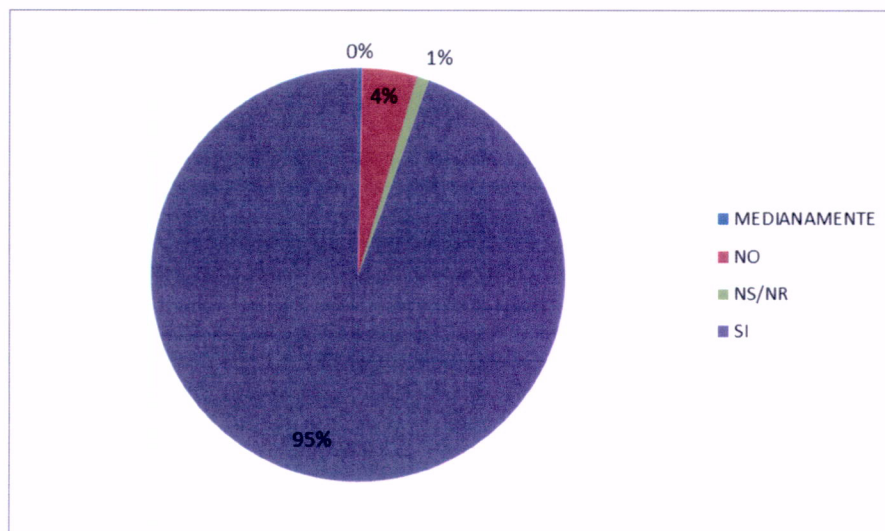


Gráfico No3. "Resultado variable imparcialidad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

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	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Imparcialidad	4,1	4,3	3,8	4,2	4,7	4,9	4,7	4,8

Cuadro No. 9 "Comparativo anual resultado variable imparcialidad"

8.1.4. ACCESO A LA INFORMACIÓN

El nivel de satisfacción frente al Índice **Acceso a la Información** obtuvo un promedio de 4.8. La respuesta más frecuente fue SI (Ver Cuadro No.2), representando el 91% del total.

VARIABLE ACCESO A LA INFORMACIÓN

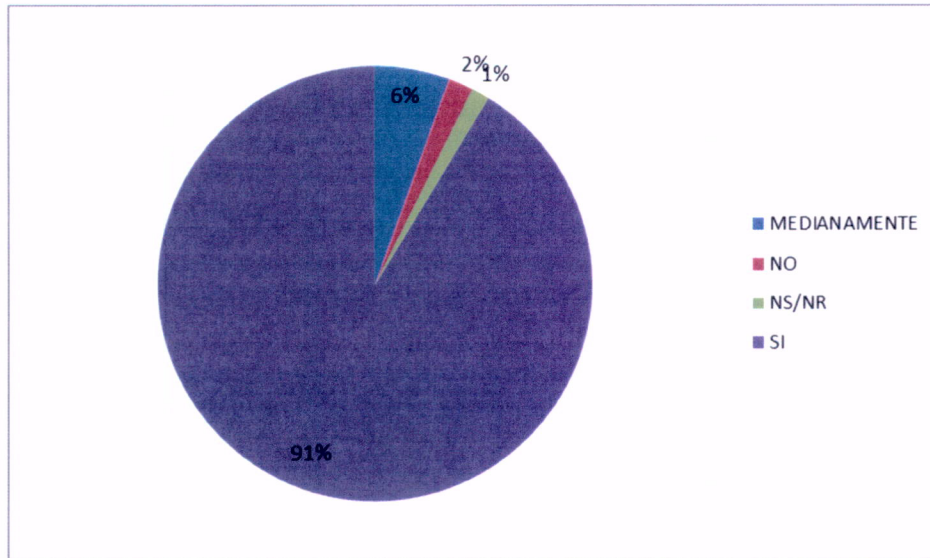


Grafico No. 4 "Resultado variable acceso a la información"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

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	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Acceso a la Información	3,7	4,0	3,7	4,8	4,5	4,8	4,7	4,8

Cuadro No. 10 "Comparativo anual resultado variable acceso a la información"

8.1.5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El índice de **Participación Ciudadana**, obtuvo una calificación promedio de 2.6 en el nivel de satisfacción de los clientes. Las respuestas SI (Ver cuadro No. 2) representaron el 34% del resultado.

VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

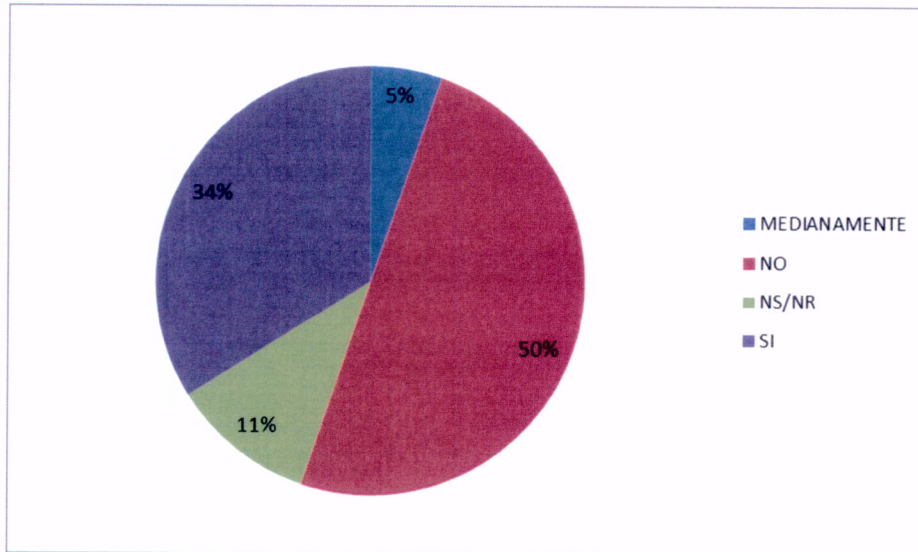


Gráfico No. 5 "Resultado variable participación ciudadana"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

La respuesta NO registró un alto porcentaje en la calificación de esta variable con un 50%, reflejando que los encuestados no encontraron facilidades para plantear requerimientos y opinar sobre los programas ofrecidos.

VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Participación Ciudadana	3,4	3,7	3,5	4,7	3,9	4,6	3,6	2,6

Cuadro No. 11 "Comparativo anual resultado variable participación ciudadana"

La valoración de esta variable, la ubica en el nivel Deficiente en la escala de resultados.

8.1.6. OFERTA DE PROGRAMAS

El nivel de satisfacción frente a la **Oferta de Programas** obtuvo un promedio de 4.1. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver cuadro No.2) con un resultado de 62% y MEDIANAMENTE (Ver cuadro No. 2) con 19% en el total de la encuesta.

VARIABLE OFERTA DE PROGRAMAS

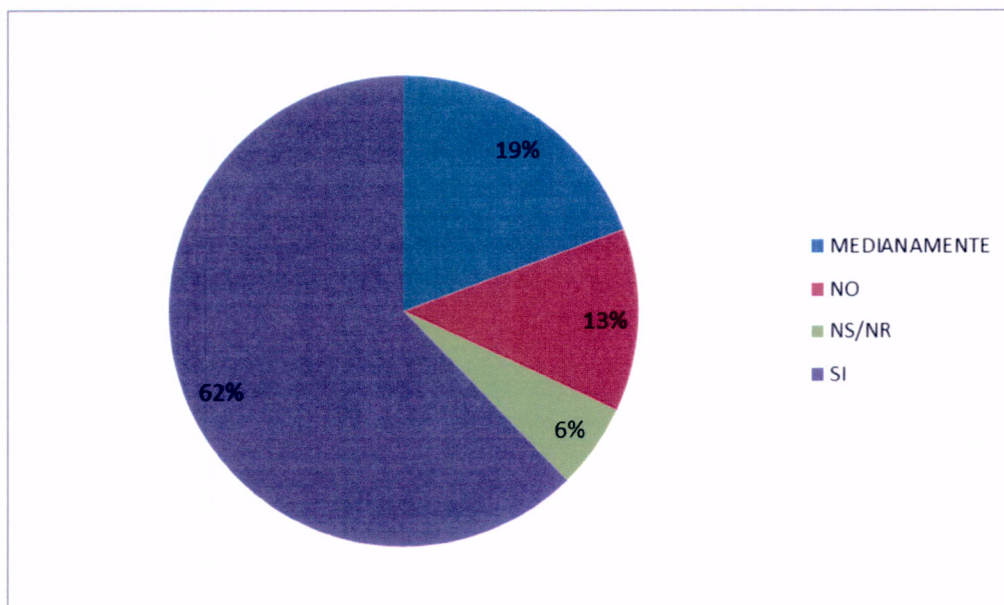


Gráfico No.6 "Resultado variable participación ciudadana"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

Esta variable desde el 2013 se ha situado en el nivel Adecuado, lo que significa que los beneficiarios a pesar que comentan que la oferta es buena y oportuna es necesario ampliar la cobertura dadas las múltiples necesidades del sector.

VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Oferta de programas	3,8	3,9	3,6	4,5	3,7	3,8	4,2	4,1

Cuadro No. 12 "Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

8.2. VARIABLES RELACIONADAS CON LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

8.2.1. ATENCIÓN

El nivel de satisfacción frente a la **Atención**, obtuvo un promedio de 2.6. La respuesta más frecuente fue, NO (Ver cuadro No.2), con un 50%, reflejando que los beneficiarios, consideran que debe existir mayor acompañamiento en las regiones. Otra de las respuestas que obtuvo un resultado importante, respecto a la oportunidad de las respuestas a los requerimientos, fue SI (Ver cuadro No.2) con un 34%.



VARIABLE ATENCIÓN

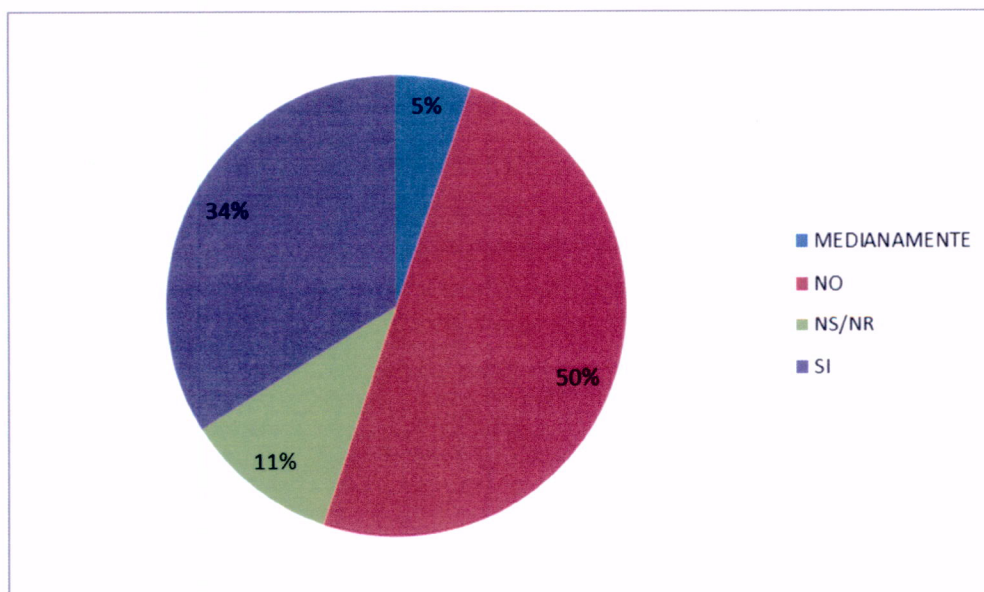


Gráfico No.7 "Resultado variable atención"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

Esta variable, en comparación con anteriores mediciones, ha registrado un comportamiento inestable, como se registra en el siguiente cuadro.

VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Atención	3,7	3,8	3,4	4,8	3,9	4,4	3,6	2,6

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

8.2.2. CUMPLIMIENTO

La variable **Cumplimiento** registró una calificación de 4.6, valor determinado por el 80% de las respuestas SI, 12% MEDIANAMENTE Y 4% NO (Ver cuadro No.2).



VARIABLE CUMPLIMIENTO

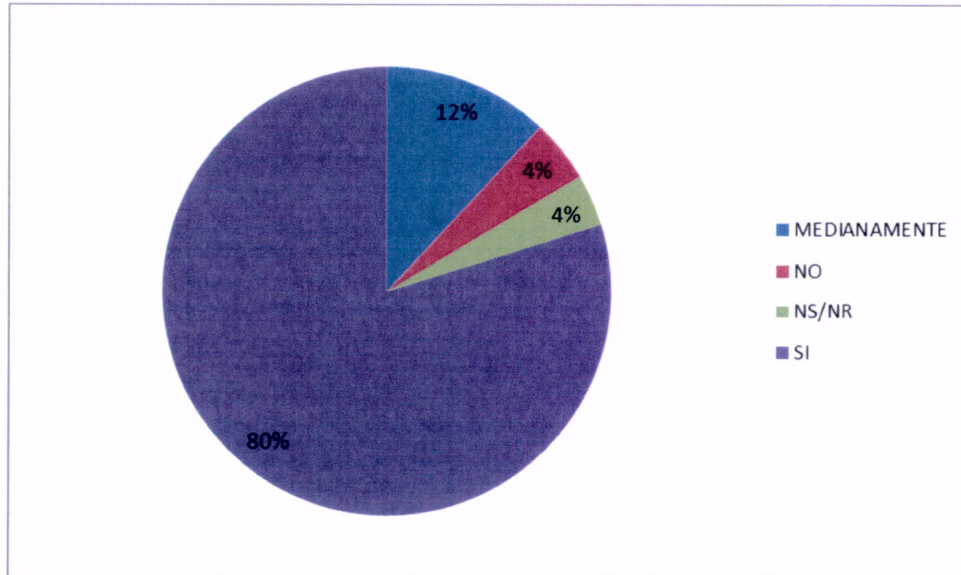


Gráfico No.8 "Resultado variable cumplimiento"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

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	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cumplimiento	4,1	3,9	3,9	4,8	4,6	4,8	4,3	4,6

Cuadro No. 14 "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.

8.2.3. APOYO

Con relación al índice de **Apoyo**, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.1. La respuesta más frecuente fue SI (Ver cuadro No. 2), representada con el 71% 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

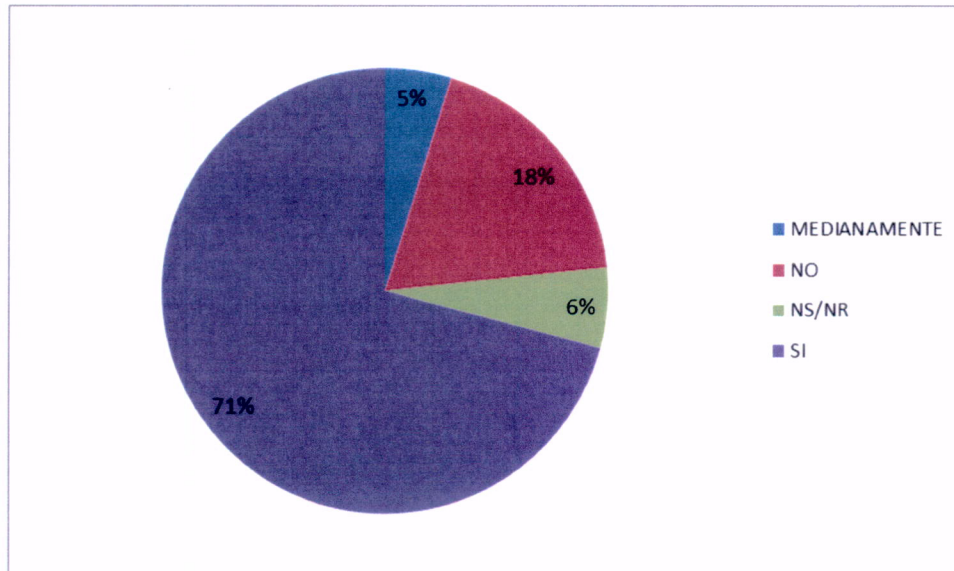


Gráfico No. 9 "Resultado variable apoyo"

FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

La calificación de esta variable disminuyó, respecto al año anterior, sin embargo se mantiene en los niveles adecuados en la escala de calificación.

VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Apoyo	3,7	4,0	3,8	4,8	4,6	4,8	4,5	4,1

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

8.2.4. EFICACIA

El nivel de satisfacción frente a la variable **Eficacia**, obtuvo un promedio de 4.5. La respuesta más frecuente fue SI (Ver cuadro No. 2), representada en el 80%. Para este índice, La calificación NO (Ver cuadro No. 2), registró el 7%, lo que evidencia que los beneficiarios se sienten satisfechos, porque que el programa, dio repuesta a lo solicitado.



VARIABLE EFICACIA

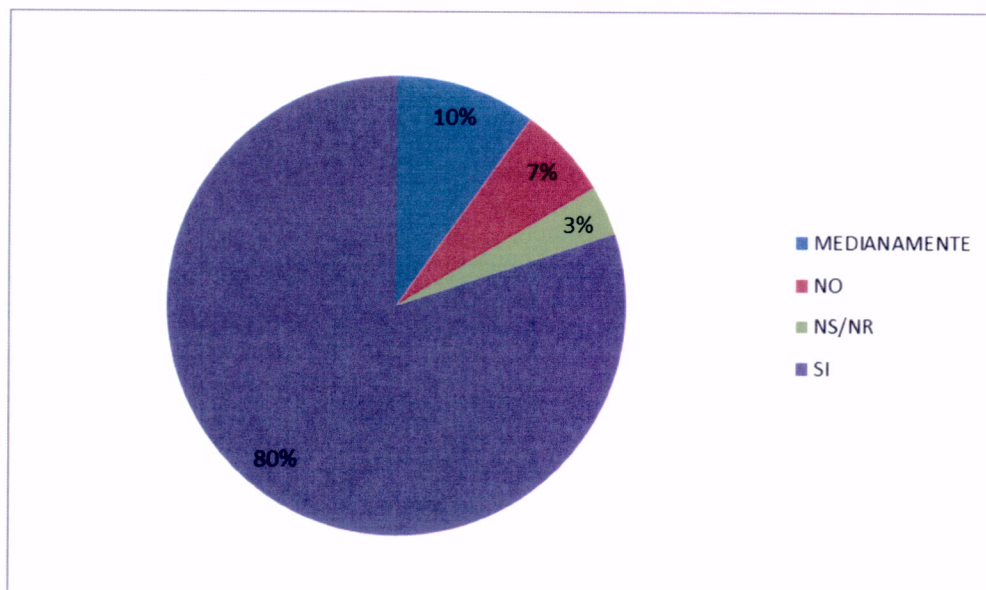


Gráfico No. 10 "Resultado variable eficacia"

FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

La variable Eficacia ha mantenido durante los últimos cuatro años un comportamiento estable en su calificación, lo que la ubica en el nivel Adecuado de la escala de valorativa definida en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Eficacia	3,9	4,1	3,7	4,7	4,6	4,7	4,6	4,5

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

8.2.5. MEJORA

El nivel de satisfacción frente a la variable **Mejora** obtuvo un promedio de 4.1, la mayor calificación fue SI (Ver cuadro No. 2) con 62%, seguida de MEDIANAMENTE con 19%.



VARIABLE MEJORA

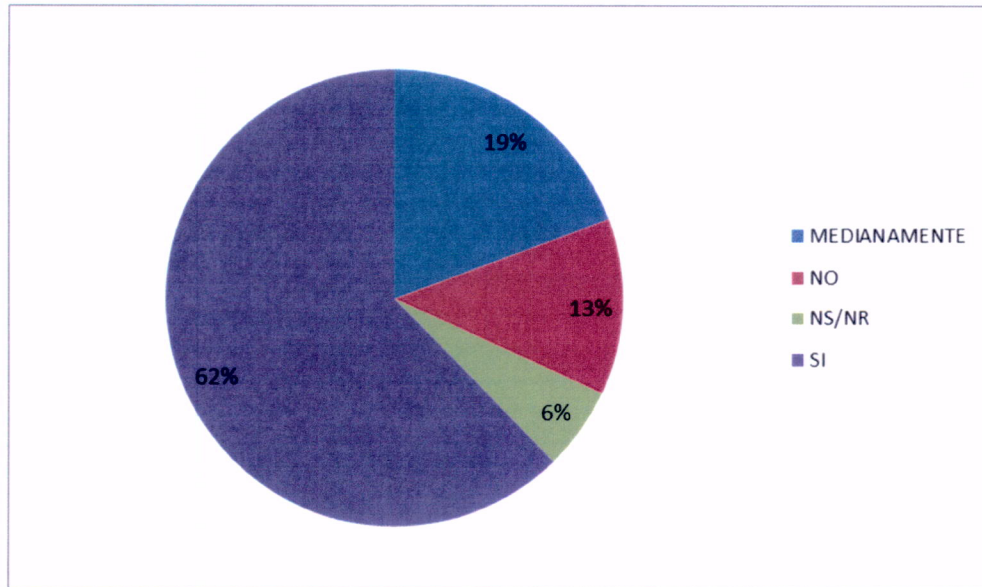


Gráfico No.11 "Resultado variable mejora"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2014

Los beneficiarios reconocen que el MADR, ha ampliado su oferta institucional para mejorar las condiciones en el sector agropecuario.

VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Mejora	3,8	3,8	3,5	4,8	3,7	4,3	4,2	4,1

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

9. ANALISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada este año, tuvo en cuenta 9 programas, cuyos beneficios se entregaron en el año 2013.

De los 9 programas, 5 se situaron en nivel **Adecuado**, con calificaciones superiores o iguales a 4.1 y, 4 en nivel satisfactorio.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron: Apoyo Actividad Pesquera 4.5, Certificado Incentivo Forestal 4.3, Apoyo Transporte Arroz Paddy 4.3, Alianzas Productivas 4.1, Incentivo Almacenamiento Arroz 4.1.



TOTAL PROGRAMAS 2014

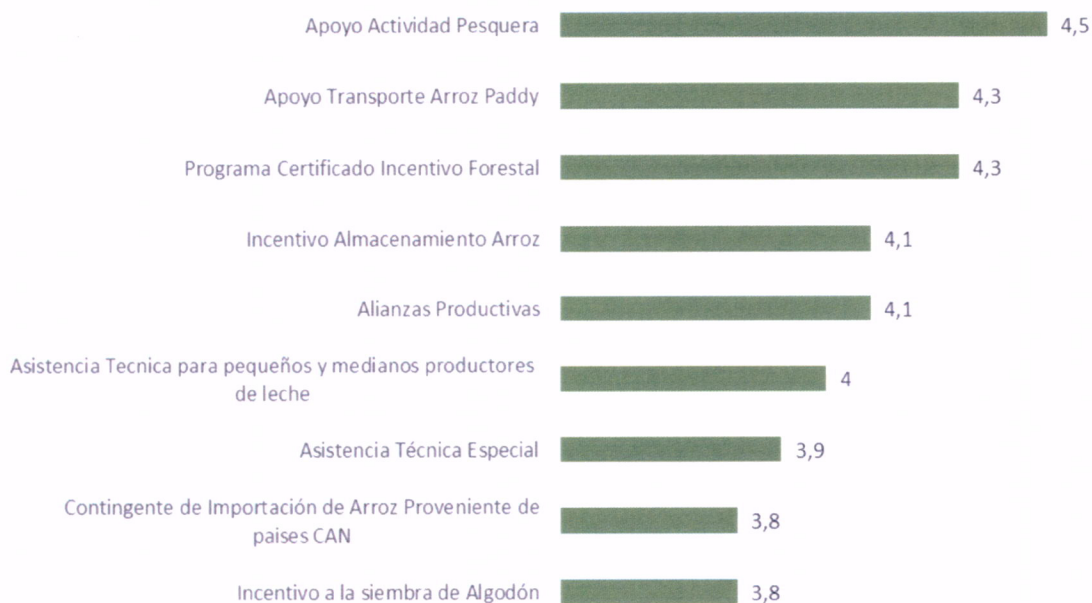


Gráfico No.12 "Resultado Programas"

10. ANALISIS POR PROGRAMA

10.1 APOYO ACTIVIDAD PESQUERA

El Programa Apoyo a la Actividad Pesquera, obtuvo en la encuesta 2014 una valoración promedio de 4.5. Se destaca la variable **Imparcialidad**, la cual obtuvo calificación de 5.0, seguidas de **Acceso a la información** de 4.9, **Oferta de Programas** y **Mejora** de 4.8

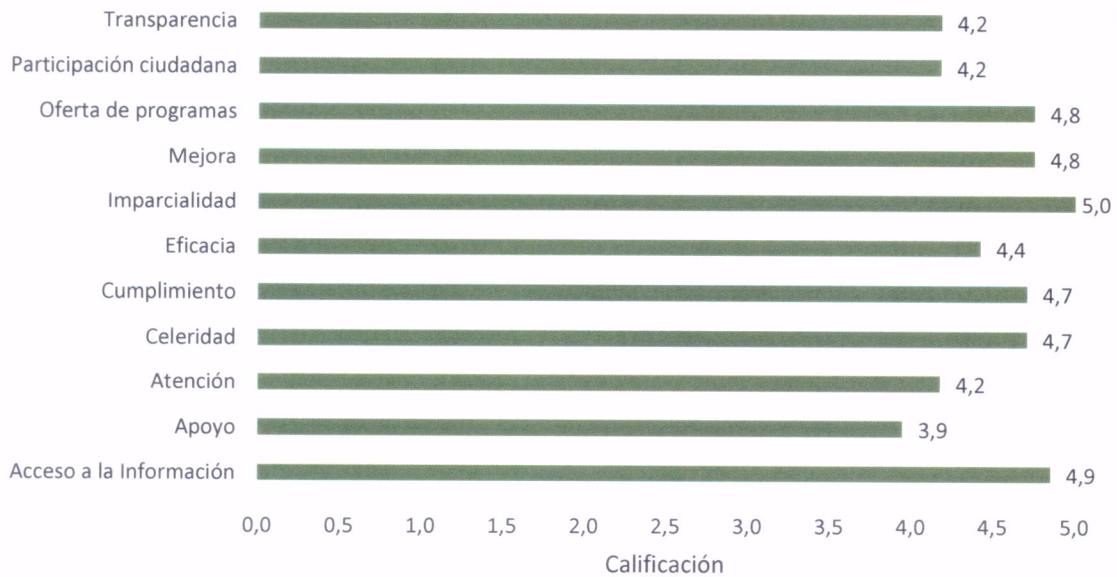


Gráfico No.13 "Resultado variables por programa"

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

Los comentarios de los beneficiarios del Programa fueron los siguientes:

Aspectos Positivos

- Recibieron la información por medio presencial.
- Los funcionarios fueron amables.
- El programa cumplió con lo esperado.
- Valoran la participación de la comunidad en la formulación del proyecto.
- Recibieron orientación oportuna y precisa por parte de la Autoridad Administrativa Especial Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP y el Instituto Colombiano de Desarrollo Rural - INCODER.
- Identificaron los mecanismos para denunciar la pesca ilegal.



Aspectos a Mejorar

- Siguiereen aumentar el número de programas para el fortalecimiento del sector pesquero, teniendo en cuenta situaciones como los desastres de petróleo que afecta de forma directa el desarrollo de la actividad pesquera.
- Recomiendan que en las convocatorias diferencien las necesidades entre la región pacífico y atlántico.
- Desarrollar visitas que permitan identificar las condiciones y necesidades reales del sector.

10.2 APOYO TRANSPORTE ARROZ PADDY

El Programa de Apoyo al Transporte de Arroz Paddy, obtuvo una calificación promedio de 4.3 en el 2014. La mayoría de las variables obtuvieron la mayor calificación, 5.0. Las variables de **Atención y Participación ciudadana** recibieron la menor calificación, 1, pero resulta preciso aclarar que la pregunta está enfocada a verificar si durante el trámite el beneficiario pudo comunicarse con la entidad, en lo que se identificó que no tuvo necesidad, porque la información fue clara y estuvo dispuesta a través de la página web del Ministerio.

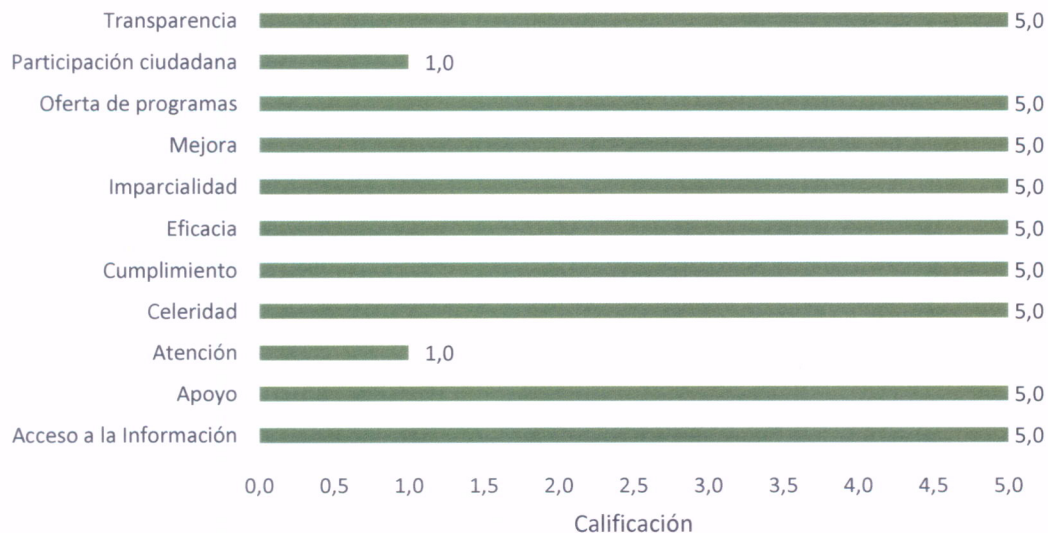


Gráfico No.14 "Resultado variables por programa"

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



Aspectos Positivos

- El resultado del programa es efectivo para el sector arrocero.
- El apoyo cumplió con el objeto del proyecto.
- Con el apoyo al transporte, la industria local reguló el precio del arroz en el departamento Norte de Santander.

NOTA: Dentro de los comentarios no se identificaron aspectos por mejorar.

10.3 PROGRAMA CERTIFICADO INCENTIVO FORESTAL

Este Programa en comparación con el año anterior, mejoró pasando de un 4.1 a 4.3 para la presente vigencia. El resultado en la variable **Imparcialidad**, obtuvo una calificación de 5.0, mientras **Transparencia** obtuvo 3.7 siendo la calificación más baja.

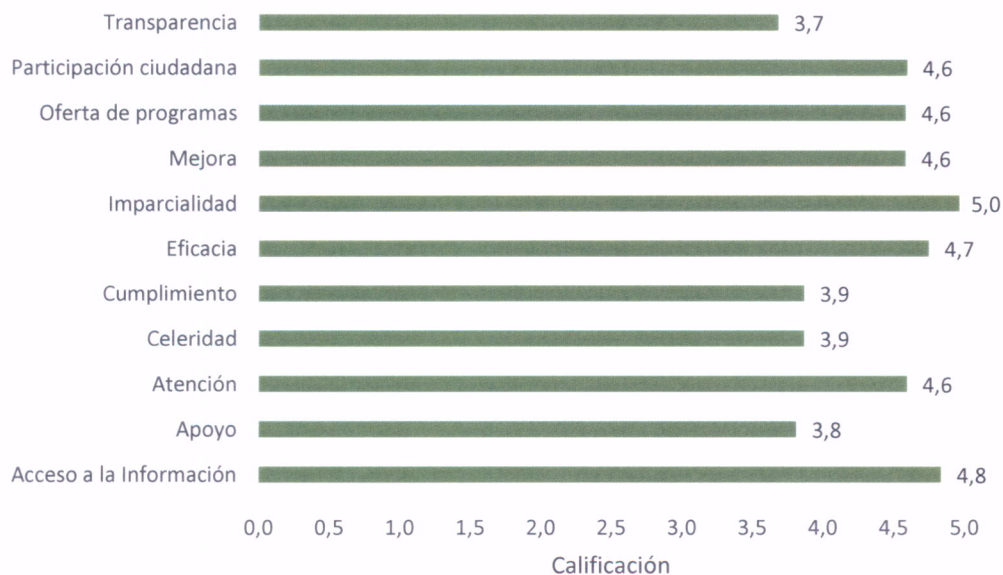


Gráfico No.15 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.3 del Programa de Certificado Incentivo Forestal - CIF, 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 líderes del programa cumplieron las citas acordadas con los beneficiarios.
- El proceso de contratación se celebraron sin presiones
- La comunicación presencial y telefónica con los líderes del programa fue clara y oportuna.
- La comunicación por medio electrónico y en línea, optimiza el tiempo de consulta y las respuestas son efectivas.

Aspectos a Mejorar

- Cumplir con el cronograma de visitas inicialmente definido.
- Se realizaron las visitas, pero no han recibido el incentivo.
- El programa está enfocado a las personas con dinero y no al pequeño productor.
- Facilitar el acceso y capacitación a la plataforma ARTEMISA.
- Se exige demasiada documentación, generando gastos innecesarios.
- Mayor eficiencia en los pagos.

10.4 INCENTIVO ALMACENAMIENTO DE ARROZ

El Incentivo Almacenamiento de Arroz, obtuvo una calificación promedio de 4.1 en el 2014, las variables **Imparcialidad** y **Acceso a la información**, tuvieron una calificación de 4.8.

Las variables de **Oferta de programas** y **Mejora**, fue calificada en 3.5, la percepción de los beneficiarios, es que este incentivo, está orientado a beneficiar más a los comercializadores que a los pequeños productores.

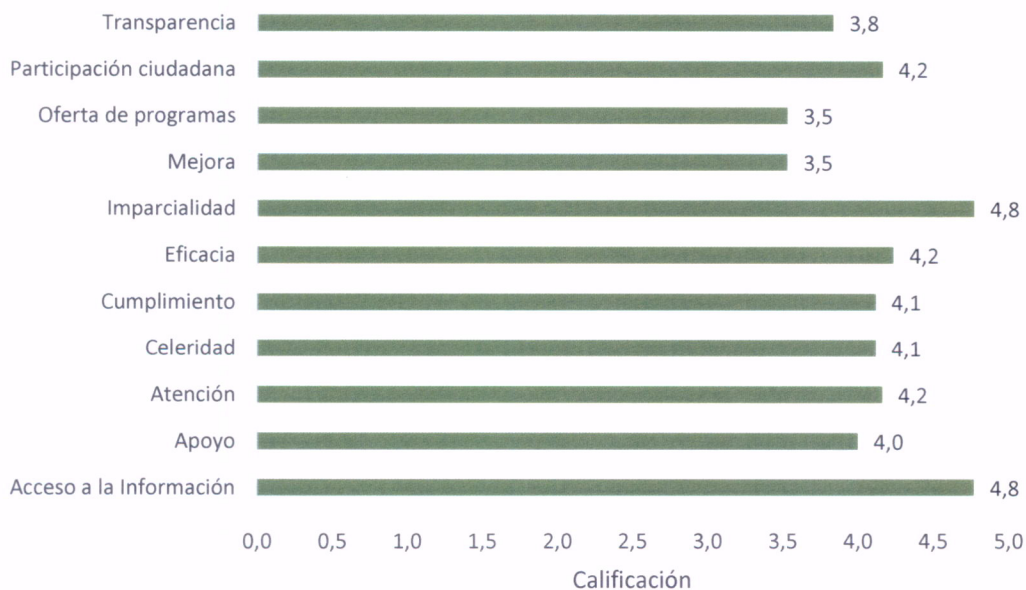


Gráfico No.16 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.1 del Incentivo de Almacenamiento de Arroz, 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 Incentivo permitió mantener el inventario, lo cual evito pérdidas de la empresa.
- Se cumplieron las fechas establecidas en el cronograma.
- La información fue publicada en página web del MADR a tiempo.

Aspectos a Mejorar

- Fortalecer los controles para evitar la comercialización de arroz de contrabando.
- Buscar alternativas para que el pequeño productor se entere y solicite los beneficios diseñados para ellos.
- Reducir los requisitos para la entrega del incentivo.
- Recomiendan bajar los precios de insumos y fertilizantes.



- Se sugiere evaluar las zonas más pequeñas antes de expedir resoluciones como la 332.
- En la Bolsa Mercantil, no se resuelven inquietudes y la atención no es oportuna.
- Reportan los beneficiarios que los pagos estuvieron demorados.
- Brindar más atención a la cadena del arroz, hay que crear una política clara para el sector y que el gobierno libere los precios para que opere a base de oferta y demanda, es urgente un Consejo Nacional con la nueva administración.

10.5 ALIANZAS PRODUCTIVAS

El Programa Alianzas Productivas, en comparación con el año anterior disminuyó su calificación pasando de 4.4 a 4.1.

Este comportamiento fue impulsado por la variable **Imparcialidad** con calificación de 5.0, seguida de las variables de **Apoyo** y **Acceso a la información** con calificación de 4.9. Las variables de **Atención** y **Participación ciudadana**, registraron la calificación más baja, 1.8, donde los beneficiarios sugieren fortalecer la divulgación y asesoría acerca de los programas.

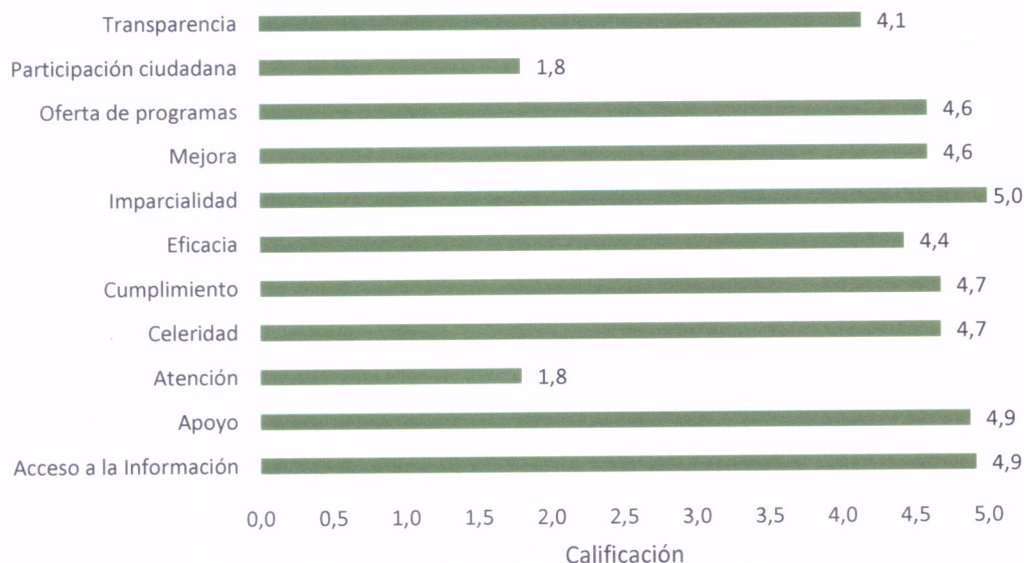


Gráfico No.17 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.1 del Programa Alianzas Productivas, lo ubica en el nivel



Adecuado de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFFP.

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

Aspectos Positivos

- La información es clara, el comité de la alianza siempre está atento y dispuesto.
- Resaltan la comunicación directa entre el Ministerio y las Asociaciones Agropecuarias.
- Permiten el fortalecimiento de las organizaciones de productores.
- Mejoramiento técnico de insumos y maquinaria.
- Se identificó el cumplimiento de los términos establecidos en el programa.

Aspectos a Mejorar

- Reducir los requisitos para el acceso y entrega del apoyo.
- Reducir los tiempos para la ejecución del programa.
- Definir alternativas adicionales para mejorar la comercialización de los productos
- Se sugiere fortalecer la comunicación con el productor.

10.6 ASISTENCIA TÉCNICA PARA PEQUEÑOS Y MEDIANOS PRODUCTORES DE LECHE

El Programa Asistencia Técnica para Pequeños y medianos Productores de leche, obtuvo para el año 2014 una calificación promedio de 4.0. Se destacan las variables ***Imparcialidad, Cumplimiento, Celeridad, Acceso a la información*** que obtuvieron una calificación de 5.0.

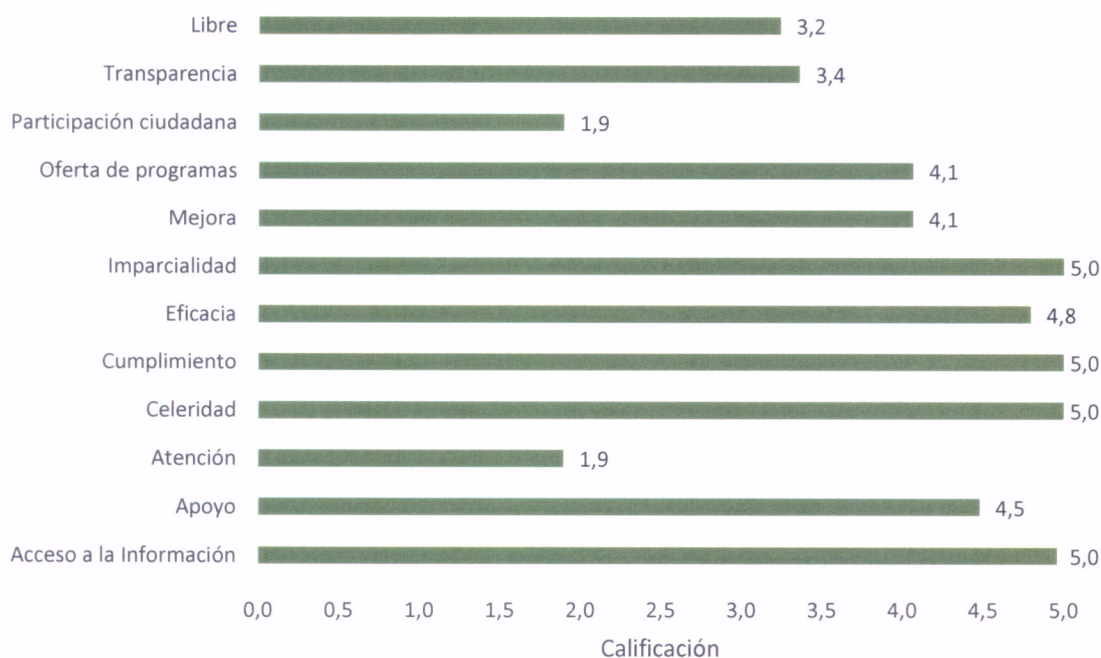


Gráfico No.18 "Resultado variables por programa"

La valoración de 4.0, ubica al Programa Asistencia Técnica para Pequeños y medianos Productores de Leche, 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

- Permitted the improvement of the quality of the product.
- Timely advice from the program's technical leaders.
- The content of the trainings was adequate to improve the production of milk.

Aspectos a Mejorar

- Define programs oriented to small producers of the livestock and bovine sector.
- Expand the times for technical assistance.



- Fortalecer la investigación tecnológica para mejorar la producción de leche.
- Apoyar más a los ganaderos con insumos agropecuarios.
- Cumplir con la entrega de la certificación acordada.

10.7 ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIAL

El Programa Asistencia Técnica Especial, obtuvo para el año 2014 una calificación promedio de 3.9. Se destaca la variable **Imparcialidad** que obtuvo una calificación de 5.0, las variables de **Cumplimiento** y **Celeridad**, obtuvieron calificación de 4.9. Las variables que tuvieron la calificación más baja fueron **Atención** y **Participación ciudadana** con 1.5.

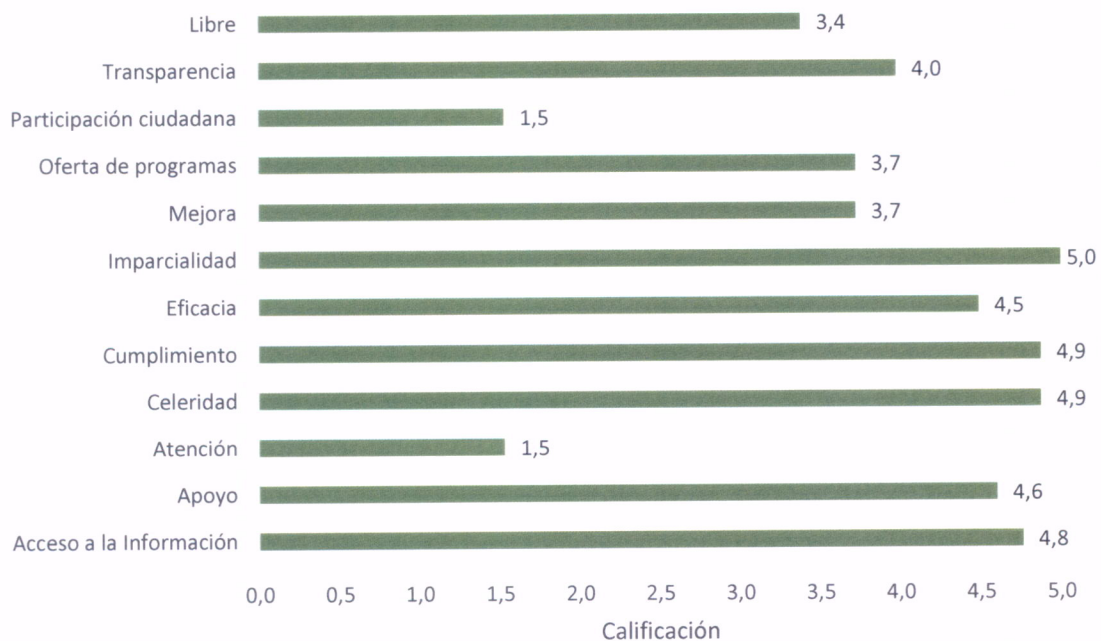


Gráfico No.19 "Resultado variables por programa"

La valoración de 3.9, ubica el Programa Asistencia Técnica Especial, 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

- Ayudó a combatir la proliferación de plagas.
- Consideran que las capacitaciones desarrolladas se manejaron de forma adecuada.
- El Incentivo ayudó a fortalecer la producción del cultivo.

Aspectos a Mejorar

- Disminuir los requisitos para acceder al programa.
- Diseñar proyectos que fortalezca la cosecha y poscosecha.
- Ampliar la cobertura de los proyectos actuales y entrega de semillas.

10.8 INCENTIVO A LA SIEMBRA DE ALGODÓN

El Programa Incentivo a la Siembra de Algodón obtuvo para el 2014, una valoración promedio de 3.8. Las variables con calificaciones más altas fueron las de **Imparcialidad** y **Eficacia** con de 4.9, seguida de **Cumplimiento** y **Celeridad**, con 4.8 cada una.

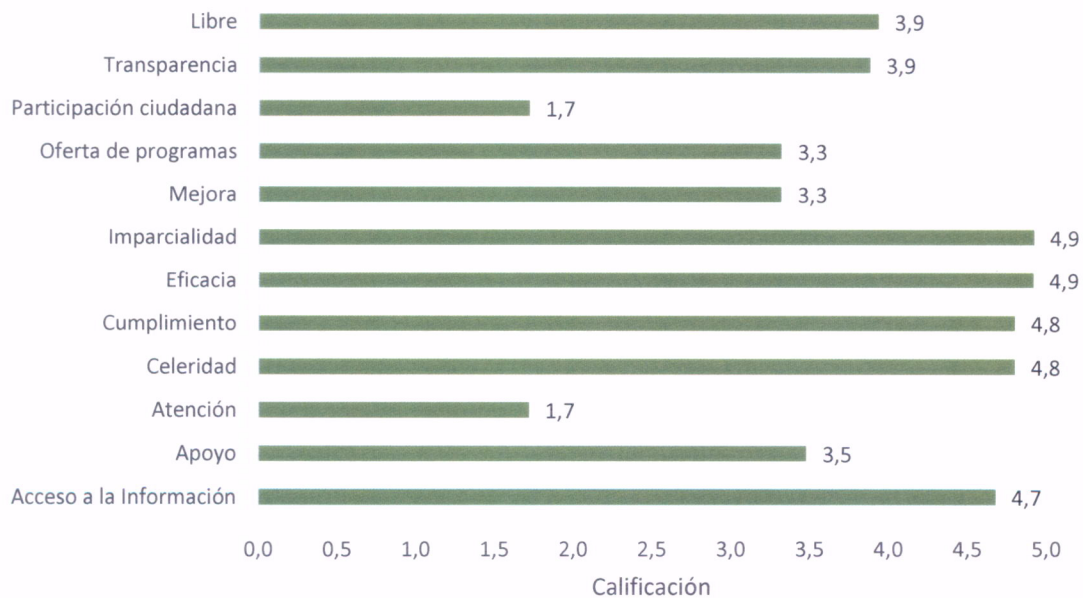


Gráfico No.20 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 3.8 del Programa Incentivo a la Siembra de Algodón, lo ubica en



el nivel **Satisfactorio** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFFP.

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

Aspectos Positivos

- El Apoyo sirvió para solventar la deuda que tenían los productores de algodón con ocasión a la quiebra económica presentada.
- El Incentivo permitió la estabilización del precio del Algodón en el mercado. Permitted bajar los costos de producción.

Aspectos a Mejorar

Mejorar los tiempos de inicio del programa luego de su difusión.

- Disminuir el número de intermediarios para la obtención los beneficios.
- Disminuir el precio de los insumos.
- Generar alternativas para evitar la pérdida de los cultivos.

10.9 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN DE ARROZ PROVENIENTE DE LOS PAISES DE LA COMUNIDAD ANDINA

El programa Contingente de Importación de Arroz registró una valoración promedio de 3.8 en el 2014, La variable que obtuvo la mayor calificación fue **Acceso a la Información** con 4.7, seguida **Cumplimiento** y **Celeridad** con 4.2.

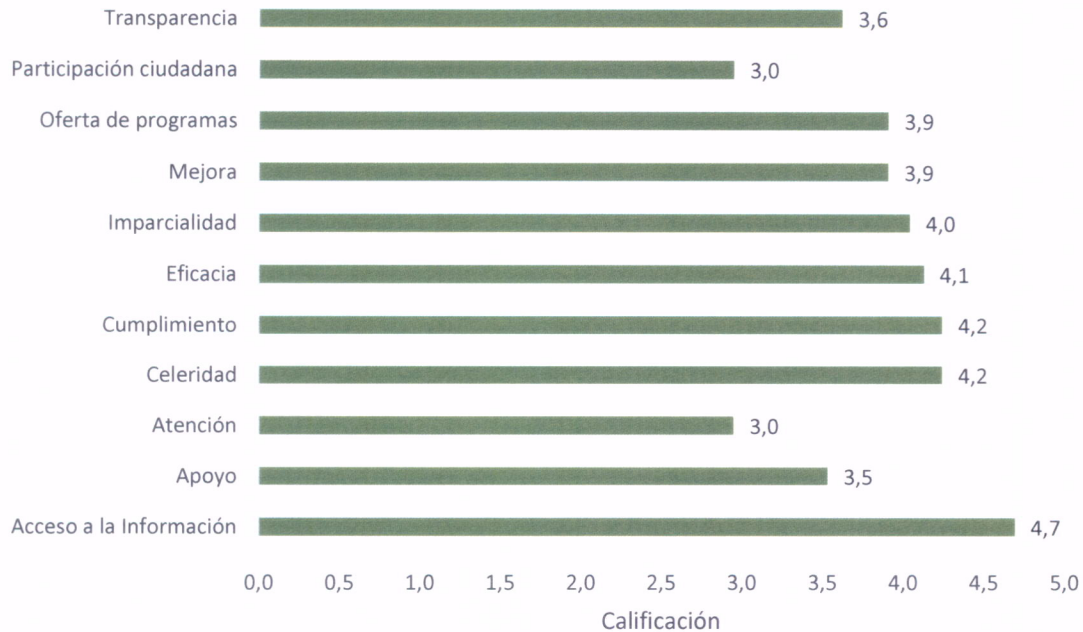


Gráfico No. 21 "Resultados de variables por programas"

La evaluación de 3.8 del Contingente de Importación de Arroz, 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 información publicada para acceder al programa fue clara y precisa.
- Se dio cumplimiento a los cronogramas establecidos.

Aspectos a Mejorar

- No parcializar el programa, ya que se identificó preferencia a los gremios y grandes industrias.
- Incluir a los empaquetadores ya que consumen parte de la producción nacional.
- Reducir el número de requisitos para acceder al programa.
- Disminuir los tiempos para la expedición de los permisos fitosanitarios.
- Incluir a los comercializadores de las fronteras e asignación de los contingentes.



11. CONCLUSIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2014 fue de 4.1, sobre los programas encuestados. Este es un buen resultado que mantiene al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en nivel Adecuado, según la Escala de Valoración establecida.

COMPRACIÓN ANUAL DE RESULTADO

VARIABLES	2011	2012	2013	2014
Relacionadas con la Institucionalidad				
Trasparencia	3,9	4,4	4,0	3,8
Celeridad	4,5	4,6	4,3	4,6
Imparcialidad	4,7	4,9	4,7	4,8
Acceso a la Información	4,5	4,8	4,7	4,8
Participación Ciudadana	3,9	4,6	3,6	2,6
Oferta de Programas	3,7	3,8	4,2	4,1
Relacionadas con el producto/Servicio				
Atención	3,9	4,4	3,6	2,6
Cumplimiento	4,6	4,8	4,3	4,6
Apoyo	4,6	4,8	4,5	4,1
Eficacia	4,6	4,7	4,6	4,5
Mejora	3,7	4,3	4,2	4,1
INDICE DE SATISFACCIÓN	4,3	4,6	4,3	4,1

Cuadro No. 19 "Comparativo anual de variables"

En términos porcentuales, el 67% de los clientes del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 10% lo están Medianamente y el 18%, manifiesta su inconformidad con estos. Según se registra en el siguiente gráfico.



RESULTADO GENERAL 2014 (%)

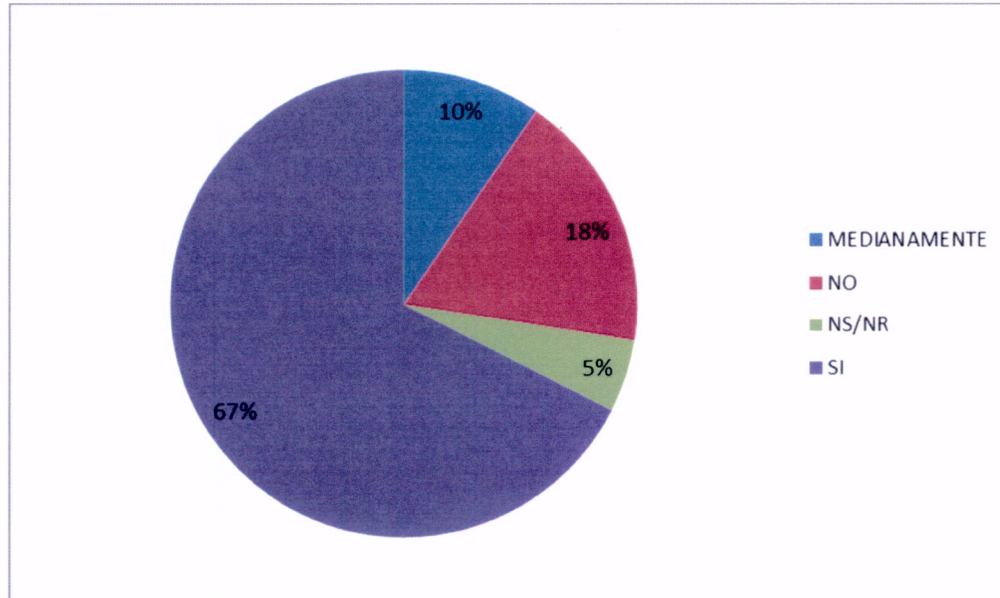


Gráfico No. 22" Resultado general"

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:

- Fortalecer la comunicación y divulgación de los programas hacia los pequeños productores, teniendo en cuenta que cuando se enteran de éstos, los términos se han vencido o les queda poco tiempo para adelantar el trámite de solicitud.
- Solicitan la ampliación de la oferta institucional, aumentando su cobertura y recursos.
- Sugieren para la definición de proyectos diagnosticar y evaluar las necesidades particulares de cada zona, con el fin de obtener un mejor resultado en los programas a implementar.



- Reducir el número de requisitos para acceder a los programas.
- Solicitan la disminución de los precios de los insumos, porque consideran que son demasiado costosos e impiden que las actividades agropecuarias sean rentables.
- Solicitan mayor apoyo en asistencia técnica, para el mejoramiento de la producción agropecuaria.
- Realizar visitas para identificar las condiciones y necesidades reales del sector que se encuentra abandonado.
- Facilitar el acceso a las tecnologías enfocadas al sector agropecuario, de manera que estén al alcance de los productores.

También algunos beneficiarios manifestaron su agradecimiento teniéndolos en cuenta para responder la encuesta y reconocieron al Ministerio y a las entidades la labor realizada por el campo.

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


Vo.Bo. ALEJANDRA PAEZ OSORIO
Secretaría General

Octubre 28 de 2014



ANEXO 1

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	FORMATO		Versión 2
	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE		F02-PR-ASC-02
			FECHA EDICION 02-06-2010
Encuesta No.:			
Nombre del Entrevistado:		Fecha:	
Municipio:	Departamento:	Dirección:	
Telefono:	E-mail:		
Producto y/o Servicio			
No.	PREGUNTAS	VALORACION	POR QUE?
1	El beneficio que usted solicitó le fue entregado oportunamente y en las condiciones acordadas?		
2	Durante el trámite del beneficio, lo trataron de manera justa e imparcial?		
3	La información que recibió sobre el programa de su interés fue clara y fácil de consultar?		
4	Durante el trámite del beneficio, pudo comunicarse con la Entidad, para plantear sus requerimientos?		
5	Considera que el MADR y sus entidades han mejorado los Programas que ofrecen para el sector agropecuario?		
6	Considera que el Ministerio y sus entidades divulgan oportunamente los programas para el sector agropecuario y sus resultados?		
7	Se le brindó apoyo y asesoría para que pudiera tramitar la solicitud del servicio?		
8	El beneficio recibido le ayudó a solucionar la necesidad para la cual lo solicitó?		
9	Desea realizar algún comentario, frente a algún programa o servicio del Ministerio, que nos permita mejorar?		
SI	5	Encuestador (Nombres y Apellidos):	
MEDIANAMENTE	3		
NO	1		
NS/NR	0		
NOTA: Si respondió 1 ó 5 por favor diligencie porqué.			