

## 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 1000:2005 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 estos tienen acerca de los servicios recibidos por el Ministerio.

La encuesta fue realizada telefónicamente teniendo en cuenta los datos de

# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 2015

## 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

### MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

El objetivo de esta encuesta es medir el grado de satisfacción de los clientes con relación a los servicios recibidos por el MADR y sus entidades adscritas y vinculadas, con el ánimo de contar con información que permita la retroalimentación y la toma de acciones que contribuyan para el fortalecimiento de los programas y servicios ofrecidos por la entidad.

## 3. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción del cliente, se tuvo en cuenta la siguiente tabla de tabulación de encuestas e interpretación de resultados, determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAP. La cual se presenta a continuación.

Tabla de interpretación de resultados:

**Noviembre 2015**



## 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, teniendo en cuenta los datos de los beneficiarios de algún servicio del MADR, durante el 2014, información reportada por la Dependencias al Proceso Atención al Ciudadano

## 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Identificar 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 contar con información que permita la retroalimentación y la toma de acciones que contribuyan para el fortalecimiento de los programas y servicios ofrecidos por la entidad.

## 3. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción del cliente, se tuvo en cuenta la siguiente 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:



PUNTAJE TOTAL	CRITERIOS
Entre 0.0 y 2.0	Inadecuado
Entre 2.1 y 3.0	Deficiente
Entre 3.1 y 4.0	Satisfactorio
Entre 4.1 y 5.0	Adecuado

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

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

La clasificación de la calificación es la siguiente, de acuerdo a la valoración estimada por el ciudadano en su respuesta:

CALIFICACIÓN	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 el criterio **SATISFACTORIO**, en el grado de satisfacción de los clientes con relación a los servicios/productos ofrecidos.

Las consideraciones generales del muestreo fueron las siguientes:

<sup>1</sup> Fuente: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2015





	<b>2015</b>
Población beneficiaria estimada (datos)	<b>147.838</b>
Muestra	<b>383</b>
Nivel de confianza	<b>95%</b>
Error estimado	<b>5%</b>
Número de variables estudiadas	<b>11</b>

**Cuadro No.3 "Resultado calificación"**

**FUENTE:** Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2015

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

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

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 2015, la encuesta incluyó 20 productos y la muestra se distribuyó en número igual para los productos y/o servicios, teniendo en cuenta que todos tienen el mismo grado de importancia para el MADR, ya que contribuyen 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 Alianzas Productivas	106	20
Apoyo Transporte Yuca	28	15
Programa Oportunidades Rurales	402	20
Programa Cobertura Maíz Amarillo Tecnificado	471	20
Titulación de Baldíos	1,437	20
Programa Formalización Rural	31,212	20
Apoyo a la Comercialización de Frijol	4,975	20
Incentivo Almacenamiento de Arroz	34	20
Programa Apoyo Comercialización Arroz paddy	119	23
Apoyo Comercialización de Maíz	1,368	23
Incentivo Asistencia Técnica Directa Rural	85,771	22
Proyecto Asistencia Técnica para Productores de Leche - Nariño	2,575	22
Programa Leche - Fundación para el Desarrollo Sostenible Territorial - FUNDESOT	957	20
Contingente de Importación para Carne Porcina originario de Canadá	34	20





Contingente de Importación para Frijol originario de Canadá	7	5
Contingente de Importación para Carne Bovina originario de Canadá	17	10
Apoyo Directo por Comercialización a los Productores de Cacao	17,311	20
Programa Jóvenes Rurales - Educación	737	20
Incentivo de Certificación Forestal	108	20
Programa Mujer Rural	169	23
<b>TOTAL</b>	<b>147,838</b>	<b>383</b>

Cuadro No. 4 "Productos encuestados"

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2015

## 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

**6.1.1. Transparencia:** Hacer visible la gestión, facilitando al ciudadano el acceso a la información. Asegurando la disponibilidad y la publicación de informes.

**6.1.2. Celeridad:** Brindar en oportunidad la información que solicita o requiere el ciudadano.

**6.1.3 Imparcialidad:** Resolver los asuntos de manera objetiva. No favorecer a algunos sin tener en cuenta a otros o sin el cumplimiento de las condiciones establecidas.

**6.1.4 Acceso a la información:** Aplicar el derecho de la sociedad a la información y resultados de las autoridades estatales. Publicando en oportunidad la información de interés al ciudadano

**6.1.5 Participación ciudadana.** Es un derecho – deber de todo ciudadano de hacerse presente en las decisiones del Gobierno





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

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

**6.2.1 Atención.** Recibir respuesta a los requerimientos y brindar facilidad para comunicarse.

**6.2.2 Cumplimiento.** Entregar el beneficio en las condiciones pactadas.

**6.2.3 Apoyo.** Desarrollar las actividades que hizo la institución para que el beneficiario lograra los resultados.

**6.2.4 Eficacia.** Lograr que el programa elegido logre dar respuesta a lo que necesitaba.

**6.2.5 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

Atención	2.7
Eficacia	2.7
Mejora	2.2
Apoyo	4.2
Cumplimiento	4.4





## 7. NIVEL DE SATISFACCIÓN

### 7.1. VARIABLES INSTITUCIONALES

INDICE	PROMEDIO
Imparcialidad	4.8
Acceso a la Información	4.8
Celeridad	4.4
Oferta de Programas	4.2
Transparencia	3.9
Participación Ciudadana	2.7

Cuadro No.5 "Resultado variables institucionales"

FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfaccion\_2015

En la evaluación realizada a los programas que se ejecutaron en 2014, las variables relacionadas con la institucionalidad obtuvieron una calificación promedio de 4.1, situándonos en el criterio de **ADECUADO** de acuerdo a la tabla de interpretación.

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 2.7 siendo la más baja.

### 7.2. VARIABLES DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS

INDICE	PROMEDIO
Cumplimiento	4.4
Apoyo	4.2
Mejora	4.2
Eficacia	4.1
Atención	2.7

Cuadro No.6 "Resultado variables productos/servicios"

FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfaccion\_2015





Este grupo de variables, el comportamiento promedio fue de 3.9, destacándose **Cumplimiento** con una calificación de 4.4, seguido de **Apoyo** y **Mejora** con calificación de 4.2, mientras que la de **Atención** registró una calificación de 2.7 siendo la más baja dentro del grupo.

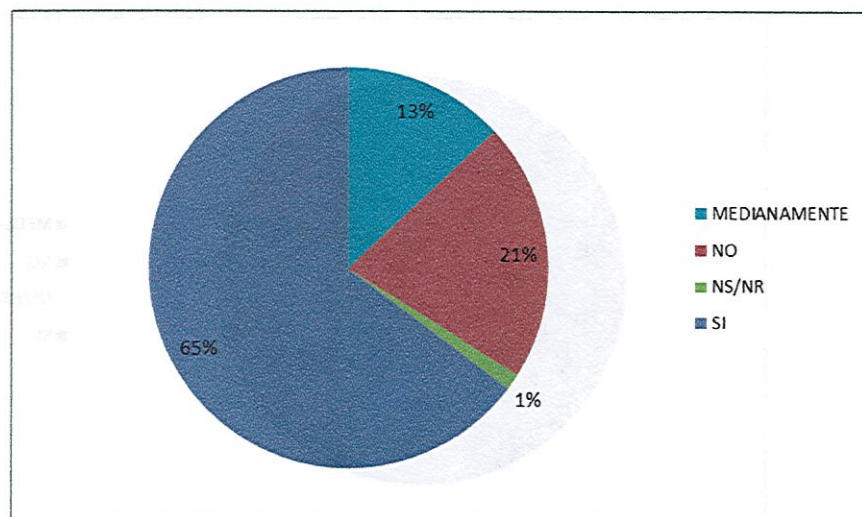
## 8. ANÁLISIS POR VARIABLES

### 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 3.9. La calificación SI (ver Grafica No.1), tuvo un resultado del 65% por votación de 383 del total de los encuestados, teniendo en cuenta que la pregunta realizada se enfoca en si el Ministerio y sus entidades divulgan oportunamente los programas y resultados a la ciudadanía.

#### VARIABLE TRANSPARENCIA



Grafica No.1 "Resultado variable transparencia"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015





La calificación **MEDIANAMENTE** tuvo una participación del 13%, mientras que el 21% 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	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Transparencia	4.0	3.8	4.7	3.9	4.4	4.0	3.8	3.9

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 4.4. La respuesta más frecuente fue SI (ver cuadro No.8), representada en el 81%. La calificación **MEDIANAMENTE** participó con el 7% y la respuesta **NO**, obtuvo un resultado de 12%. ( Ver gráfico No. 2).

### VARIABLE CELERIDAD

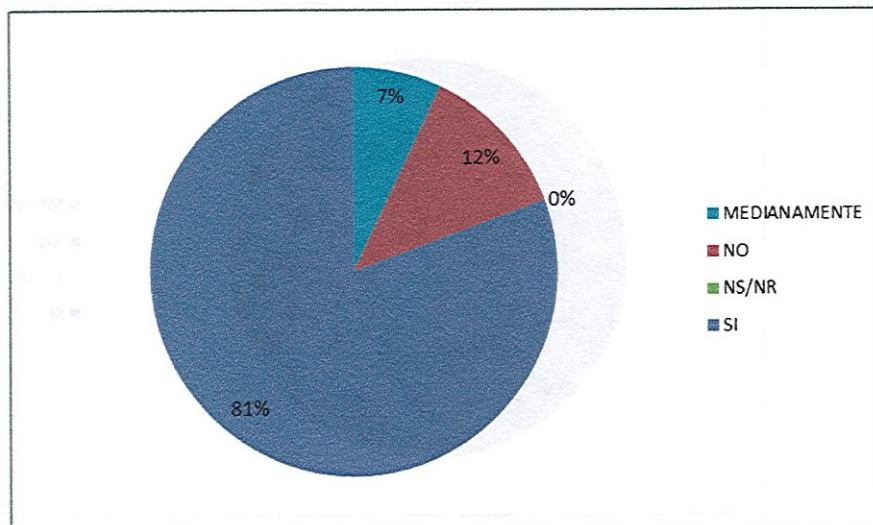


Gráfico No. 2 "Resultado Variable celeridad"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015





Esta variable, ha mantenido durante los últimos años, ubicándose en el nivel adecuado de la tabla de resultados.

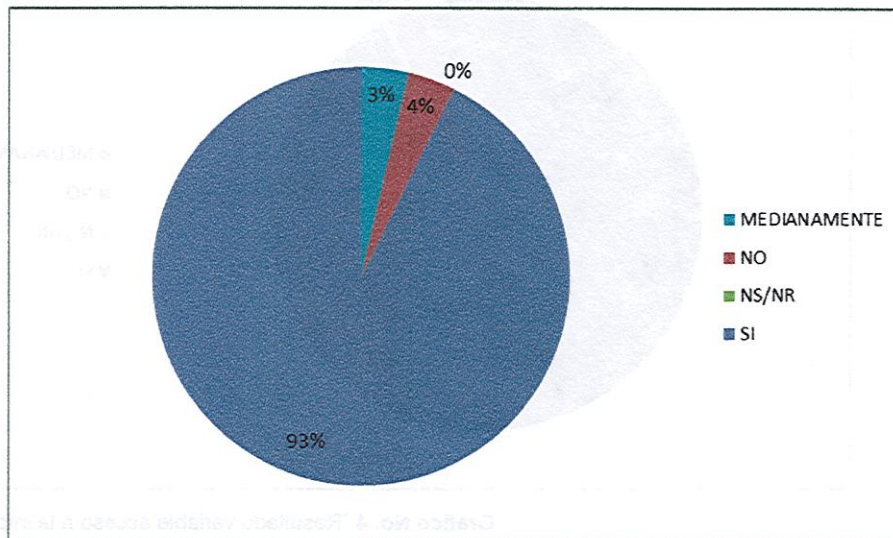
VARIABLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Celeridad	3.6	3.6	4.6	4.5	4.6	4.3	4.6	4.4

**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 gráfico No. 3), representando el 93% de los ciudadanos encuestados

#### VARIABLE IMPARCIALIDAD



**Gráfico No3."Resultado variable imparcialidad"**

**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015



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

VARIABLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Imparcialidad	4.3	3.8	4.2	4.7	4.9	4.7	4.8	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 gráfico No. 4), representando el 92% de las personas encuestadas.

#### VARIABLE ACCESO A LA INFORMACIÓN

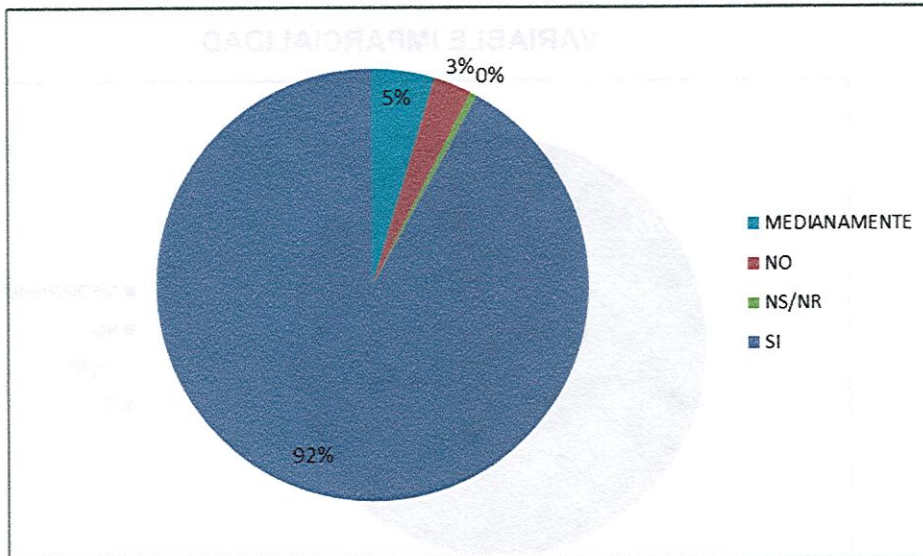


Grafico No. 4 "Resultado variable acceso a la información"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015

El puntaje obtenido, indica que los beneficiarios se encuentran satisfechos por la información recibida por el MADR para acceder a los diferentes programas, ubicándose en el criterio **ADECUADO** en la escala de resultados.





VARIABLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Acceso a la Información	4.0	3.7	4.8	4.5	4.8	4.7	4.8	4.8

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 2.7 en el nivel de satisfacción de los clientes. Las respuestas SI (Ver gráfico No. 5) representaron el 41% del resultado de las personas encuestadas.

#### VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

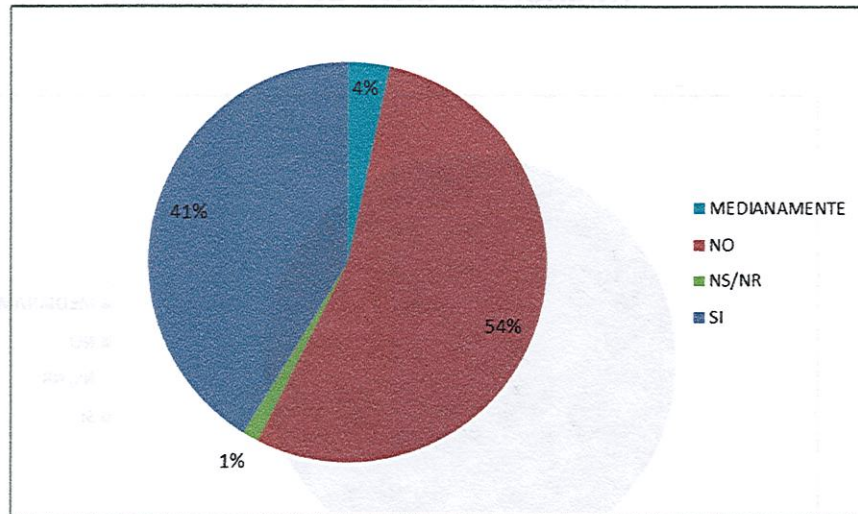


Gráfico No. 5 "Resultado variable participación ciudadana"

FUENTE: Archivos Análisis\_ Información\_ Encuesta\_2015

La respuesta **NO** registró un alto porcentaje en la calificación de esta variable con un 54%, reflejando que los encuestados no encontraron facilidades para plantear requerimientos y opinar sobre los programas ofrecidos.







VARIABLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Participación Ciudadana	3.7	3.5	4.7	3.9	4.6	3.6	2.6	2.7

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

La valoración de esta variable, la ubica en el criterio **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 4.2. Las respuestas más frecuentes fueron **SI** (Ver gráfico No. 6) con un resultado de 72% y **MEDIANAMENTE** (Ver cuadro No. 2) con 12% en el total de la encuesta.

### VARIABLE OFERTA DE PROGRAMAS

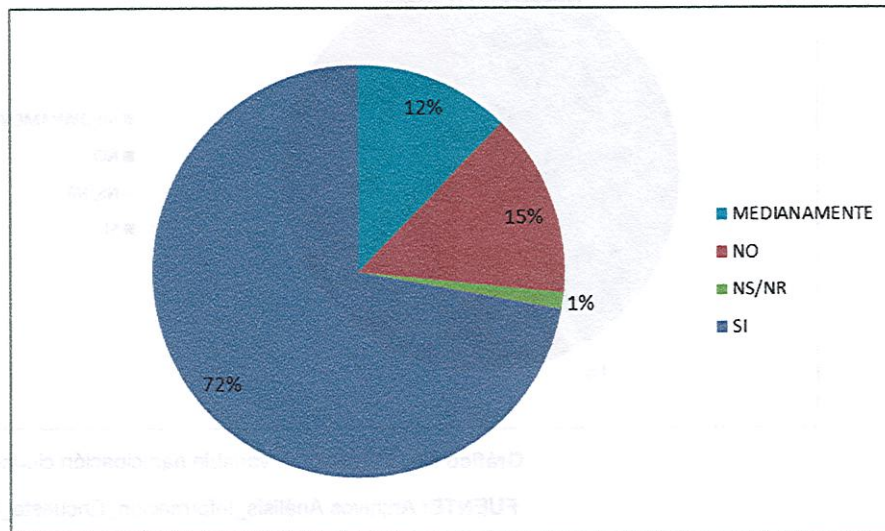


Gráfico No.6 "Resultado variable participación ciudadana"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015



Esta variable desde el 2013 se ha situado en el criterio **ADECUADO**, lo que significa que los beneficiarios indican que la oferta es buena y oportuna, se sugiere ampliar la cobertura dadas las múltiples necesidades del sector.

VARIABLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Oferta de programas	3.9	3.6	4.5	3.7	3.8	4.2	4.1	4.2

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 gráfico No.7), con un 54%, 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** con un 41%.

### VARIABLE ATENCIÓN

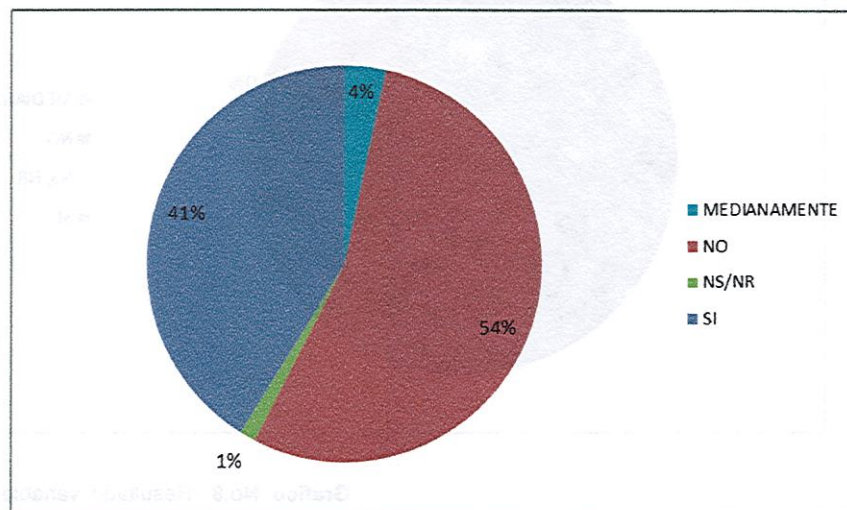


Gráfico No.7 "Resultado variable atención"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015



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

VARIABLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Atención	3.8	3.4	4.8	3.9	4.4	3.6	2.6	2.7

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

### 8.2.2. CUMPLIMIENTO

La variable **Cumplimiento** registró una calificación de 4.4, valor determinado por el 81% de las respuestas **SI**, 12% **NO** y **MEDIANAMENTE** Y 7% (Ver gráfico No. 8).

#### VARIABLE CUMPLIMIENTO

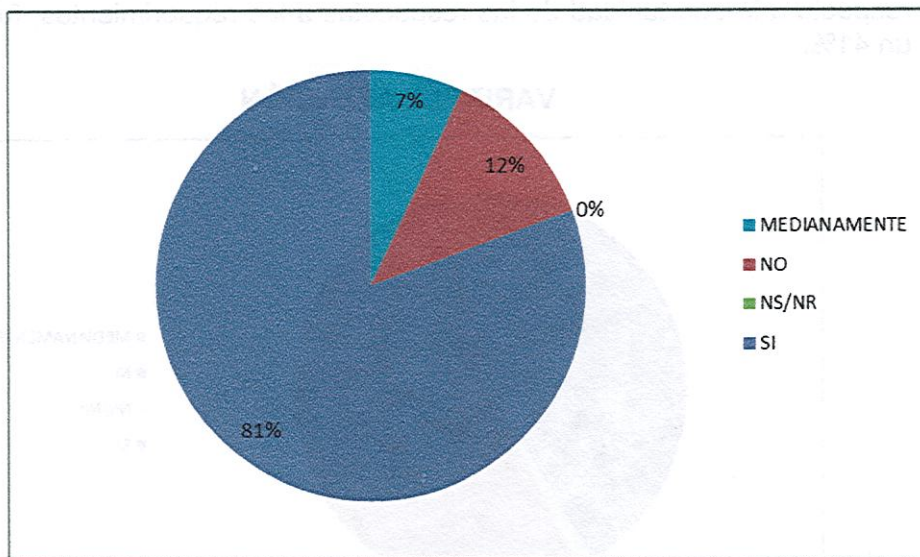


Gráfico No.8 "Resultado variable cumplimiento"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015





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	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cumplimiento	3.9	3.9	4.8	4.6	4.8	4.3	4.6	4.4

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

Este resultado se encuentra soportado, en que el 81% de los beneficiarios encuestados manifestaron 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 4.2. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 9), representada con el 77% 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.

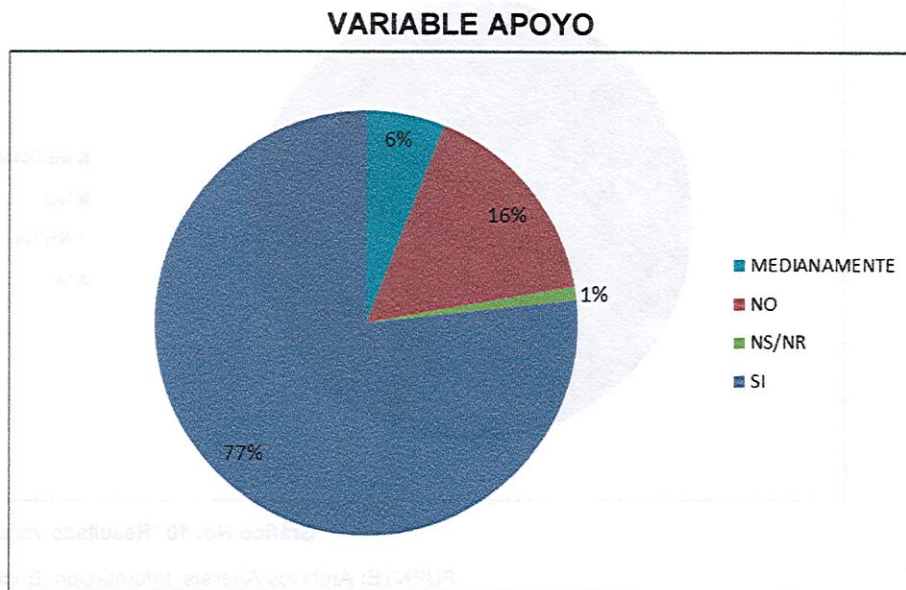


Gráfico No. 9 "Resultado variable apoyo"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015

Esta variable se mantiene en el criterio **ADECUADO** de acuerdo a la escala de calificación.

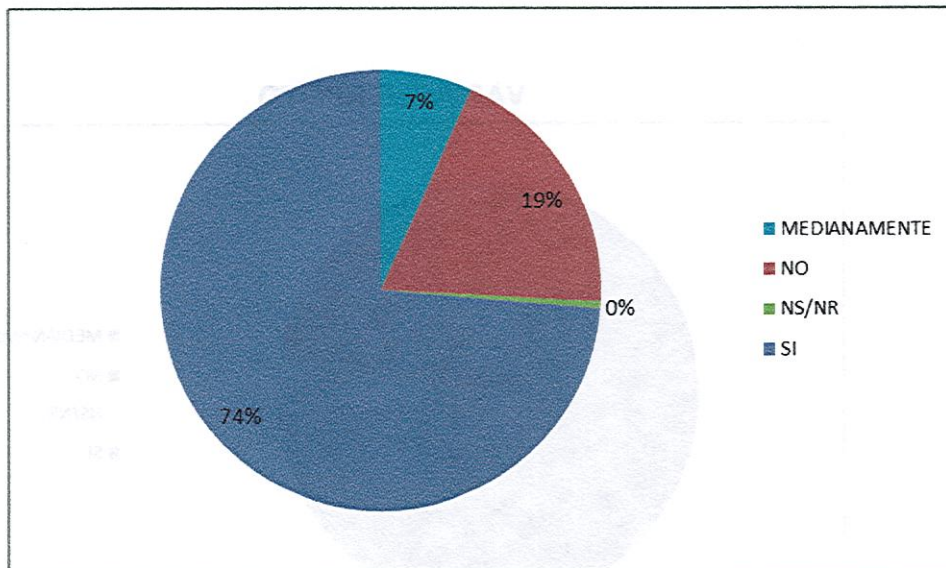
VARIABLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Apoyo	4.0	3.8	4.8	4.6	4.8	4.5	4.1	4.2

**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 4.1. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 10), representada en el 74%. Para este índice, La calificación registró el 19%, lo que evidencia que los beneficiarios se sienten satisfechos, porque que el programa, dio respuesta a lo solicitado.

#### VARIABLE EFICACIA



**Gráfico No. 10** "Resultado variable eficacia"

**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015







La variable Eficacia con respecto al año anterior disminuyó, pero se mantiene en el criterio **ADECUADO** de acuerdo a la escala de valorativa definida en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

VARIABLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Eficacia	4.1	3.7	4.7	4.6	4.7	4.6	4.5	4.1

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 4.2, la mayor calificación fue SI (Ver gráfico No.11) con 72%, seguida de MEDIANAMENTE con 12%.

VARIABLE MEJORA

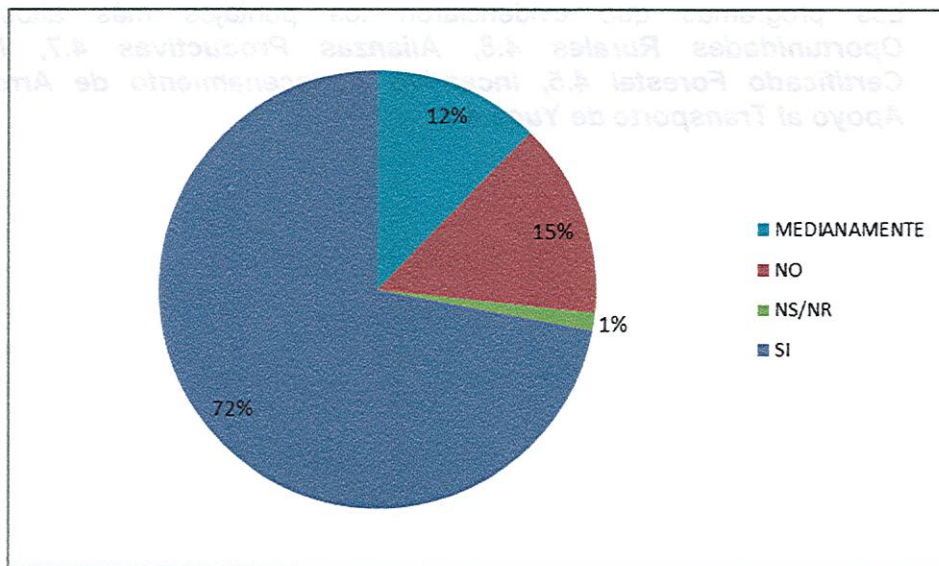


Gráfico No.11 "Resultado variable mejora"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2015





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	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Mejora	3.8	3.5	4.8	3.7	4.3	4.2	4.1	4.2

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

## 9. ANALISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada en 2015, tuvo en cuenta 20 programas que fueron reportados por las diferentes Oficinas y Direcciones Técnicas del Ministerio, y cuyos beneficios se entregaron en el año 2014.

De los 20 programas, 10 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: **Oportunidades Rurales 4.8, Alianzas Productivas 4.7, Incentivo Certificado Forestal 4.5, Incentivo Almacenamiento de Arroz 4.4 y Apoyo al Transporte de Yuca 4.4.**





TOTAL PROGRAMAS 2015

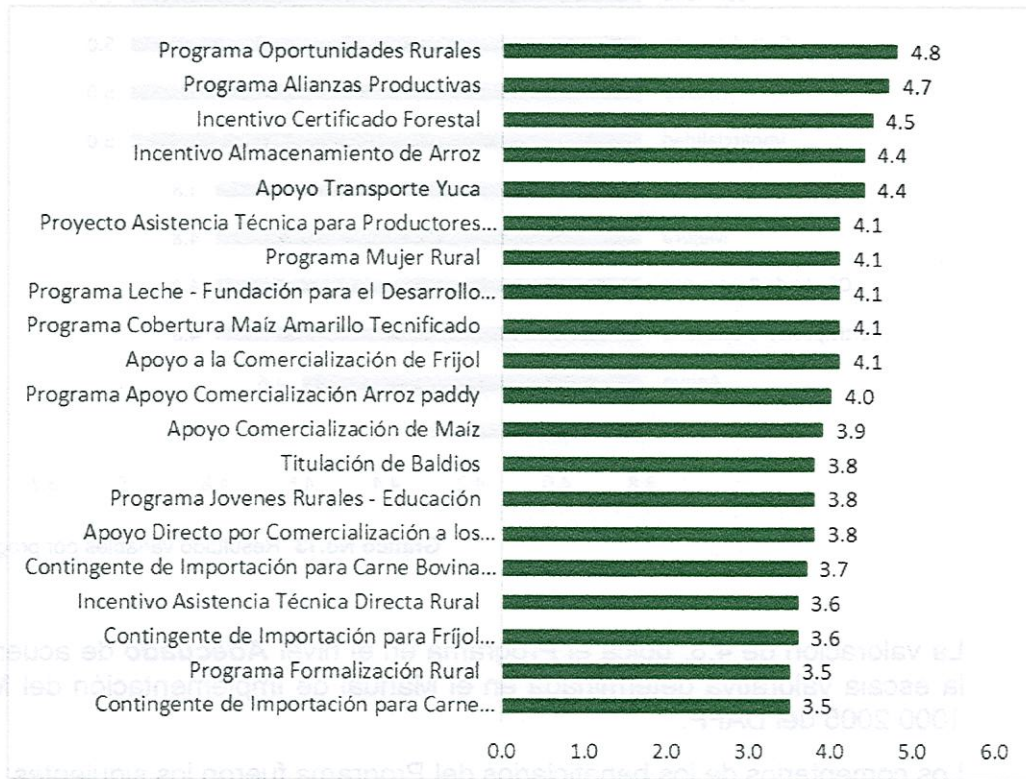


Gráfico No.12 "Resultado Programas"

10. ANÁLISIS POR PROGRAMA

10.1 PROGRAMA OPORTUNIDADES RURALES

El Programa Oportunidades Rurales, obtuvo en la encuesta 2015 una valoración promedio de 4.8. Se destaca las variables **Acceso a la información, Celeridad, Cumplimiento, eficacia, e Imparcialidad** con calificación de 5.0, seguidas de **Atención, Mejora, Oferta de Programas, Imparcialidad y Participación Ciudadana** con 4.8 y **Apoyo** de 4.6.



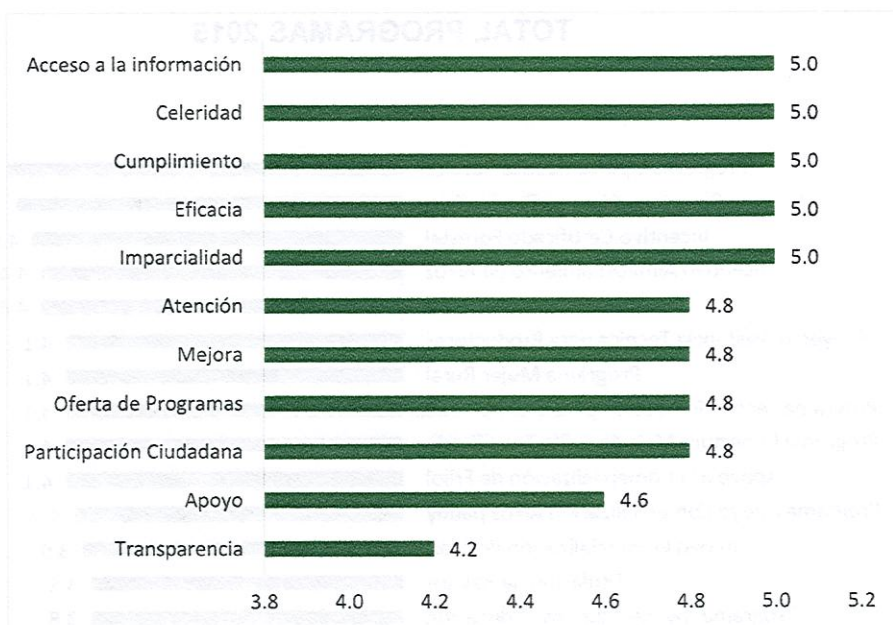


Gráfico No.13 "Resultado variables por programa"

La valoración de 4.8, 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 comentarios de los beneficiarios del Programa fueron los siguientes:

#### Aspectos Positivos

- La comunicación permanente con el Ministerio facilitó la realización de las actividades del programa.
- El programa ayudó a mejorar las condiciones económicas de las organizaciones beneficiarias.
- Se brindó capacitación a las organizaciones y ayudó a la presentación del proyecto.

#### Aspectos a Mejorar

- Ampliar el tiempo para la inscripción al programa, teniendo en cuenta que los documentos que hay que presentar muchas veces no se alcanzan a tener para la inscripción.

- Aumentar la cobertura del programa, para que más organizaciones de las veredas y corregimientos se beneficien.

## 10.2 ALIANZAS PRODUCTIVAS

El Programa Alianzas Productivas, obtuvo una calificación promedio de 4.7 en el 2015. Las variables **Imparcialidad**, **Cumplimiento** y **Celeridad** obtuvieron la mayor calificación, 5.0. La variable con calificación baja fue **Transparencia**, con calificación de 3.7.

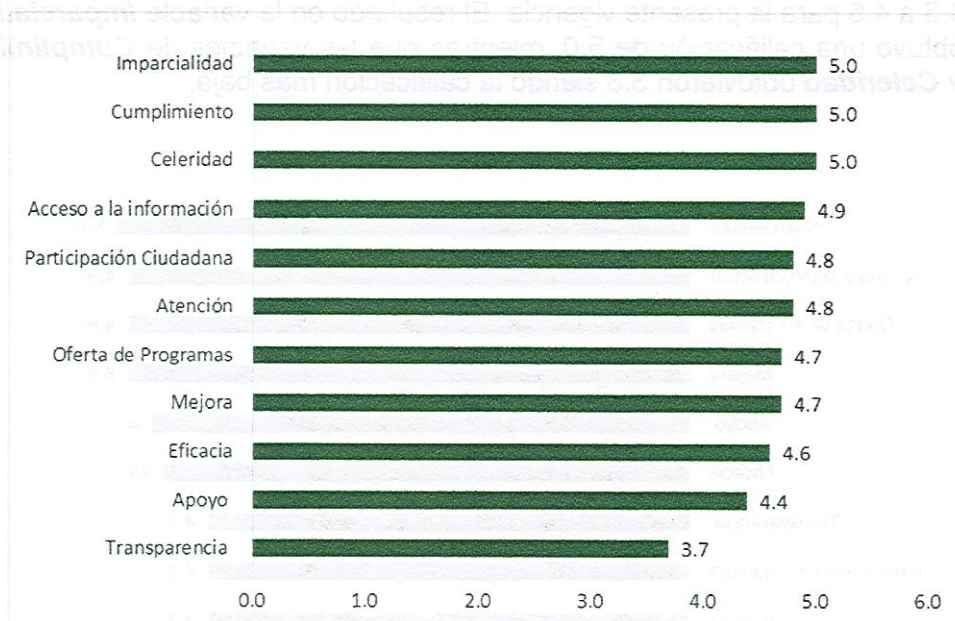


Gráfico No.14 "Resultado variables por programa"

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

### Aspectos Positivos

- La información y comunicación con las personas del programa fue oportuna y amable.
- El programa es bueno porque ayudó a mejorar la competitividad de la alianza y no deberían acabarlo.



### Aspectos a Mejorar

- Incluir a los pequeños productores en los programas del Ministerio.
- Agilizar el trámite con la fiduciaria, teniendo en cuenta que se presenta demoras en los desembolsos.
- Realizar capacitaciones prácticas en los temas de asociatividad

### 10.3 PROGRAMA CERTIFICADO INCENTIVO FORESTAL

Este Programa en comparación con el año anterior, mejoró pasando de un 4.3 a 4.5 para la presente vigencia. El resultado en la variable **Imparcialidad**, obtuvo una calificación de 5.0, mientras que las variables de **Cumplimiento** y **Celeridad** obtuvieron 3.8 siendo la calificación más baja.

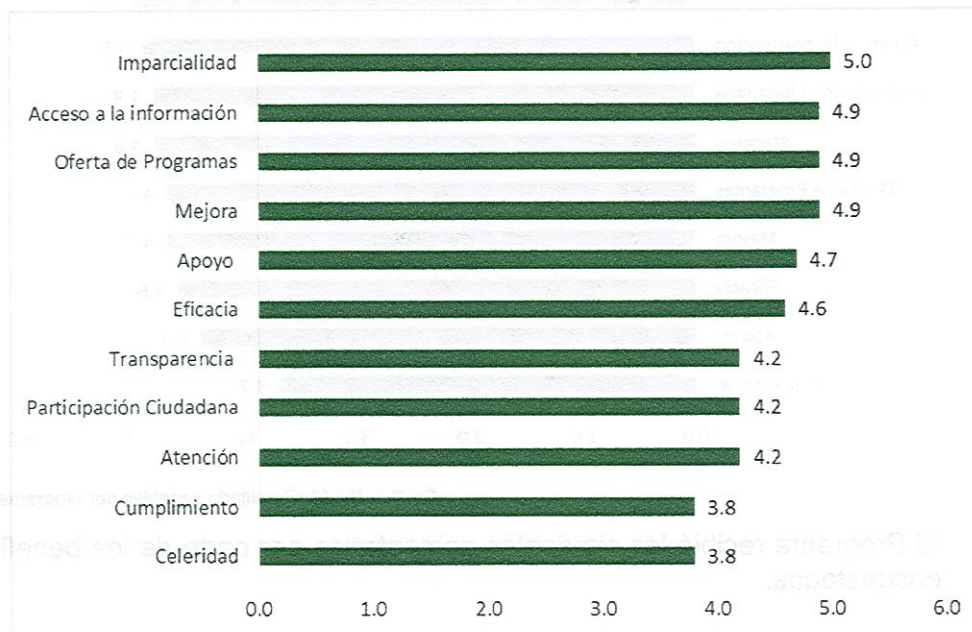


Gráfico No.15 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.5 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

- El programa es bueno y la información para acceder fue clara.
- Se mejoró el programa con la administración de con FINAGRO.

### Aspectos a Mejorar

- Se mejore el tiempo para realizar las visitas y los desembolsos.
- Revisar los costos establecidos por el Ministerio, toda vez que los gastos están por debajo del 50% del CIF.
- Aún persiste el exceso del trámite y documentos que atrasan el procedimiento.

## 10.4 INCENTIVO ALMACENAMIENTO DE ARROZ

El Incentivo Almacenamiento de Arroz, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en el 2015, la variable **Imparcialidad** tuvo una calificación de 5.0, las variables **Acceso de la Información** 4.9, y **Transparencia** 4.7. En general la calificación de las variables se ubicó en nivel Adecuado.

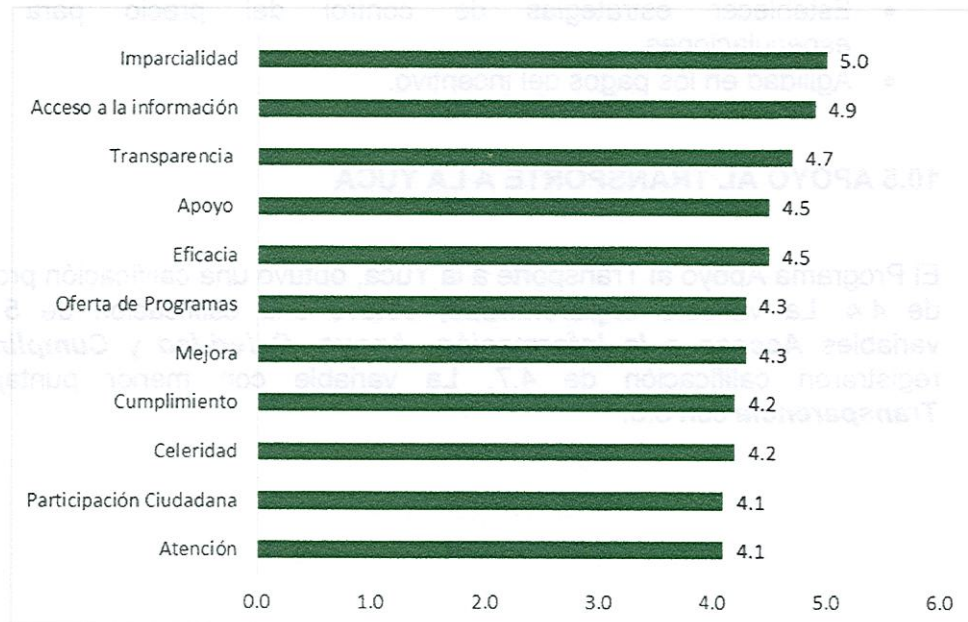


Gráfico No.16 "Resultado variables por programa"





La evaluación de 4.4 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 ayudó a mejorar la franja de precios y también lo relacionado al almacenamiento por intermedio de la industria.
- Consideran que los apoyos están bien distribuidos, cuando son para el agricultor y para los molineros.
- el programa ayudó a incentivar la compra de arroz.
- El incentivo ayudó a aliviar compromisos pendientes.
- Por parte de Almaviva y la Bolsa Mercantil les brindo asesoría de manera oportuna y eficiente.
- La información fue publicada en la página web del MADR a tiempo.

#### Aspectos a Mejorar

- Establecer estrategias de control del precio para evitar especulaciones.
- Agilidad en los pagos del incentivo.

### 10.5 APOYO AL TRANSPORTE A LA YUCA

El Programa Apoyo al Transporte a la Yuca, obtuvo una calificación promedio de 4.4. La variable **Imparcialidad**, obtuvo una calificación de 5.0; las variables **Acceso a la Información**, **Apoyo**, **Celeridad** y **Cumplimiento** registraron calificación de 4.7. La variable con menor puntaje fue **Transparencia** con 3.5.

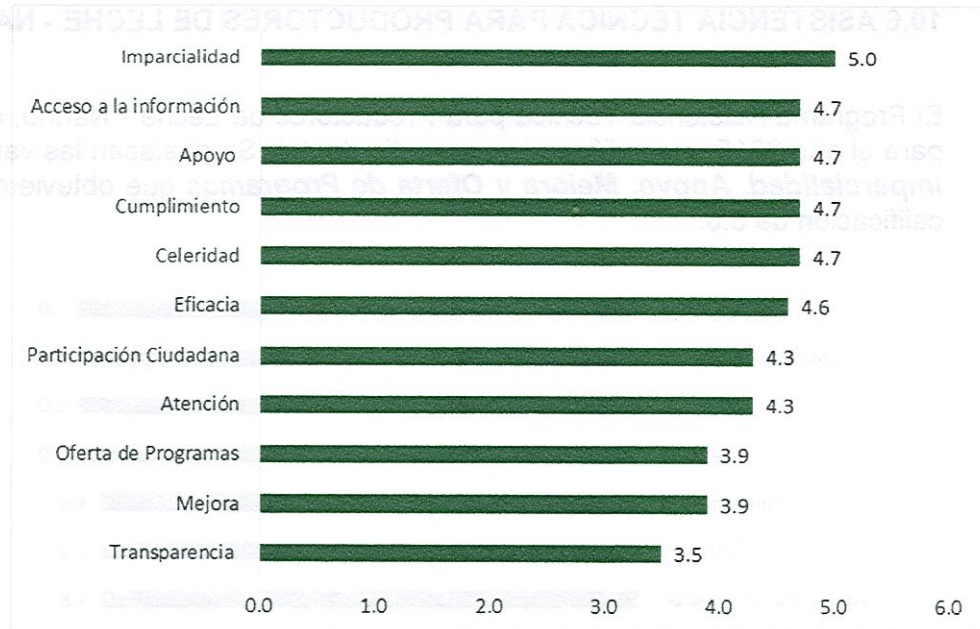


Gráfico No.17 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.4 del Apoyo al Transporte de Yuca, 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 fue recibida de manera oportuna.
- Se brindó asesoría por parte de FENALCE y FEDEYUCA para participar en el programa.
- El apoyo contribuyó a mejorar la comercialización del producto.

#### Aspectos a Mejorar

- Demoras en el pago del apoyo.
- Evaluar dentro de los requisitos para participar, la documentación teniendo en cuenta que son muchos documentos y se hace dispendioso en el momento de solicitar el apoyo.





## 10.6 ASISTENCIA TÉCNICA PARA PRODUCTORES DE LECHE - NARIÑO

El Programa Asistencia Técnica para Productores de Leche - Nariño, obtuvo para el año 2015 una calificación promedio de 4.1. Se destacan las variables **Imparcialidad, Apoyo, Mejora y Oferta de Programas** que obtuvieron una calificación de 5.0.

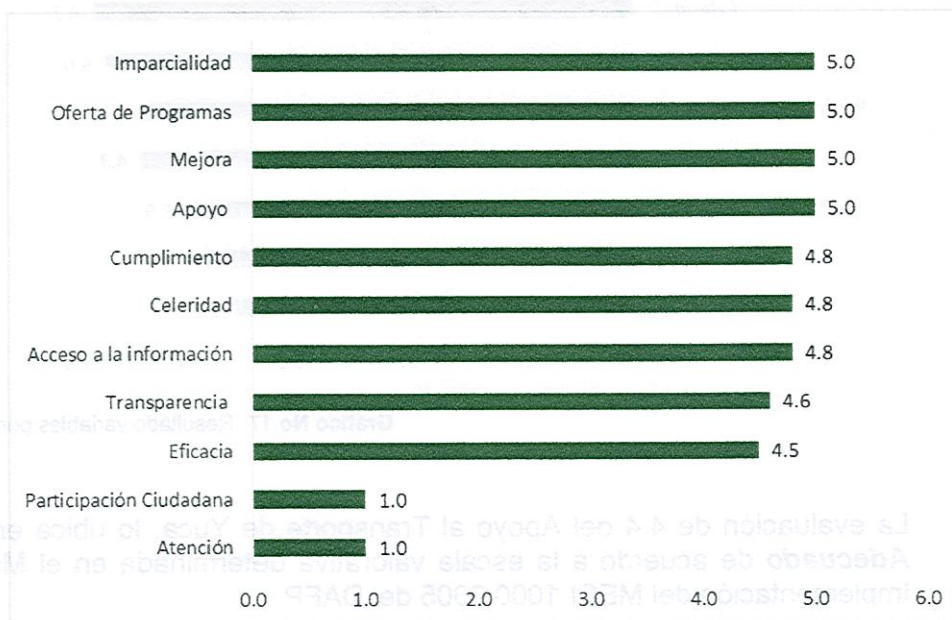


Gráfico No.18 "Resultado variables por programa"

Las variables **Atención** y **Participación Ciudadana** fueron las que obtuvieron menor calificación 1.0, teniendo en cuenta que los beneficiarios manifiestan principalmente que se sienten abandonados por no contar con programas de subsidios para el sector ganadero y muchas veces se demoran en formular programas para ellos.

La valoración de 4.1, ubica al Programa Asistencia Técnica para Productores de Leche - Nariño, 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 programa ayudó al manejo de las praderas con el pasto ofrecido.
- El programa mejoró la calidad de la leche y como consecuencia se pueden recibir un mejor pago por el producto.
- Se brindó capacitación a los productores sobre buenas prácticas de ordeño, uso correcto de los abonos orgánicos y riego lo que ayudo a mejorar el producto.

### Aspectos a Mejorar

- Crear programas que ayuden al mejoramiento de la raza para la producción de leche.
- Solicitan más apoyo para el mantenimiento del ganado.
- Apoyar más a los ganaderos con insumos agropecuarios.

## 10.7 PROGRAMA MUJER RURAL

El Programa Mujer Rural, obtuvo para el año 2015 una calificación promedio de 4.1. Se destaca las variables **Imparcialidad, Transparencia, Cumplimiento, Oferta de Programas, Mejora, Celeridad y Acceso a la información** que obtuvieron una calificación de 4.7. Las variables que tuvieron la calificación más baja fueron **Atención y Participación ciudadana** con 1.9.



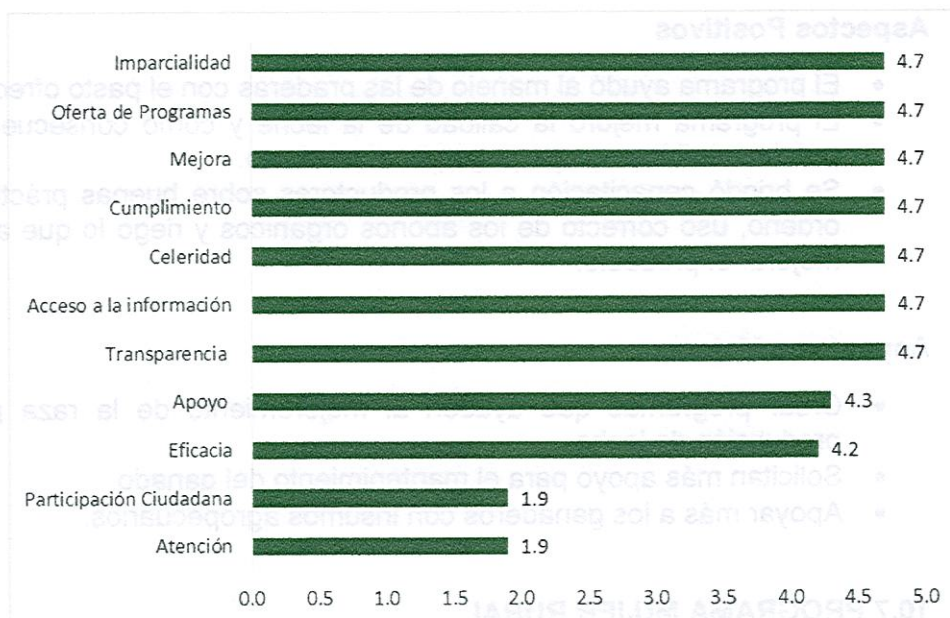


Gráfico No.19 "Resultado variables por programa"

La valoración de 4.1, 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

- Se brindó a la mujer, la oportunidad de crecer en el sector agropecuario.
- La información fue oportuna y clara lo que permitió la participación en el programa.
- Las personas del Ministerio encargadas del programa los asesoraron de manera adecuada.

### Aspectos a Mejorar

- Revisar la metodología en cuanto a la entrega del recurso, para que se pueda comprar más insumos y menos capacitación.
- Brindar más apoyo a las mujeres del sector y que las preparen en la parte educativa.



### 10.8 PROGRAMA LECHE - FUNDESOT

El Programa Leche - FUNDESOT obtuvo para el 2015, una valoración promedio de 4.1. Las variables con calificaciones más altas fueron las de **Acceso a la Información** 4.9, seguida de **Cumplimiento**, **Celeridad**, **Imparcialidad**, **Mejora** y **Oferta de Programa** con 4.6 cada una.

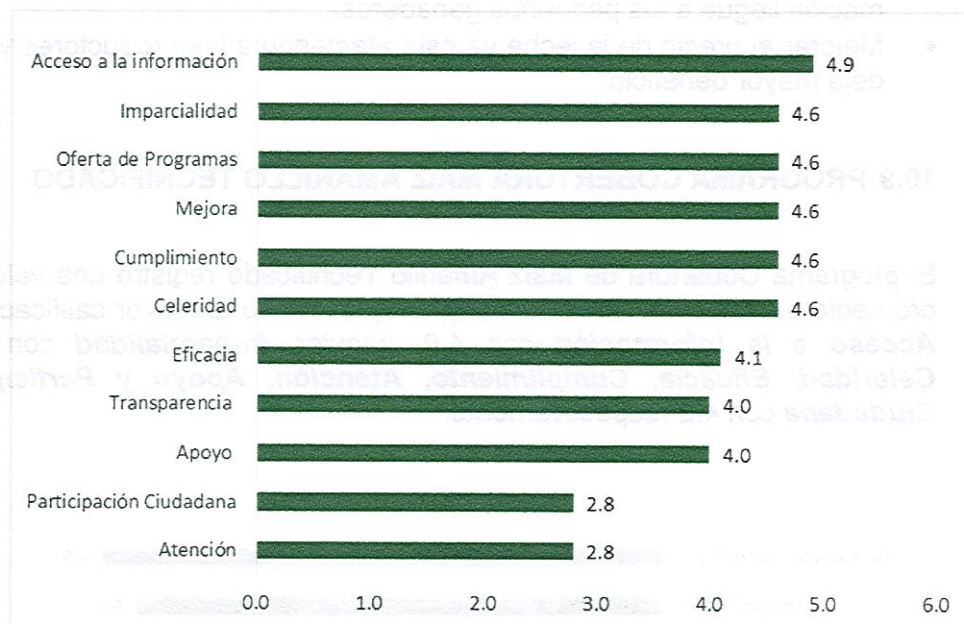


Gráfico No.20 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.1 del Programa Leche - FUNDESOT, 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

- Es un programa organizado donde toda la comunidad está pendiente de los apoyos.
- Los materiales e insumos prometidos fueron entregados en las fechas indicadas.





- Se realizaron capacitaciones y asesorías en buenas prácticas lo que permitió mejorar la calidad y cantidad de la leche.
- Se realizaron visitas a los pequeños ganaderos que no tenían acceso.
- Permitted the renovation of pastures.

#### Aspectos a Mejorar

- Buscar otros mecanismos de divulgación del programa para que la información llegue a los pequeños ganaderos.
- Mejorar el precio de la leche ya está afectando a los productores y no les deja mayor beneficio.

### 10.9 PROGRAMA COBERTURA MAIZ AMARILLO TECNIFICADO

El programa Cobertura de Maíz Amarillo Tecnificado registró una valoración promedio de 4.1 en el 2015, La variable que obtuvo la mayor calificación fue **Acceso a la Información** con 4.9, seguida **Imparcialidad** con 4.6 y **Celeridad, Eficacia, Cumplimiento, Atención, Apoyo y Participación Ciudadana** con 4.2 respectivamente.

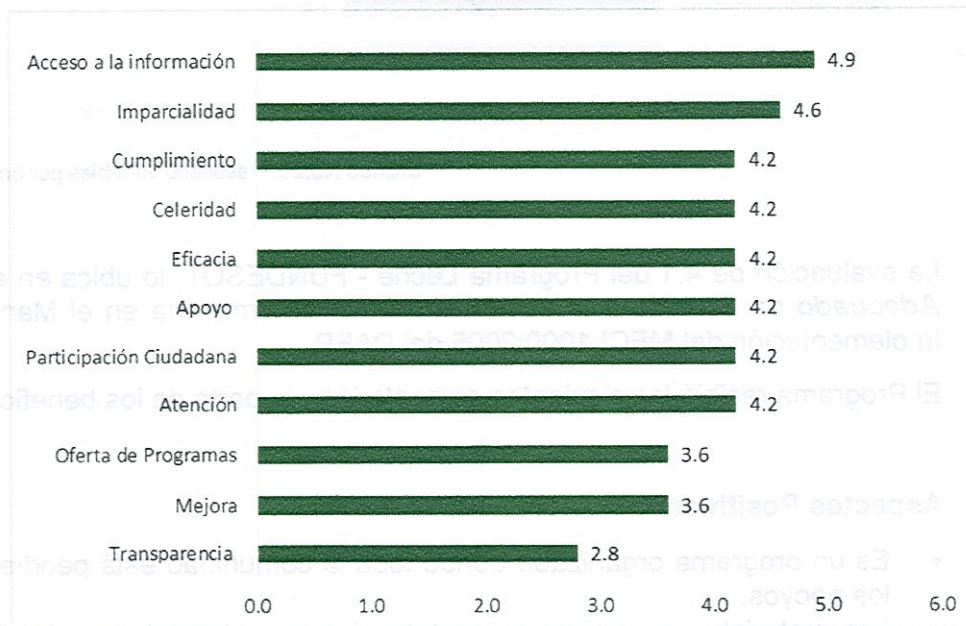


Gráfico No. 21 "Resultados de variables por programas"





La evaluación de 4.1 del Programa Cobertura de Maíz Amarillo Tecnificado, 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 comunicación y asesoría por parte de FENALCE fue oportuna y adecuada para participar en el programa.
- La información solicitada para participar fue clara y de fácil comprensión.

#### Aspectos a Mejorar

- Los plazos para organizar los papeles son muy cortos, deberían avisar con un mes de anterioridad.
- Continuar con el programa, teniendo en cuenta que en estos momentos de sequía les ayuda a estabilizar el precio.
- Mejorar la cobertura del programa y que el gobierno ayude con el costo de los insumos.

### 10.10 PROGRAMA APOYO COMERCIALIZACIÓN DE FRÍJOL

El programa Apoyo a la Comercialización de Frijol registró una valoración promedio de 4.1 en el 2015, La variable que obtuvo la mayor calificación fue **Acceso a la Información** con 5.0, seguida **Eficacia** con 4.9 y **Apoyo e Imparcialidad** con 4.8. Las variables que registraron valores bajos fueron **Participación Ciudadana** y **Apoyo** con 1.5.





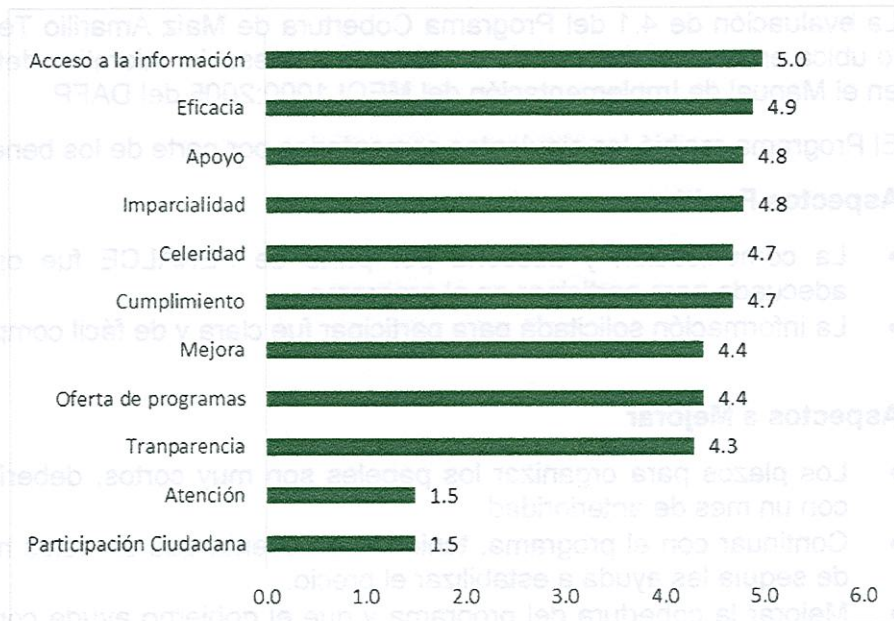


Gráfico No. 22 "Resultados de variables por programas"

La evaluación de 4.1 del Programa Apoyo a la Comercialización de Fríjol, 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 asignación del apoyo fue entregado equitativamente de acuerdo a la cantidad del cultivo reportado.
- Se realizaron las visitas a los cultivos para verificar la cantidad reportada.
- El apoyo les ayudo para sembrar, recoger la cosecha y pagar deudas.

### Aspectos a Mejorar

- Se agilice el desembolso, teniendo en cuenta que recibieron un primer pago y está pendiente el segundo.
- Se mejore el apoyo ya que los gastos de transporte de una finca a otra para poder comercializar los productos y los insumos no alcanzan para





sufragar los costos.

- Se tenga en cuenta a los productores con más programas y la entrega sea oportuna sin tanto trámite.

### 10.11 PROGRAMA APOYO COMERCIALIZACIÓN ARROZ PADDY

El programa Apoyo a la Comercialización Arroz Paddy registró una valoración promedio de 4.0 en el 2015, La variable que obtuvo la mayor calificación fue **Imparcialidad** con 4.9, seguida de **Acceso a la Información** con 4.8. Las variables que registraron menor valor fueron **Participación Ciudadana, Atención, Celeridad y Cumplimiento** con 3.5.

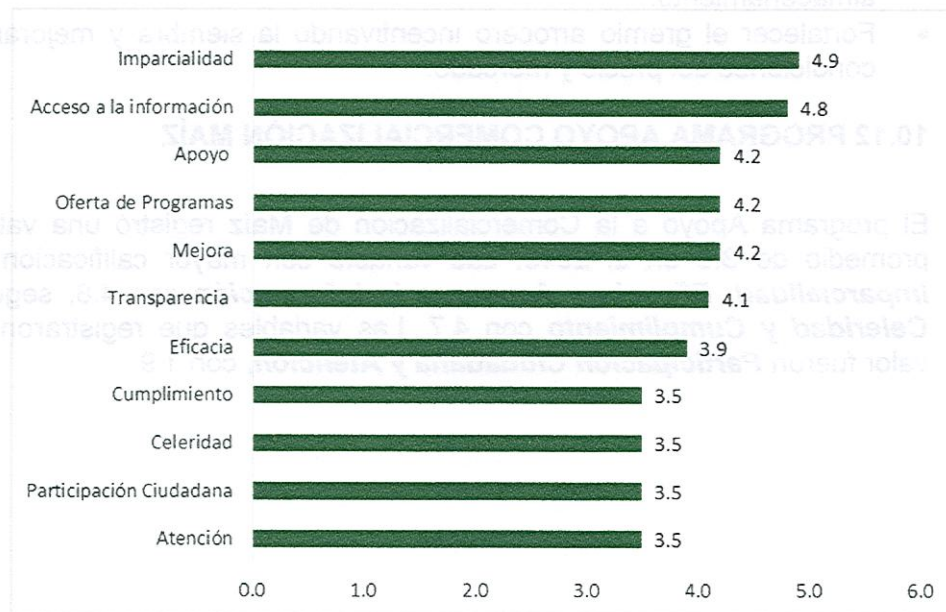


Gráfico No. 23 “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 4.0 del Programa Apoyo a la Comercialización Arroz Paddy, 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 comunicación y asesoría por parte de la Bolsa Mercantil fue oportuna y clara.
- En general el programa se desarrolló de acuerdo a los lineamientos normativos.

### Aspectos a Mejorar

- Agilizar los pagos del apoyo, teniendo en cuenta que una vez radicada la cuenta de cobro dentro de los 30 días realizaban el pago y se demoraron 4 meses.
- Tener en cuenta a las empresas de semillas para los incentivos de almacenamiento.
- Fortalecer el gremio arrocero incentivando la siembra y mejorando las condiciones del precio y mercado.

## 10.12 PROGRAMA APOYO COMERCIALIZACIÓN MAÍZ

El programa Apoyo a la Comercialización de Maíz registró una valoración promedio de 3.9 en el 2015, Las variable con mayor calificación fueron **Imparcialidad, Eficacia y Acceso a la Información** con 4.8, seguida de **Celeridad y Cumplimiento** con 4.7. Las variables que registraron menor valor fueron **Participación Ciudadana y Atención**, con 1.9.



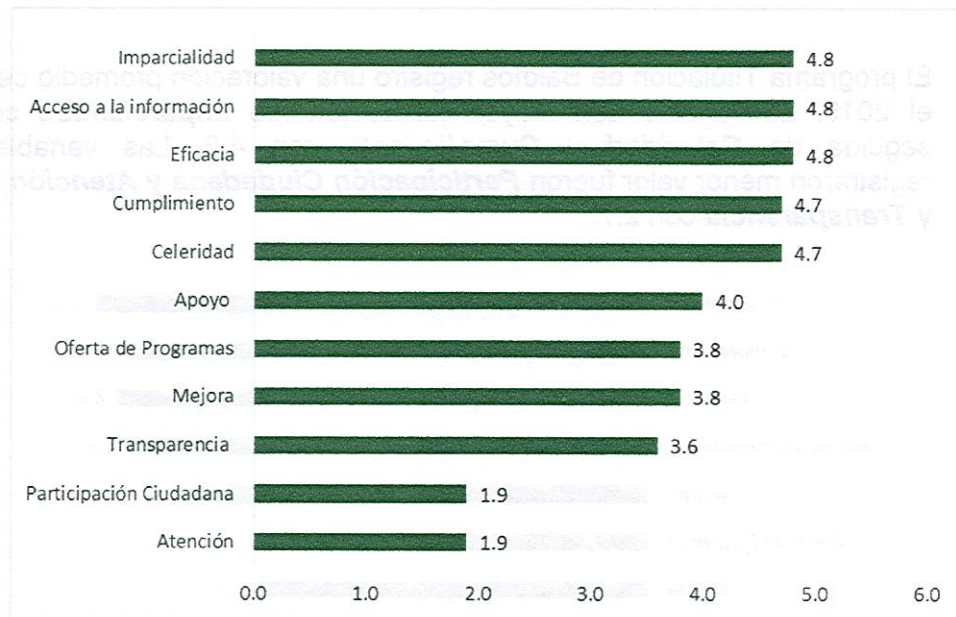


Gráfico No. 23 “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 3.9 del Programa Apoyo a la Comercialización de Maíz, 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 asesoría clara y oportuna por parte de FENALCE.
- El apoyo se recibió en un buen momento y ayudó aliviar las deudas.
- La información publicada en la página web del Ministerio, fue clave para realizar el proceso.

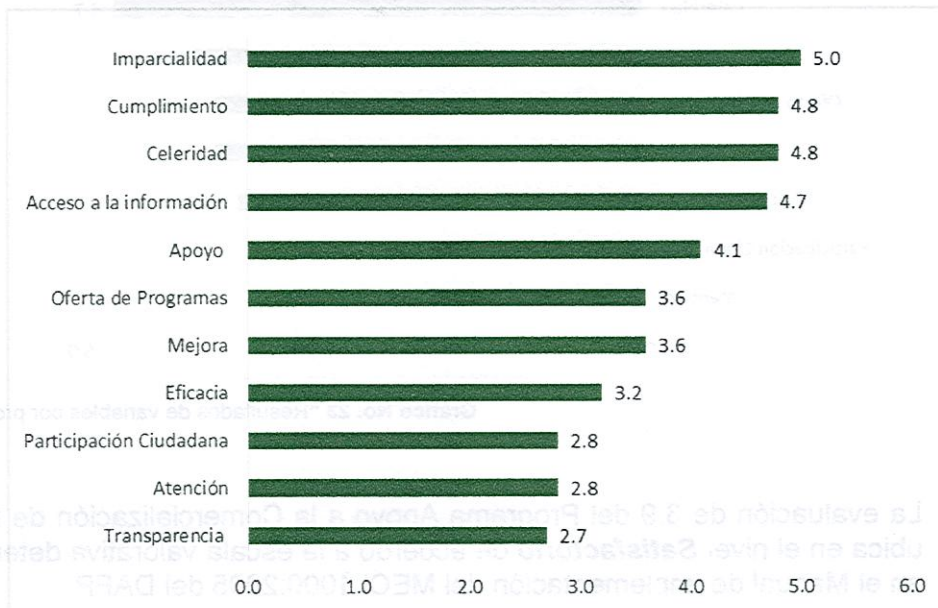
#### Aspectos a Mejorar

- Brindarle a los agricultores incentivos para adquirir semilla.
- Bajar el precio de los insumos.
- Implementar controles de calidad a la semilla entregada, porque el maíz salió con muchos granos partidos.



### 10.13 TITULACIÓN DE BALDÍOS

El programa Titulación de Baldíos registró una valoración promedio de 3.8 en el 2015, La variable con mayor calificación fue **Imparcialidad** con 5.0, seguida de **Celeridad y Cumplimiento** con 4.8. Las variables que registraron menor valor fueron **Participación Ciudadana y Atención** con 2.8 y **Transparencia** con 2.7.



**Gráfico No. 24** “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 3.8 del Programa Titulación de Baldíos, 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

- El programa ayudo a legalizar la propiedad y tener las escrituras de la tierra.
- La asesoría por parte de los funcionarios del INCODER fue clara.



### Aspectos a Mejorar

- Se realice más divulgación del programa, especialmente en las veredas y corregimientos.

### 10.14 PROGRAMA JÓVENES RURALES - ICETEX

El programa Jóvenes Rurales - ICETEX registró una valoración promedio de 3.8 en el 2015, La variable con mayor calificación fue **Imparcialidad** con 5.0, seguida de **Celeridad y Cumplimiento** con 4.8. Las variables que registraron menor calificación fueron **Participación Ciudadana y Atención** con 1.2.

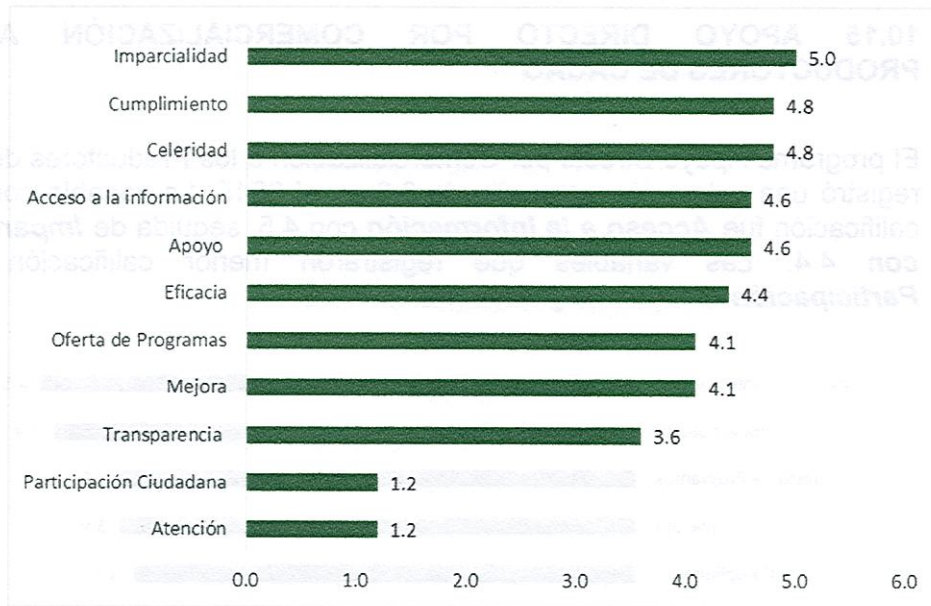


Gráfico No. 25 “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 3.8 del Programa Jóvenes Rurales - ICETEX, 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

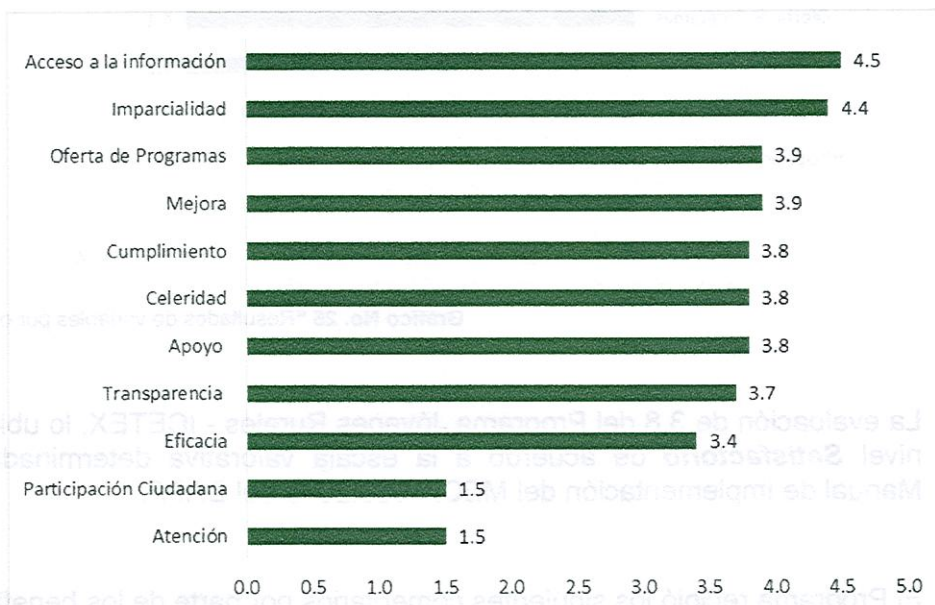
- La asesoría para acceder al programa fue claro y oportuno.
- El programa ayuda a crecer profesionalmente a los jóvenes del campo.
- Las Carreras que ofrecen son buenas para el futuro y educación del sector rural.
- El SENA brindó apoyo suficiente para participar en el programa.

### Aspectos a Mejorar

- Realizar mayor divulgación del programa para que los jóvenes de lugares alejados se beneficien.

## 10.15 APOYO DIRECTO POR COMERCIALIZACIÓN A LOS PRODUCTORES DE CACAO

El programa Apoyo Directo por Comercialización a los Productores de Cacao registró una valoración promedio de 3.8 en el 2015, La variable con mayor calificación fue **Acceso a la Información** con 4.5, seguida de **Imparcialidad con** 4.4. Las variables que registraron menor calificación fueron **Participación Ciudadana y Atención** con 1.5.



**Gráfico No. 26 "Resultados de variables por programas"**





La evaluación de 3.8 del Programa Apoyo Directo por Comercialización a los Productores de Cacao, 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

- El apoyo recibido permitió al agricultor mantener el sustento para su familia.
- La información y asesoría para acceder al programa la realizaron a través de las cooperativas.

#### Aspectos a Mejorar

- Fortalecer la comunicación para acceder al programa de tal forma que los productores puedan participar.
- Realizar visitas a los productores para conocer la problemática actual del cacao.
- Implementar programas que mejoren la comercialización del cacao.
- La información para poder acceder al programa sea más clara para evitar demoras en la inscripción.

#### 10.16 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN PARA CARNE BOVINA ORIGINARIO DE CANADÁ

El programa Contingente de Importación para Carne Bovina Originario de Canadá registró una valoración promedio de 3.7 en el 2015, La variable con mayor calificación fue **Acceso a la Información** con 4.8, seguida de **Transparencia** con 4.6. Las variables que registraron menor calificación fueron **Participación Ciudadana y Atención** con 2.6.



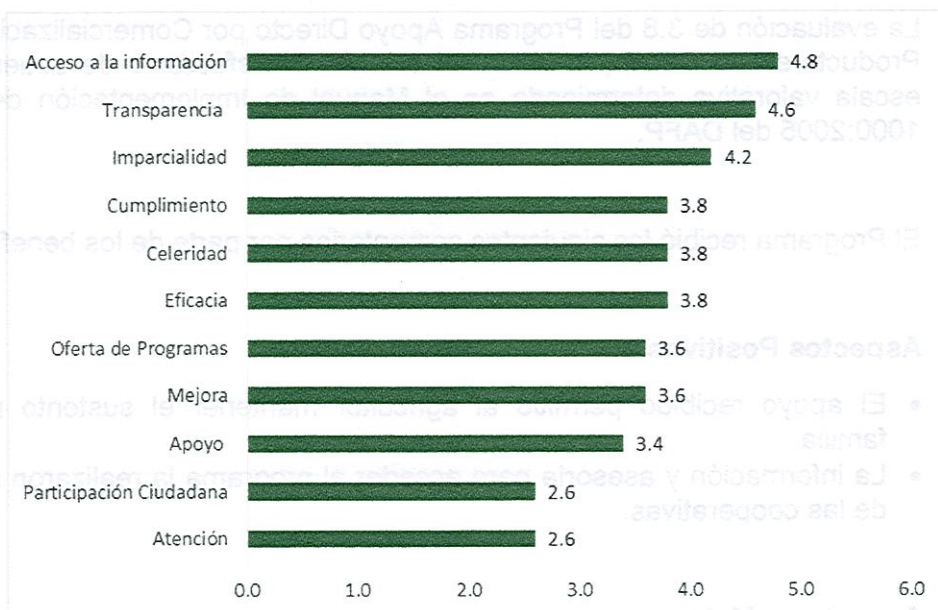


Gráfico No. 27 "Resultados de variables por programas"

La evaluación de 3.7 del Programa Contingente de Importación para Carne Bovina Originario de Canadá, 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 fue clara y oportuna por parte de los funcionarios del Ministerio.
- Se cumplió el cronograma para la asignación del contingente.

#### Aspectos a Mejorar

- Aumentar la cantidad del cupo a los pequeños importadores.
- Se tengan en cuenta a las empresas antiguas, teniendo en cuenta que para esta asignación se beneficiaron más las empresas nuevas.

2



### 10.17 INCENTIVO ASISTENCIA TÉCNICA DIRECTA RURAL

El programa Incentivo Asistencia Técnica Directa Rural registró una valoración promedio de 3.6 en el 2015, Las variables con mayor calificación fueron **Oferta de Programas, Mejora, Imparcialidad, Eficacia** y **Apoyo** con calificación de 5.0. Las variables que registraron menor calificación fueron **Participación Ciudadana y Atención** con 1.0.

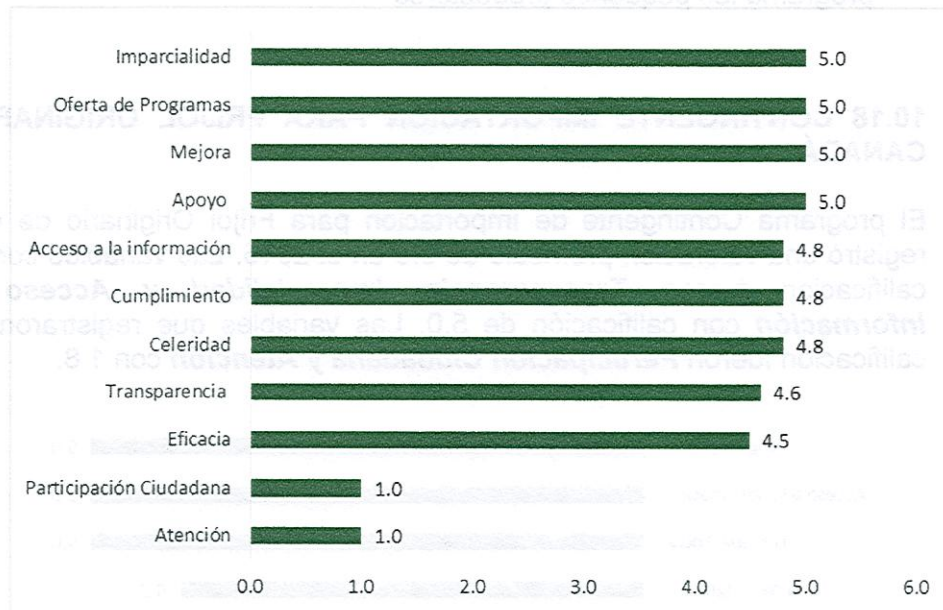


Gráfico No. 28 "Resultados de variables por programas"

La evaluación de 3.6 del Programa Incentivo Asistencia Técnica Directa 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 información del programa fue entregada de manera clara por parte de las UMATAS y EPSAGROS.
- Los folletos entregados ayudaron a comprender de manera fácil las buenas prácticas como por ejemplo el mantenimiento de las praderas, tratamiento de las enfermedades en los animales y el mejoramiento de la



raza.

### Aspectos a Mejorar

- Realizar asesorías en genética, para mejorar la producción.
- La Asistencia técnica debe ser un proceso continuo.
- Realizar divulgación en las veredas para que puedan beneficiarse del programa los pequeños productores

### 10.18 CONTINGENTE IMPORTACIÓN PARA FRÍJOL ORIGINARIO DE CANADÁ

El programa Contingente de Importación para Frijol Originario de Canadá registró una valoración promedio de 3.6 en el 2015, Las variables con mayor calificación fueron **Transparencia, Imparcialidad y Acceso a la Información** con calificación de 5.0. Las variables que registraron menor calificación fueron **Participación Ciudadana y Atención** con 1.8.

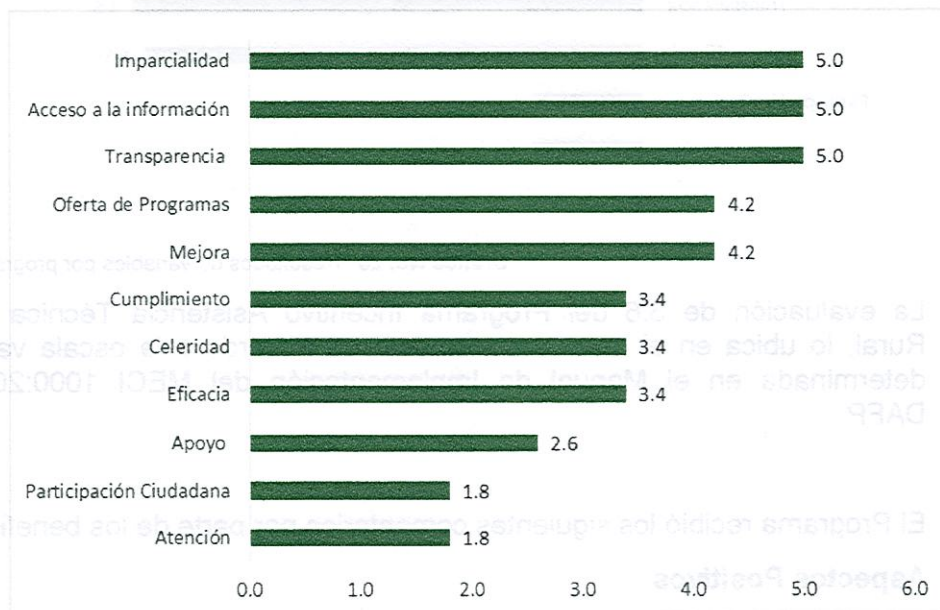


Gráfico No. 29 “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 3.6 del Programa Contingente de Importación para Frijol Originario de Canadá, 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 fue oportuna y se cumplió el cronograma establecido.
- La información para participar se encontraba de manera fácil y completa en la página web del Ministerio.

### Aspectos a Mejorar

- Falto tener más claridad de parte de la empresa en la Resolución.
- El alza del precio del dólar está afectando la comercialización del producto

## 10.19 PROGRAMA FORMALIZACIÓN RURAL

El programa Formalización Rural registró una valoración promedio de 3.5 en el 2015, Las variables con mayor calificación fueron **Imparcialidad y Acceso a la Información** con calificación de 4.6. La variable con menor calificación fue **Eficacia** con 1.8.



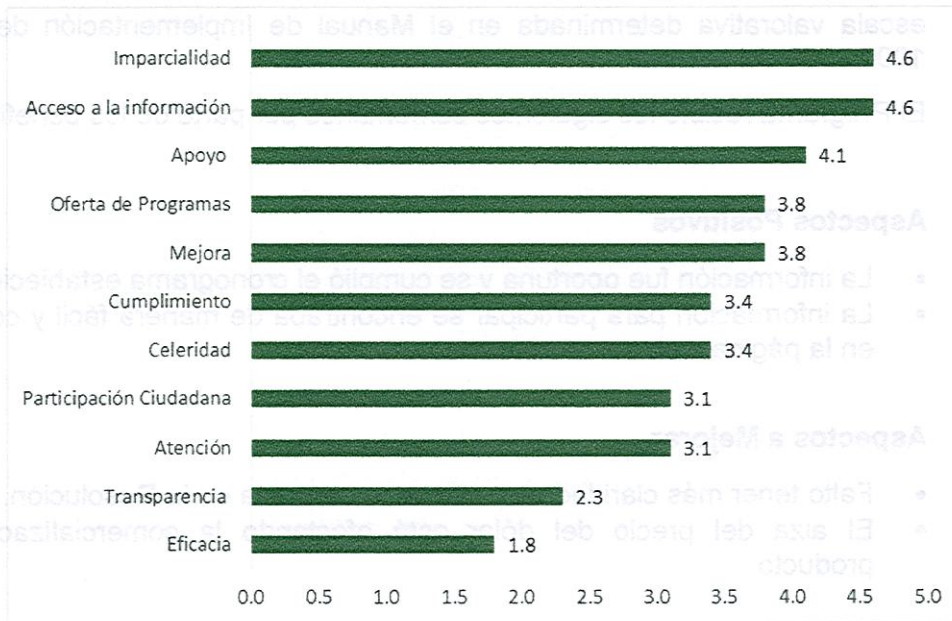


Gráfico No. 30 “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 3.5 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.

Los beneficiarios encuestados comentaron que a fecha están en trámite su solicitud de formalización, sin embargo comentan que falta mayor comunicación y divulgación del programa y que se agilicen los tiempos del trámite.

## 10.20 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN PARA CARNE PORCINA ORIGINARIO DE CANADÁ

El programa Contingente de Importación para Carne Porcina Originario de Canadá registró una valoración promedio de 3.5 en el 2015, La variable con mayor calificación fue **Acceso a la Información con calificación** de 4.8, seguida de **Transparencia** con calificación de 4.6 Las variables que registraron menor calificación fueron **Participación Ciudadana y Atención** con 2.2.

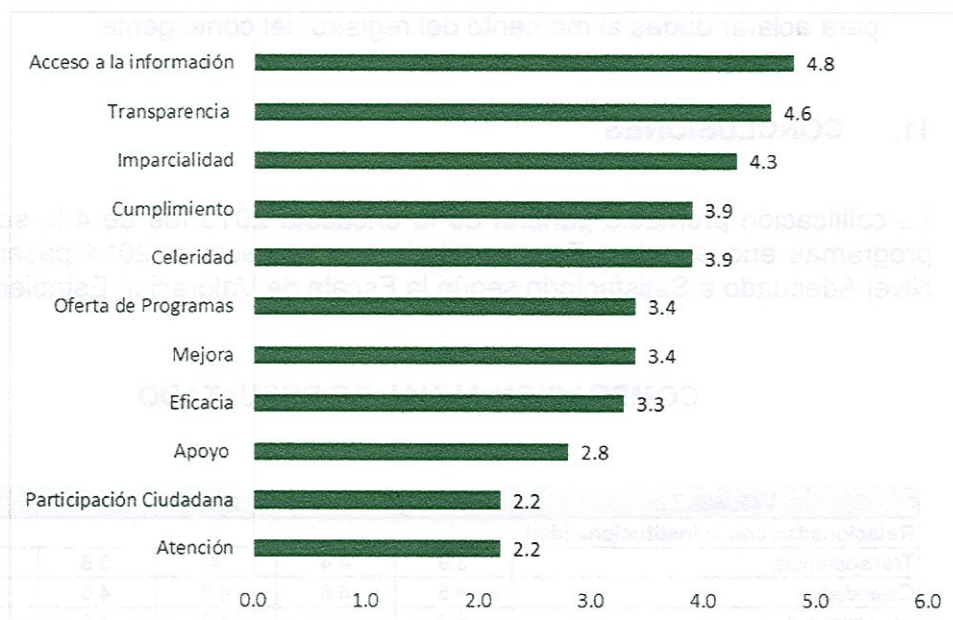


Gráfico No. 31 “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 3.5 del Programa Contingente de Importación para Carne Porcina Originario de Canadá, 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

- El programa se desarrolló de acuerdo al cronograma establecido.
- A través de la Resolución expedida por el Ministerio se explicó cada una de las etapas para participar en el programa.

#### Aspectos a Mejorar

- Aumentar los cupos de importación.
- Divulgar más información a las empresas medianas y pequeñas para que puedan participar en el programa.
- Se mejora la comunicación telefónica con los funcionarios del Ministerio







para aclarar dudas al momento del registro del contingente.

### 11. CONCLUSIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2015 fue de 4.0, sobre los programas encuestados. Este resultado con respecto al 2014 pasamos de Nivel Adecuado a Satisfactorio según la Escala de Valoración Establecida.

### COMPRACIÓN ANUAL DE RESULTADO

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

Cuadro No. 18 "Comparativo anual de variables"

En términos porcentuales, el 72% de los beneficiarios del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el 7% lo están Medianamente, el 20%, manifiesta su inconformidad y el 1% no respondieron. Según se registra en el siguiente gráfico



### RESULTADO GENERAL 2015 (%)

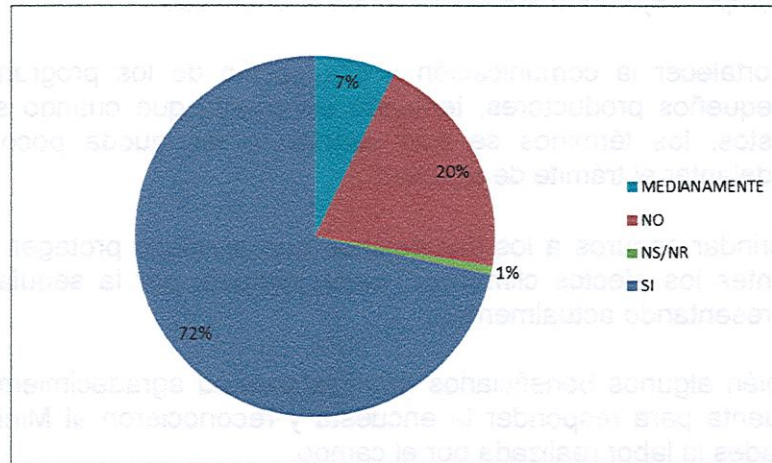


Gráfico No. 32" Resultado general"

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:

- Reconocen que se han mejorado los programas para los campesinos, y recomiendan seguir incentivando la producción agropecuaria.
- Sugieren revisar y reducir el número de requisitos para acceder a los programas.
- Solicitan mayor apoyo en Asistencia Técnica, para el mejoramiento de la producción agropecuaria.
- Permitir que el acceso al crédito sea fácil para los pequeños productores, teniendo en cuenta que para solicitar un préstamo en el Banco Agrario es dispendioso y demorado.
- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ha diseñado programas

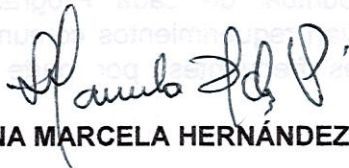


que han ayudado al campesino a salir de la quiebra y trabajar en el campo mejorando sus condiciones económicas.

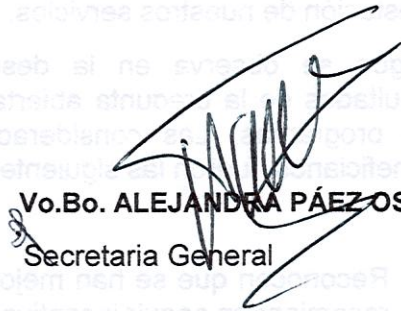
- Fortalecer la comunicación y divulgación de los programas hacia los pequeños productores, teniendo en cuenta que cuando se enteran de éstos, los términos se han vencido o les queda poco tiempo para adelantar el trámite de solicitud.
- Brindar seguros a los campesinos que permitan proteger sus cosechas antes los efectos climáticos, especialmente por la sequía que se está presentando actualmente.

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 PÁEZ OSORIO**  
Secretaria General

Noviembre 30 de 2015





