



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

***RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS  
CLIENTES DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO  
RURAL – 2012***

**DICIEMBRE 2012**

## **1. INTRODUCCIÓN**

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

La encuesta fue realizada telefónicamente, con base en los datos existentes, tanto en el Ministerio como en las entidades sectoriales de los beneficiarios que recibieron los servicios en el año 2011. El Banco Agrario, en consideración a las condiciones de confidencialidad de la información, desarrollo directamente la encuesta a los beneficiarios de los programas Crédito Agropecuario en Condiciones Ordinarias; Programa de Microfinanzas Rurales; Línea Especial de Crédito para los Productores Afectados por el Fenómeno de la Niña 2010-2011; Línea Especial de Crédito Programa DRE, Fondo Agropecuario de Garantías; Incentivo a la Capitalización Rural Especial para los Productores Afectados por el Fenómeno de la Niña 2010-2011; y, Programa de Bancarización.

## **2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

Determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen los beneficiarios con relación a los servicios/productos ofrecidos por el Ministerio y sus entidades adscritas, con el ánimo de tener información de retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

## **3. ESCALA VALORATIVA**

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

Tabla de interpretación de resultados:

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

Los criterios de valoración son los siguientes:

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

#### **4. INFORME EJECUTIVO**

El valor promedio de satisfacción de los clientes es de **4.6**<sup>1</sup>. Este resultado sitúa al Ministerio en nivel **ADECUADO**, en el grado de satisfacción de los clientes con relación a los servicios/productos ofrecidos.

<sup>1</sup> Fuente: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2012

Las consideraciones generales del muestreo fueron las siguientes:

|   | <b>2012</b>    |
|---|----------------|
| Población beneficiaria estimada (Con datos) | <b>627.013</b> |
| Muestra                                     | <b>386</b>     |
| Nivel de confianza                          | <b>95%</b>     |
| Error estimado                              | <b>5%</b>      |
| Número de variables estudiadas              | <b>11</b>      |

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2012

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

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

Donde,

- n Tamaño de la muestra
- Z Nivel de confianza
- e Error de estimación
- 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 2012, la encuesta incluyó 20 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:

| No. | Producto y/o Servicio  | No. Beneficiarios | Muestra    |
|-----|--|-------------------|------------|
| 1   | Programa Asistegan   | 12.417            | 22         |
| 2   | Programa Bancarización   | 118.504           | 22         |
| 3   | Apoyo al Transporte Maíz Amarillo                              | 85                | 22         |
| 4   | Precio Mínimo de Garantía Algodón                              | 8.782             | 22         |
| 5   | Certificado de Incentivo Forestal                              | 104               | 22         |
| 6   | Incentivo al Almacenamiento de Arroz                           | 47                | 22         |
| 7   | Incentivo al Almacenamiento de Fibra de Algodón                | 2                 | 2          |
| 8   | Proyecto Alianzas Productivas                                  | 112               | 22         |
| 9   | Distritos Riego y Drenaje Rehabilitados                        | 5                 | 5          |
| 10  | Apoyo al Transporte de Frijol Soya                             | 5                 | 5          |
| 11  | Subsidio Integral de Tierras                                   | 916               | 22         |
| 12  | Titulación de Baldíos  | 12.635            | 22         |
| 13  | Crédito Agropecuario en Condiciones Ordinarias                 | 200.206           | 22         |
| 14  | Fondo Agropecuario de Garantías                                | 177.829           | 22         |
| 15  | Incentivo a la Capitalización Rural Fenómeno de la Niña        | 656               | 22         |
| 16  | Programa Microfinanzas Rurales                                 | 62.644            | 22         |
| 17  | Línea Especial de Crédito DRE                                  | 14.270            | 22         |
| 18  | Línea Especial de Crédito Afectados Fenómeno de la Niña        | 17.504            | 22         |
| 19  | Programa Fortalecimiento Capacidades Pescadores y Acuicultores | 214               | 22         |
| 20  | Programa de Coberturas   | 76                | 22         |
|     | <b>TOTAL</b>   | <b>627.013</b>    | <b>386</b> |

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2012

## 6. VARIABLES EVALUADAS

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

### 6.1. VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD

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

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

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



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

### 6.3. ENCUESTA REALIZADA

Para la medición de las anteriores variables se realizó la siguiente encuesta en el formato establecido en nuestro Sistema Integrado de Gestión.

| <br>Libertad y Orden<br><b>Ministerio de Agricultura y<br/>Desarrollo Rural</b><br>Republica de Colombia |  | <b>FORMATO</b>                              |            | Versión 2                   |
|---|--|---|------------|-----------------------------|
|   |  | <b>ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b> |            | <b>F02-PR-ASC-02</b>        |
|   |  |   |            | FECHA EDICION<br>02-06-2010 |
| Encuesta No.:   |  |   |            |                             |
| Nombre del Entrevistado:  |  |   | Fecha:     |                             |
| Municipio:  |  | Departamento:                               | Dirección: |                             |
| Telefono:   |  | E-mail:                                     |            |                             |
| <b>Producto y/o Servicio</b>  |  |   |            |                             |
|   |  |   |            |                             |
| No.   | PREGUNTAS  | VALORACION                                  | POR QUE?   |                             |
| 1   | Considera que el Ministerio informa adecuada y oportunamente los resultados de su gestión?   |   |            |                             |
| 2   | El beneficio que usted solicitó le fue entregado oportunamente?  |   |            |                             |
| 3   | Durante el trámite de solicitud del beneficio, lo trataron imparcial y equitativamente?  |   |            |                             |
| 4   | La información que recibió sobre el programa de su interés fue suficiente y adecuada?  |   |            |                             |
| 5   | Durante el trámite de solicitud del beneficio, pudo usted comunicarse fácilmente con la Entidad, para plantear sus requerimientos? |   |            |                             |
| 6   | Los Programas que se ofrecen para el sector agropecuario son suficientes y adecuados?  |   |            |                             |
| 7   | Cuando ha planteado quejas, reclamos o solicitudes de información, se le ha respondido oportunamente?                              |   |            |                             |
| 8   | Le fue entregado el beneficio en las condiciones pactadas?   |   |            |                             |
| 9   | Se le brindó apoyo y asesoría adecuado para que pudiera tramitar la solicitud del servicio?  |   |            |                             |
| 10  | El beneficio recibido suplió la necesidad para la cual usted lo solicitó?  |   |            |                             |
| 11  | Considera que se ha mejorado y ampliado la oferta de servicios para el sector agropecuario?  |   |            |                             |
| 12  | Desea realizar algún comentario, frente a algún programa o servicio del Ministerio, que nos permita mejorar?                       |   |            |                             |
| <b>Encuestador (Nombres y Apellidos):</b>   |  |   |            |                             |
| SI  | 5  |   |            |                             |
| MEDIANAMENTE  | 3  |   |            |                             |
| NO  | 1  |   |            |                             |
| NS/NR   | 0  |   |            |                             |
| NOTA: Si respondió 1 ó 5 por favor diligencie porqué.   |  |   |            |                             |

## 7. NIVEL DE SATISFACCIÓN

### 7.1. VARIABLES INSTITUCIONALES

| INDICE                  | PROMEDIO |
|-------------------------|----------|
| Transparencia           | 4,4      |
| Celeridad               | 4,6      |
| Imparcialidad           | 4,9      |
| Acceso a la información | 4,8      |
| Participación ciudadana | 4,6      |
| Oferta de programas     | 3,8      |

FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfaccion\_2012

En 2012 las variables relacionadas con la institucionalidad obtuvieron una calificación promedio de 4.5, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa.

Se destaca la variable IMPARCIALIDAD, situándose por encima de todos los años anteriores, con una valoración de 4.9. En general todas las variables relacionadas con la institucionalidad tuvieron un buen comportamiento, superando los resultados registrados en 2011.

### 7.2. VARIABLES DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

| INDICE       | PROMEDIO |
|--------------|----------|
| Atención     | 4,4      |
| Cumplimiento | 4,8      |
| Apoyo        | 4,8      |
| Eficacia     | 4,7      |
| Mejora       | 4,3      |

FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfaccion\_2012

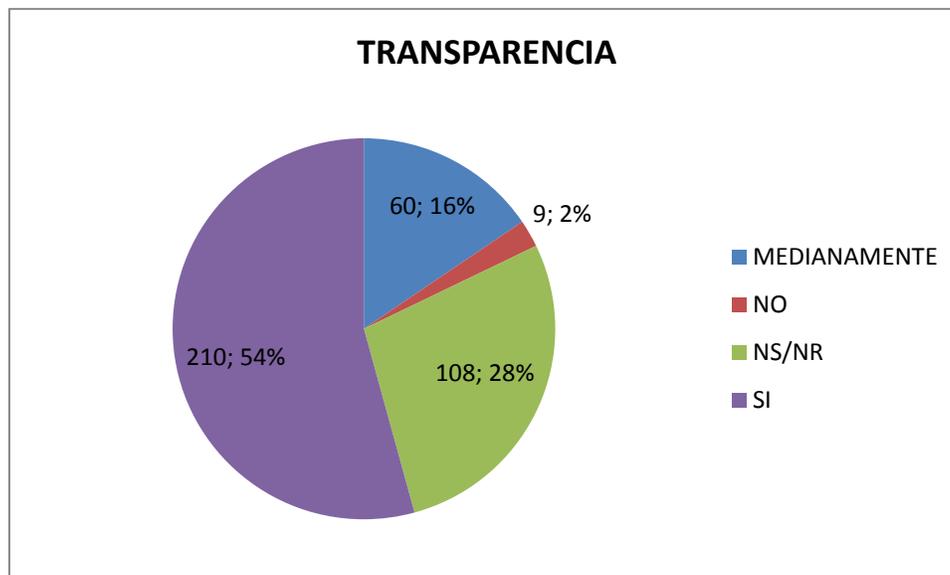
Este grupo de variables también evidencia un buen comportamiento, registrando un promedio de 4.6, destacándose las variables Cumplimiento y Apoyo con una calificación de 4,8. Las variables relacionadas con el producto tuvieron un buen comportamiento, superando los resultados registrados en 2011.

## 8. ANALISIS POR VARIABLES

### Variables Relacionadas con la Institucionalidad

#### 8.1. TRANSPARENCIA

El nivel de satisfacción frente al Índice de Transparencia, obtuvo una calificación promedio de 4.4. La calificación SI (5), tuvo un peso del 54% por votación de 210 del total de los encuestados.



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

Del total de encuestados, 108 optaron por NO SABE/NO RESPONDE, con un peso de 28%. Esta situación se genera porque los encuestados no están enterados, si el Ministerio realiza la adecuada y oportuna divulgación de su gestión. En este sentido, se requiere diversificar los canales y mecanismos de rendición de cuentas, de tal manera que la información sea conocida por nuestra población objetivo.

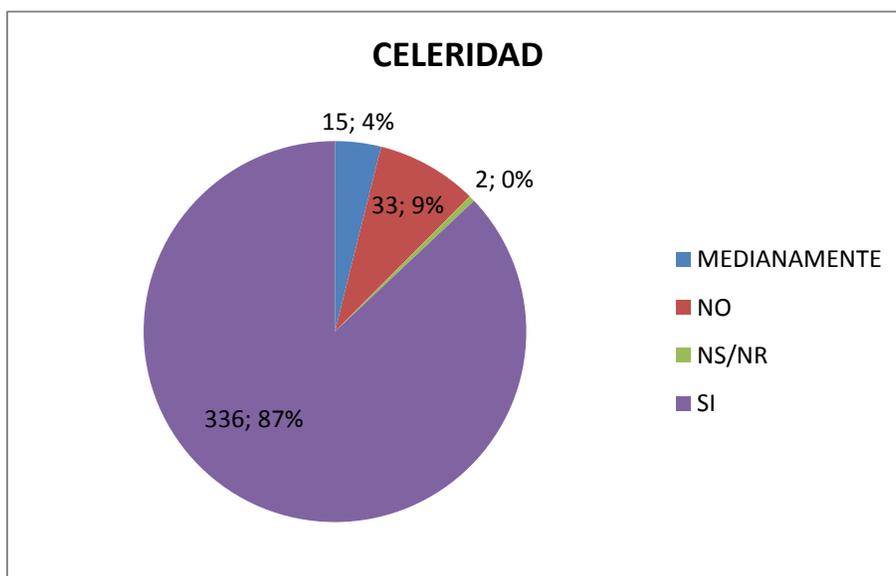
La opción MEDIANAMENTE (3) del 16%. El 2% de los encuestados (9), respondieron NO a la pregunta relacionada con la variable Transparencia.

| VARIABLE      | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------|------|------|------|------|------|------|
| Transparencia | 3,8  | 4,0  | 3,8  | 4,7  | 3,9  | 4,4  |

De este resultado, se puede concluir que, en términos generales, los beneficiarios se encuentran satisfechos en cuanto a la forma como el Ministerio hace visible su gestión y cómo presenta la información a la ciudadanía.

## 8.2. CELERIDAD

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 (5), representada en el 87%. La calificación MEDIANAMENTE (3) participó con el 4%. La respuesta NO, obtuvo un peso de 9%, como se puede observar en el siguiente gráfico.



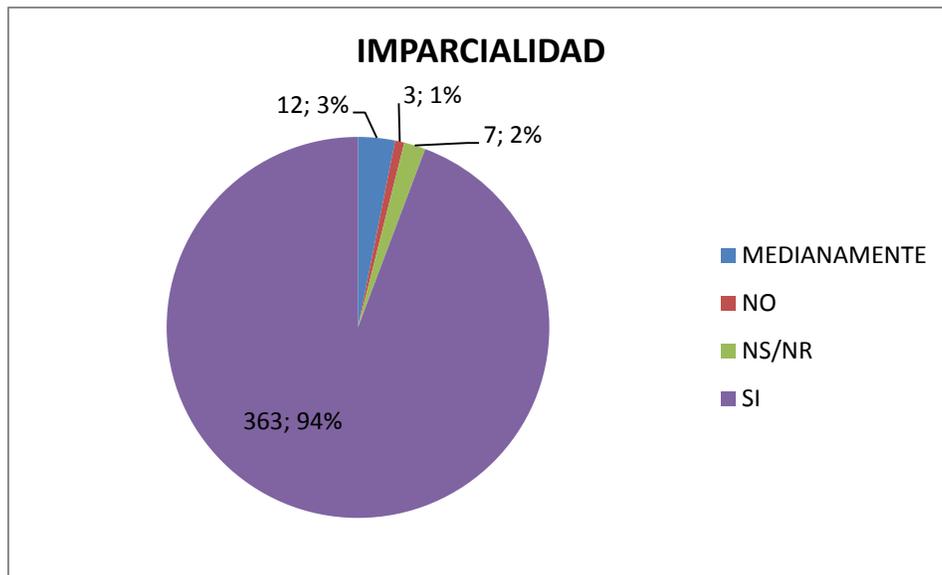
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

Esta variable, ha mantenido durante los tres 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 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|
| Celeridad | 3,8  | 3,6  | 3,6  | 4,6  | 4,5  | 4,6  |

### 8.3. IMPARCIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la Imparcialidad, obtuvo un promedio de 4.9, ubicándose como la calificación más alta de la encuesta. Las respuestas más frecuentes fueron SI (5), representadas con el 94%. La calificación MEDIANAMENTE, tuvo un peso de 3%.



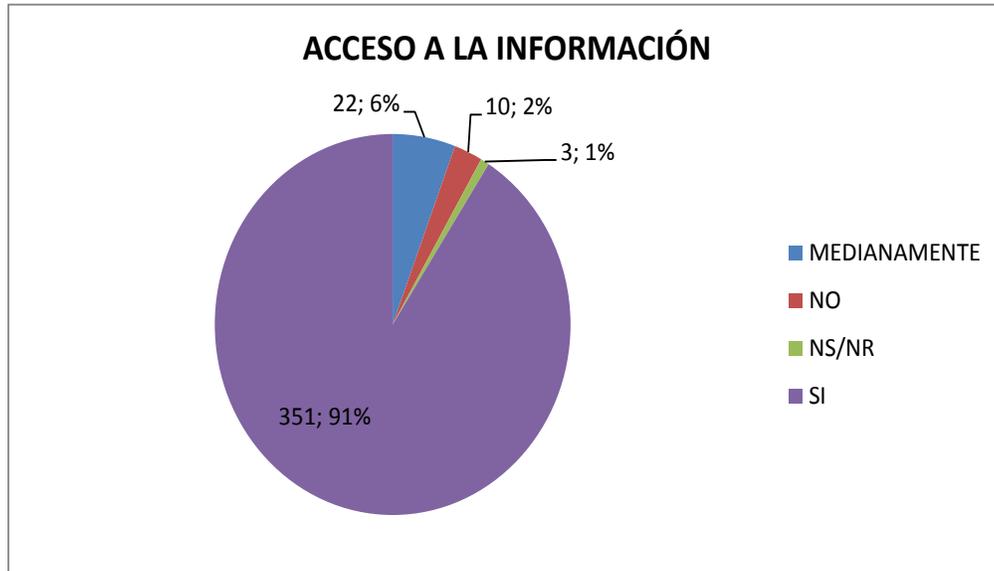
FUENTE: Archivos Análisis\_ Información\_ Encuesta\_ 2012

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

| VARIABLE      | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------|------|------|------|------|------|------|
| Imparcialidad | 4,1  | 4,3  | 3,8  | 4,2  | 4,7  | 4,9  |

### 8.4. 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 (5), representando el 91% del total. La opción MEDIANAMENTE, registró un peso de 6%.



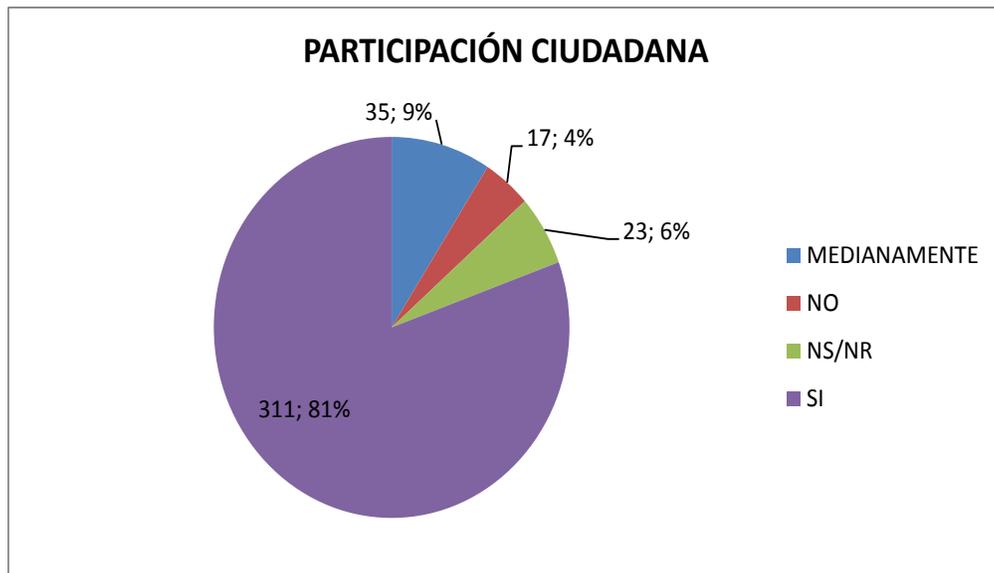
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

El puntaje en dicho índice evidencia que los beneficiarios se encuentran satisfechos gracias a la información recibida del Ministerio para acceder a los beneficios, ubicándose en el nivel Adecuado en nuestra escala de resultados.

| VARIABLE                | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Acceso a la Información | 3,7  | 4,0  | 3,7  | 4,8  | 4,5  | 4,8  |

## 8.5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El índice de Participación Ciudadana, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el nivel de satisfacción de los clientes. Las respuestas SI (5) y MEDIANAMENTE (3), representaron el 90% del resultado con 81% y 9%, respectivamente.



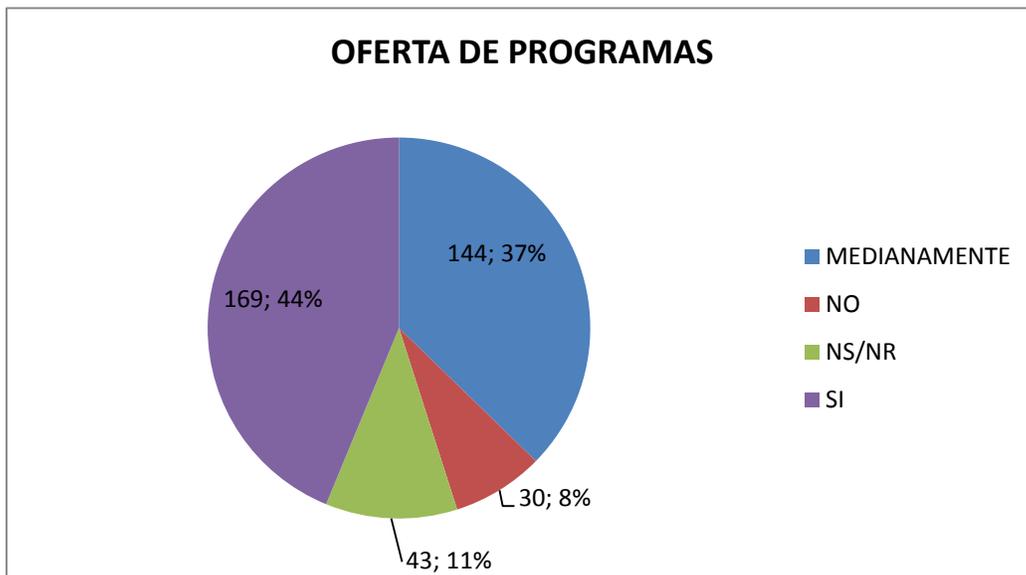
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

La variable Participación Ciudadana, tuvo una mejora importante frente al registro de 2011 al pasar de 3.9 a 4.6.

| VARIABLE                | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Participación Ciudadana | 3,4  | 3,7  | 3,5  | 4,7  | 3,9  | 4,6  |

## 8.6. OFERTA DE PROGRAMAS

El nivel de satisfacción frente a la Oferta de Programas obtuvo un promedio de 3.8. Las respuestas más frecuentes fueron SI (5) con un peso de 44% y MEDIANAMENTE (3) con 37% en el total de la encuesta.



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

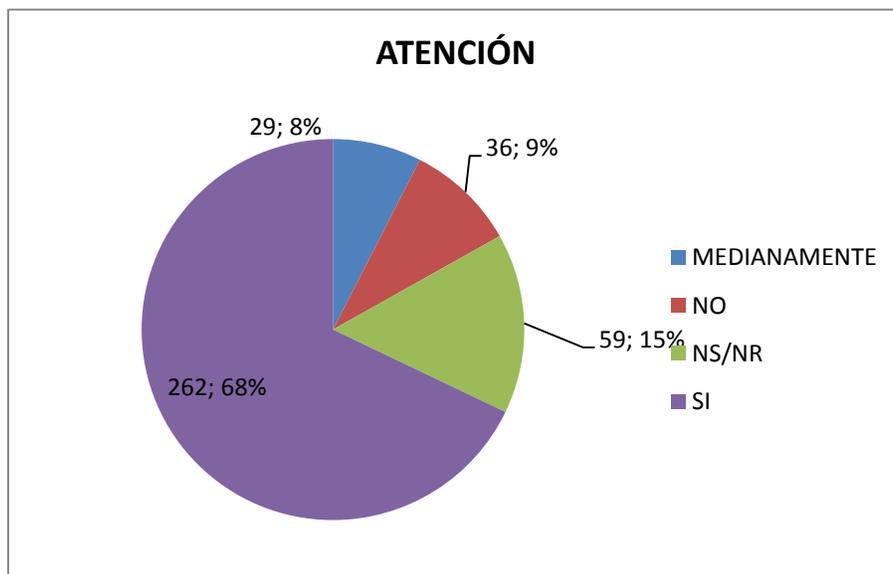
La variable Oferta de Programas se ha ubicado históricamente en el rango Satisfactorio en la escala de valoración, ya que los beneficiarios manifiestan, que aunque la oferta de servicios es buena, se podría ampliar dadas las múltiples necesidades del campo. Los principales comentarios de los beneficiarios se refieren al desarrollo de programas de comercialización que les facilite el acceso de sus productos al mercado; líneas de crédito en condiciones flexibles que se ajusten al proceso productivo con tasas de interés bajas; ampliación de la cobertura de los programas existentes; y, programas de desarrollo productivo.

| VARIABLE            | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|
| Oferta de Programas | 3,8  | 3,9  | 3,6  | 4,5  | 3,7  | 3,8  |

## Variables Relacionadas con los Productos / Servicios

### 8.7. ATENCIÓN

El nivel de satisfacción frente a la Atención, obtuvo un promedio de 4.4. La respuesta más frecuente fue, SI (5) con un 68%. Otra de las respuestas que obtuvo un peso importante, respecto a si se le ha respondido oportunamente sus requerimientos fue NO SABE/NO RESPONDE con 15%, esto debido a que gran parte de los beneficiarios, no tuvieron la necesidad de realizar quejas o reclamos por los servicios prestados.



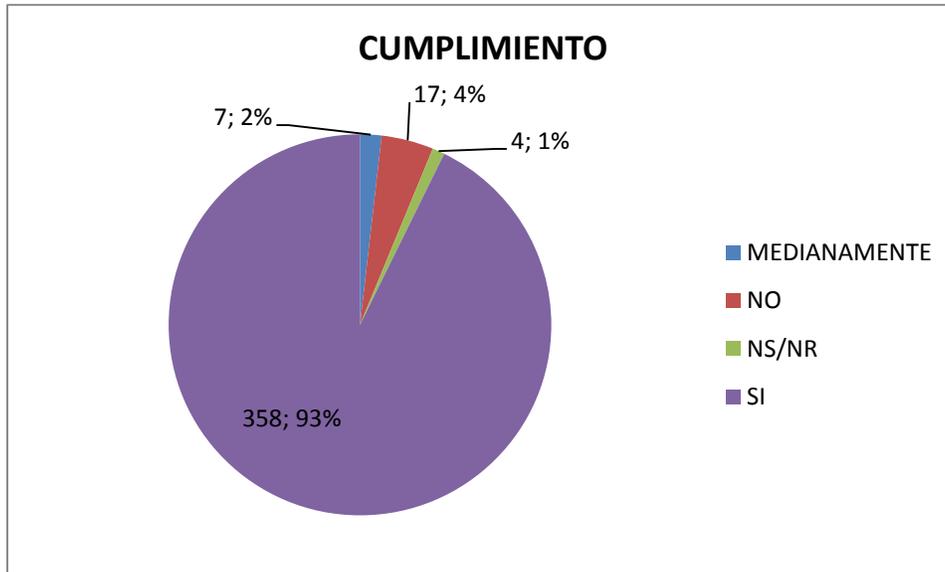
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

Esta variable, aunque no alcanzó el nivel de 2010, si mejoró frente al resultado de 2011 al pasar de 3.9 a 4.4, como se puede observar en el siguiente cuadro.

| VARIABLE | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------|------|------|------|------|------|------|
| Atención | 3,7  | 3,8  | 3,4  | 4,8  | 3,9  | 4,4  |

## 8.8. CUMPLIMIENTO

La variable Cumplimiento registró una calificación de 4.8, valor determinado por el 93% de las respuestas SI (5). Las respuestas NO (1) tuvieron un peso del 4% del total de la encuesta.



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

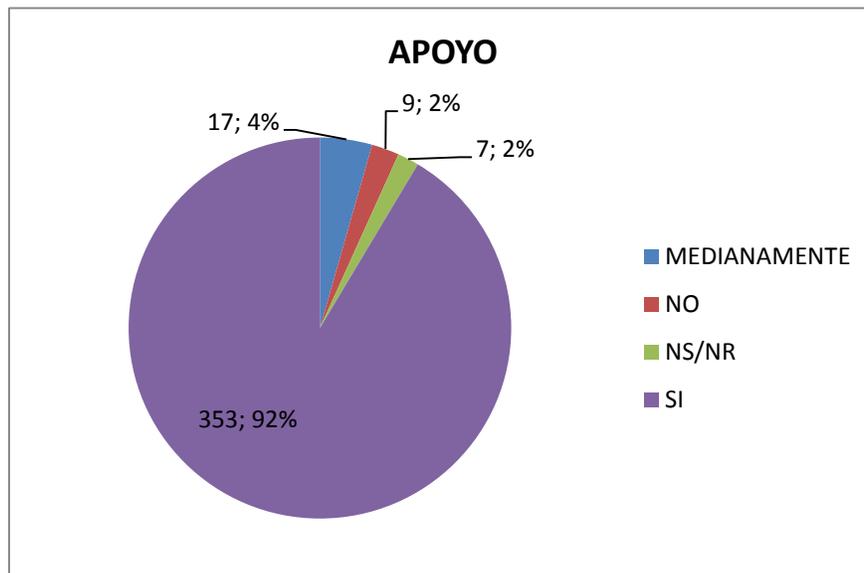
El resultado de la encuesta 2012 para esta variable mejoró frente al registro de 2011 al pasar de 4.6 a 4.8, como se puede observar en el siguiente gráfico.

| VARIABLE     | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Cumplimiento | 4,1  | 3,9  | 3,9  | 4,8  | 4,6  | 4,8  |

Dicho nivel de satisfacción se encuentra soportado en que la mayor parte de los beneficiarios manifiestan que recibieron el beneficio en las condiciones pactadas.

## 8.9. APOYO

Con relación al índice de Apoyo, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.8. La respuesta más frecuente fue SI (5), representada con el 92% del total de la encuesta. Dicho nivel de satisfacción indica que las actividades realizadas por el Ministerio, para que el beneficiario obtuviera su beneficio fueron adecuadas.



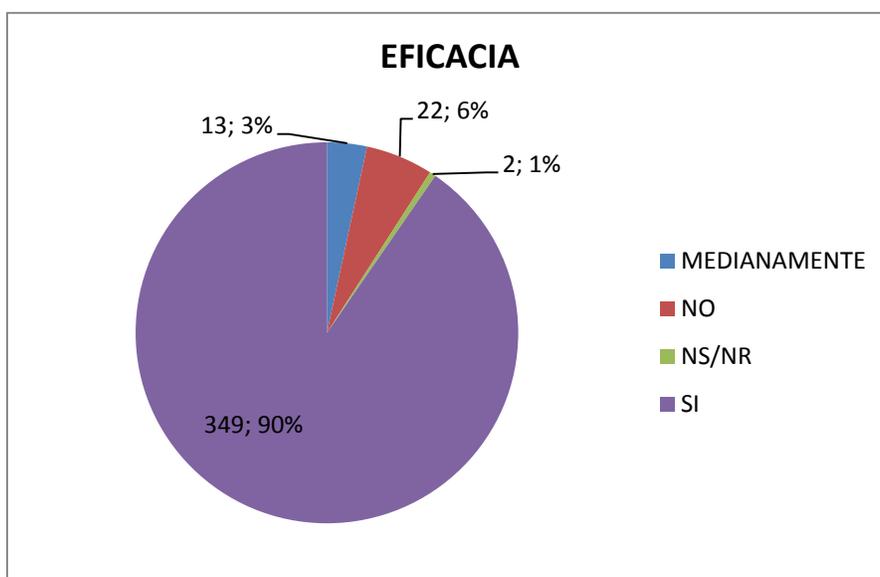
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

El resultado de la medición 2012 de esta variable, también mejoró con respecto a la encuesta de 2011, cuando tuvo una calificación promedio de 4.6.

| VARIABLE | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------|------|------|------|------|------|------|
| Apoyo    | 3,7  | 4,0  | 3,8  | 4,8  | 4,6  | 4,8  |

## 810. EFICACIA

El nivel de satisfacción frente a la variable Eficacia, obtuvo un promedio de 4.7. La respuesta más frecuente fue SI (5), representada en el 90%. Para este índice, La calificación NO (1), registró el 6%, lo que evidencia que hay beneficiarios que se sienten insatisfechos, ya que aunque el programa elegido logró dar respuesta a lo que necesitaba, el beneficio, especialmente en lo que se refiere a recursos de crédito, podría haber sido mayor.



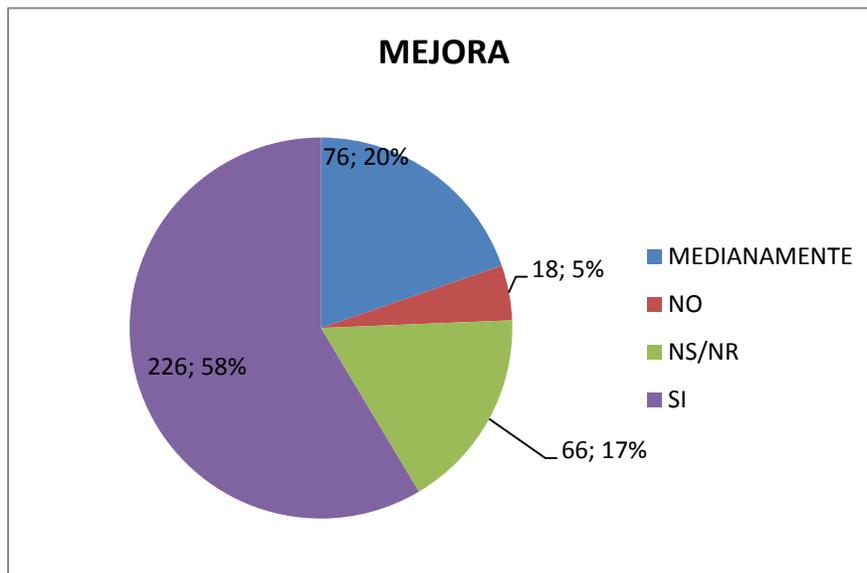
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

La variable Eficacia ha mantenido durante los últimos tres años un comportamiento estable que la ubica en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

| VARIABLE | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------|------|------|------|------|------|------|
| Eficacia | 3,9  | 4,1  | 3,7  | 4,7  | 4,6  | 4,7  |

### 8.11. MEJORA

El nivel de satisfacción frente a la variable Mejora obtuvo un promedio de 4.3. Para dicho índice, la calificación que obtuvo mayor peso fue SI (5) con 58%, seguida de MEDIANAMENTE (3) con 20%.



FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2012

Los beneficiarios manifiestan que los programas han mejorado, pero requieren un aumento en la cobertura.

| VARIABLE | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------|------|------|------|------|------|------|
| Mejora   | 3,8  | 3,8  | 3,5  | 4,8  | 3,7  | 4,3  |

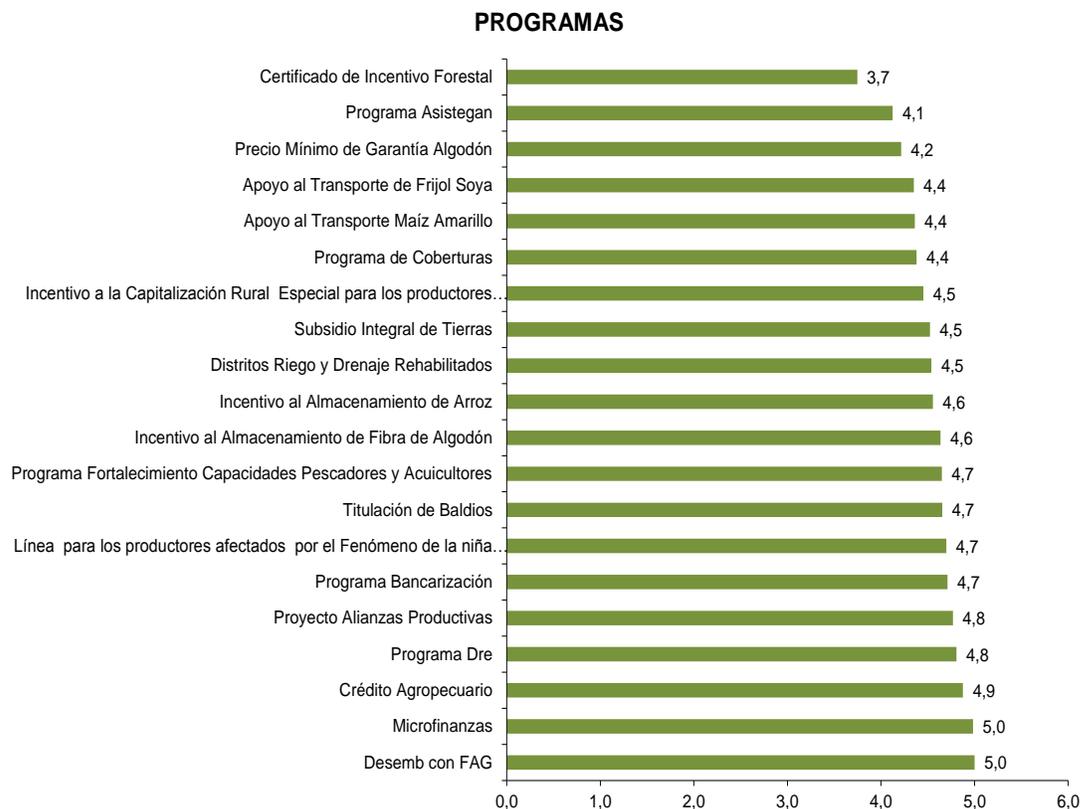
Este índice tuvo un incremento importante con respecto al registrado en 2011 al pasar de 3.7 a 4.3, como se muestra en el cuadro anterior.

## 9. ANALISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada este año, tuvo en cuenta 20 programas, cuyos beneficios se entregaron en el año 2011.

De los 20 programas, 19 se situaron en nivel adecuado, es decir con calificaciones superiores a 4.1 y, 1 en nivel satisfactorio.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron: el Fondo Agropecuario de Garantías y el Programa de Microfinanzas Rurales, con la calificación máxima de 5.0. Los siguieron Crédito Agropecuario en Condiciones Ordinarias con 4.9 y la Línea Especial de Crédito DRE y el Proyecto alianzas Productivas con 4.8 cada una.

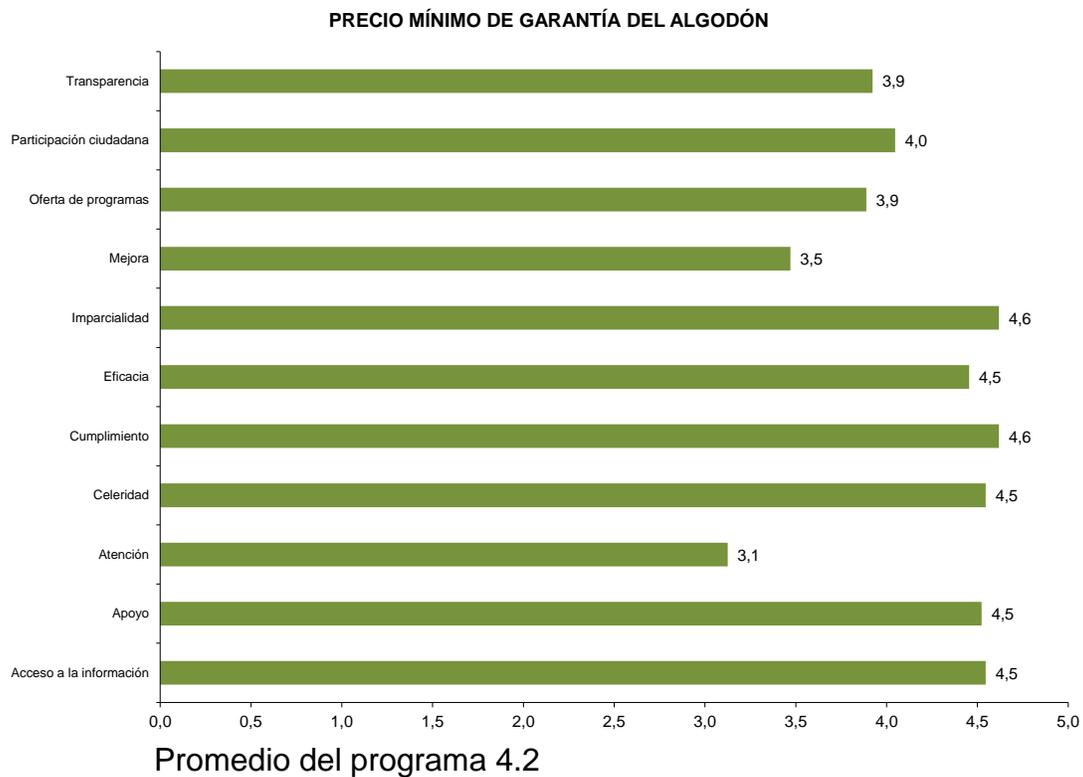


El Certificado de Incentivo Forestal fue el programa que obtuvo la menor calificación con 3.7, sin embargo se sitúa en nivel Satisfactorio. Las principales razones de insatisfacción frente al CIF, se refieren al exceso de trámites y a la demora en el desembolso del incentivo.

## 10. ANALISIS POR PROGRAMA

### 10.1 PRECIO MÍNIMO DE GARANTÍA DEL ALGODÓN

El Precio Mínimo de Garantía del Algodón recibió en el 2012, una valoración promedio de 4.2, la cual se mantuvo constante frente a la registrada el año anterior. Las variables con calificaciones más altas fueron Imparcialidad y Cumplimiento con una calificación de 4.6, seguidas de Eficacia, Celeridad, Apoyo y Acceso a la Información con 4.5 cada una.



Las variables Atención y Mejora, obtuvieron las calificaciones más bajas con 3.1 y 3.5, respectivamente, como se puede observar en el gráfico anterior. (Ver debilidades y propuestas de la muestra sondeada en este estudio)

La evaluación de 4.2 del Precio Mínimo de Garantía del Algodón, lo ubica en el nivel adecuado de nuestra tabla de resultados.

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



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

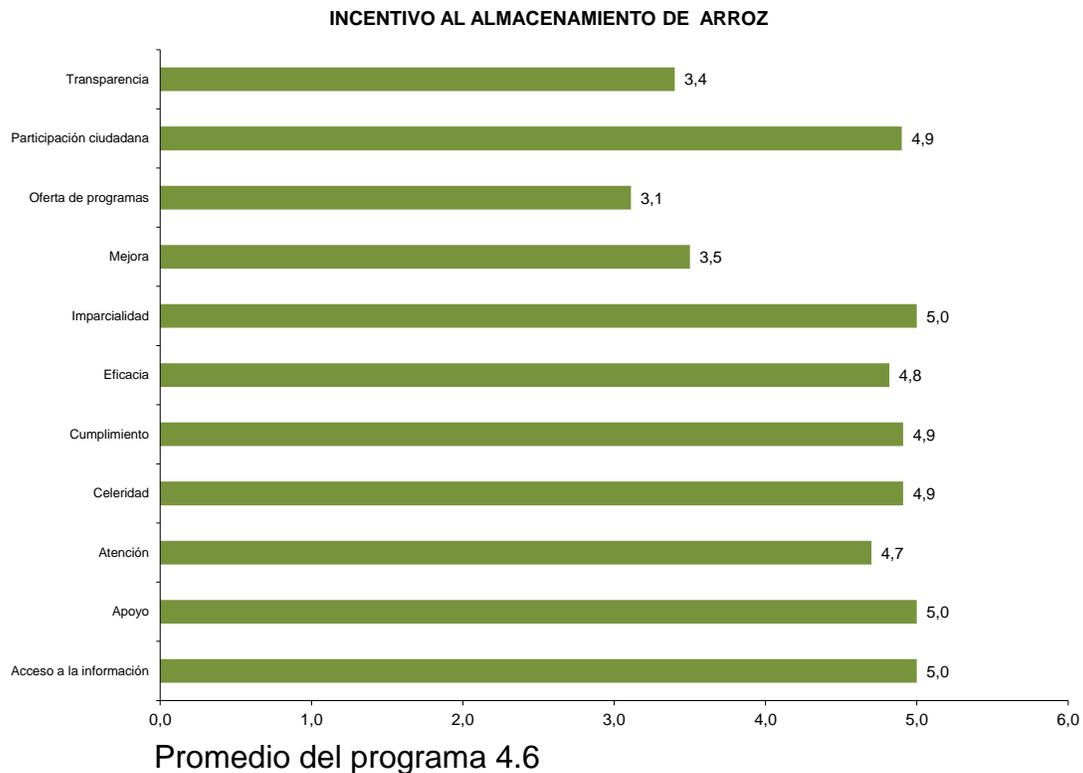
- **Debilidades:** No hay satisfacción en lo referente al manejo de plagas (caso, recogieron el algodón limpio y lo revolvieron con el sucio).
- Es importante que el beneficio sea más ágil, porque hasta que no comercializan el algodón no entregan el beneficio.
- El precio al que pagaron el algodón el año pasado no fue satisfactorio, deben aumentarlo un poco.
- Se expone que el precio de compra es muy barato, lo que genera pérdidas (diferencia entre 2010 y 2011 fue de \$500.000 por tonelada.)
- Demora en el desembolso.
- Se expone como una debilidad por los trámites excesivos y el cobro de intereses por parte del intermediario.
- Debilidad en la comercialización, sobre todo para los pequeños, el intermediario es el mayor beneficiado.
- Demora en los pagos.
  
- **Fortalezas:**
- Buena comunicación.
- Agilidad en el trámite.
- Perciben que el programa se está manejando bien.
- Hay satisfacción respecto a la forma de manejar el programa por parte de Algodones del Huila.
- Hay satisfacción con el programa.
  
- **Propuestas:**
- Se propone que el programa se extienda hasta 2015 y se sugiere incentivo también para arroceros.
- Creación de más programas.

## 10.2 INCENTIVO AL ALMACENAMIENTO DE ARROZ

Este Incentivo obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el 2012, mejorando su registro frente al año anterior cuando obtuvo una calificación de 4.0. El resultado de este año está soportado por el comportamiento de las variables Apoyo, Acceso a la Información e Imparcialidad que tuvieron una calificación de 5.0. Las siguieron de cerca las variables Participación Ciudadana, Cumplimiento y Celeridad con 4.9.

Los indicadores de Oferta de Programas, Transparencia y Mejora obtuvieron las calificaciones más bajas, con 3.1, 3.4 y 3.5 respectivamente. (Ver debilidades y amenazas expresadas por los beneficiarios)

La evaluación de 4.6 del Incentivo al Almacenamiento de Arroz, lo ubica en el nivel adecuado de nuestra tabla de resultados.



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

- **Debilidades:**

- Los incentivos no están de acuerdo con el TLC, así como los insumos frente a Perú y Ecuador.
- Dificultades en comercialización.
- Se percibe que es poco equitativo en el sentido de que los arroceros de la Costa tienen menos oportunidad que los del interior.
- Demora en el desembolso en ciertos casos, lo cual se percibe como que no hay un estándar en de calidad en el tiempo de la respuesta.
- Claridad de la información: se sugiere tener más conocimiento sobre el beneficio, ya que el cliente no sabe si recibe el beneficio en las condiciones pactadas. (La Bolsa no informa a tiempo).

- **Fortalezas:**

- En general hay satisfacción con el programa y la forma como lo manejó la Bolsa Mercantil: buen servicio.



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

- **Amenazas:**
- El arroz más caro del mundo es el colombiano.
- Se expone que no hay control y como la Comunidad Andina no ha aprobado importar arroz está entrando de contrabando
- La mala infraestructura vial en el invierno, lo que dificulta el transporte del producto.
  
- **Propuestas:**
- No son suficientes los programas en la parte de comercialización, fertilizantes, logística, transporte, asesoría técnica. Se sugiere orientar al pequeño productor sobre oportunidad de invertir.
- Se percibe que los cupos deberían ser más amplios ya que, son muy pocos para la cosecha que se recibe.
- Deben ampliar los cupos, le están dando prioridad a los arroces de otros países.

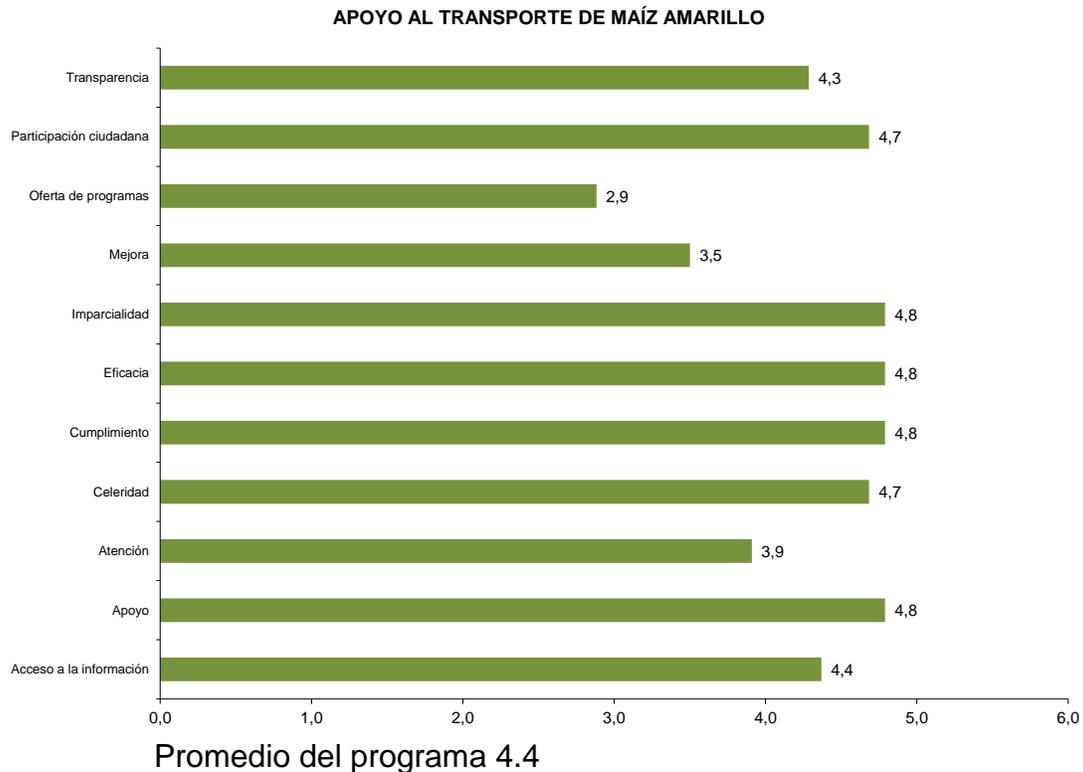
### **10.3 APOYO AL TRANSPORTE DE MAÍZ AMARILLO**

El Apoyo al Transporte de Maíz Amarillo recibió en el 2012, una calificación promedio de 4.4, impulsado por las variables Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento y Apoyo con calificaciones de 4.8, seguidas de Celeridad y Participación Ciudadana con 4.7.



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



La variable Oferta de Programas, obtuvo la calificación más baja con 2.9, como se puede observar en el gráfico anterior. La pregunta relacionada con esta variable se refiere a si el encuestado considera que los programas que se ofrecen para el sector agropecuario son suficientes y adecuados. En este sentido, hubo coincidencia en el requerimiento de mayores apoyos que les faciliten sus actividades productivas.

La evaluación de 4.4 del Apoyo al Transporte de Maíz Amarillo, lo ubica en el nivel adecuado de nuestra tabla de resultados.

Los comentarios realizados por los beneficiarios del Apoyo al Transporte de Maíz Amarillo, fueron los siguientes:

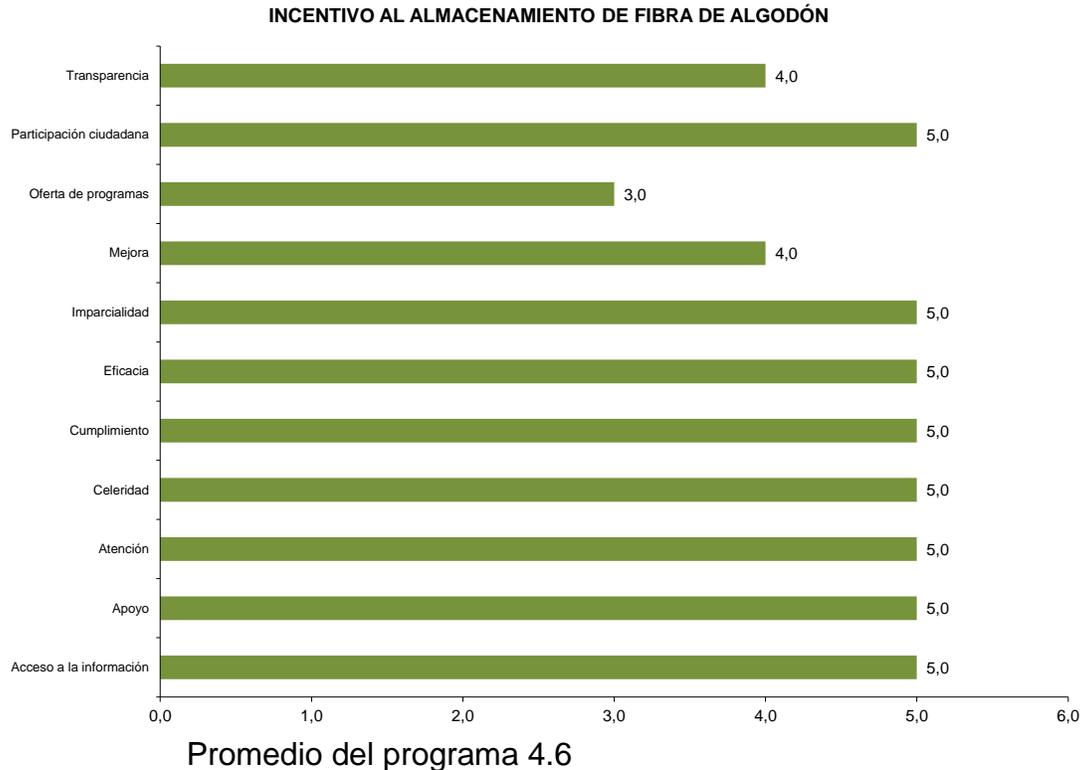
- **Debilidades:**
- El usuario percibe ventajas para una región: El beneficio lo recibieron los de Espinal (Es el caso de un beneficiario que presenta su situación ya que entregó todos los papeles en regla, pero no fue seleccionado).
- Mucha tramitología, exigen demasiados papeles y en un corto tiempo, y exigen una empresa transportadora cuando en el municipio no hay.
- Demora en los giros.

- **Fortalezas:**
- Se percibe satisfacción con el programa.
  
- **Amenazas:**
- cambio climático: Se percibe que la incidencia de bien sea el invierno o verano excesivo impacta negativamente al productor y esto asociado al costo de las semillas.
  
- **Propuestas:**
- Se sugiere que el Estado active políticas que favorezcan al agro y al campesino, a través de subsidios.
- Unificar los requisitos que piden.

#### **10.4 INCENTIVO AL ALMACENAMIENTO DE FIBRA DE ALGODÓN**

Este Incentivo obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el 2012, resultado que se soporta en el comportamiento de las variables Participación Ciudadana, Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento, Celeridad, Atención, Apoyo y Acceso a la Información que tuvieron una calificación de 5.0. El indicador de Oferta de Programas obtuvo la calificación más baja, con 3.0 puntos.

La evaluación de 4.6 del Incentivo al Almacenamiento de Fibra de Algodón, lo ubica en el nivel adecuado de nuestra tabla de resultados.



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

- Hay satisfacción con el programa, se sugiere apoyar con un programa de precios para los comercializadores.
- Se propone que habiliten más bodegas.

## 10.5 APOYO AL TRANSPORTE DE FRIJOL SOYA

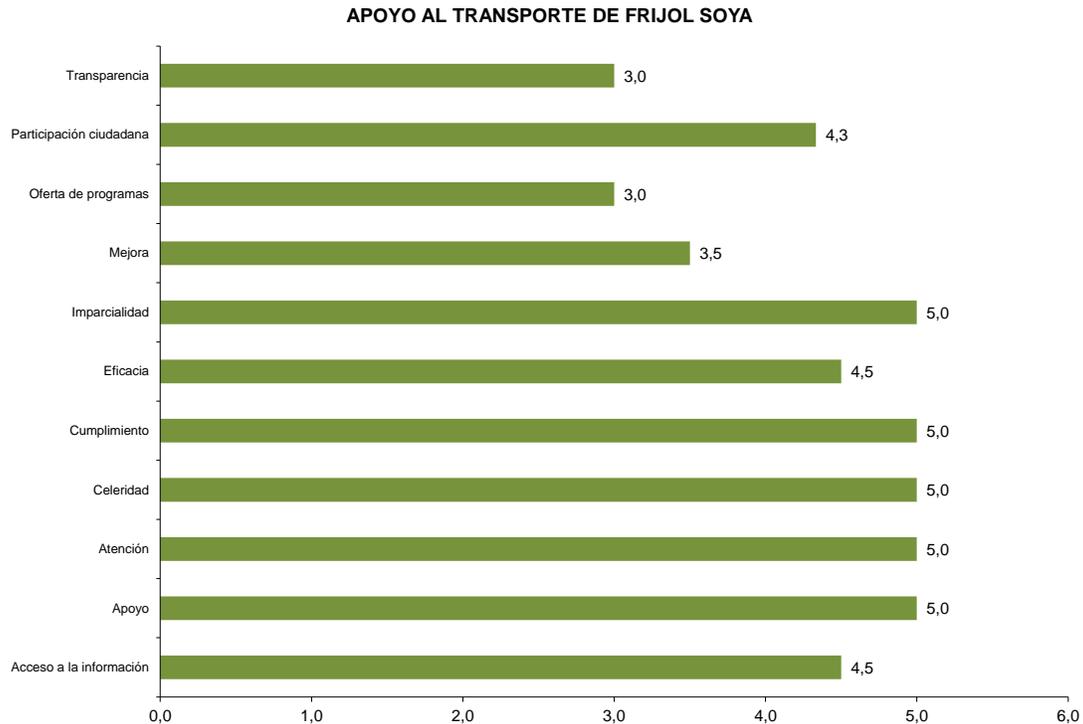
Este Incentivo obtuvo una calificación promedio de 4.4 en el 2012, resultado que se soporta en el comportamiento de las variables Imparcialidad, Cumplimiento, Celeridad, Atención y Apoyo, que tuvieron una calificación de 5.0. Las variables Transparencia y Acceso a la Información registraron el indicador más bajo, con 3.0 puntos. (Ver debilidades)

La evaluación de 4.4 del Apoyo al Transporte de Fríjol Soya, lo ubica en el nivel adecuado de nuestra tabla de resultados.



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



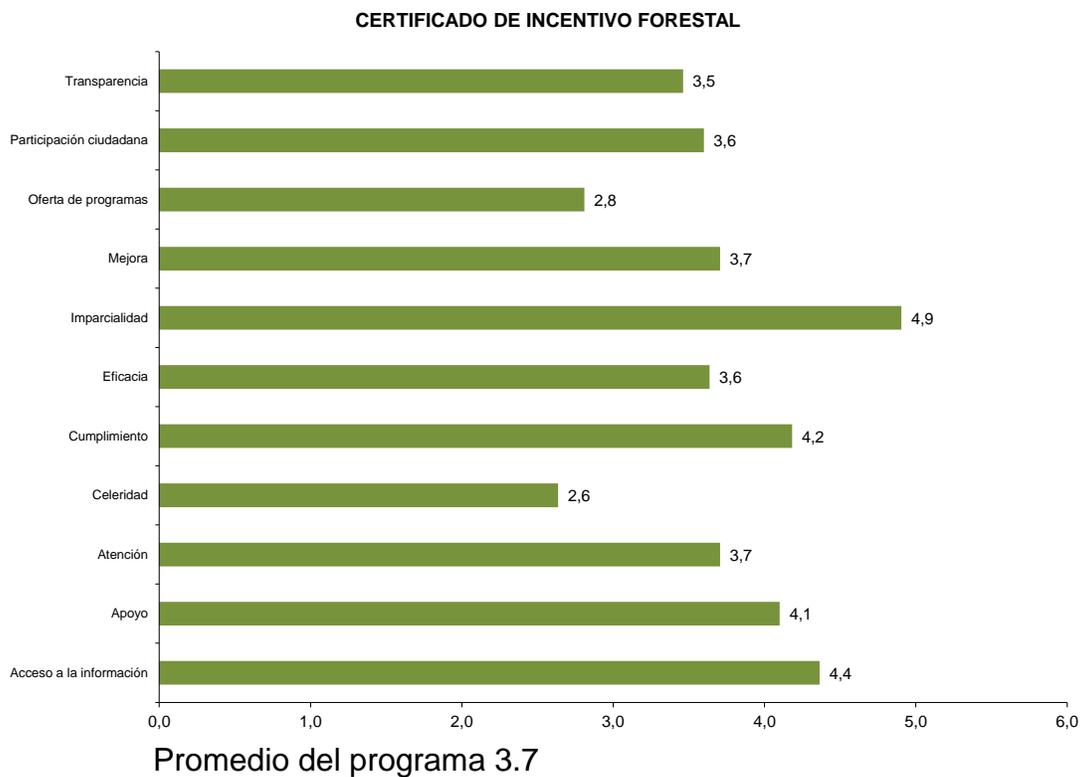
Promedio del programa 4.4

El Apoyo al Transporte de Fríjol Soya, recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

- **Debilidades:**
- Exigencia de documentos excesiva: “Piden una serie de papeles que uno no entiende porque. Estamos detenidos porque faltan comprobantes de pago de terceros y podemos perder el incentivo”.
- Se necesita más difusión, los potenciales beneficiarios se enteraron cuando el plazo ya era muy corto.
- Se sugiere tener un mayor acercamiento con los agricultores para ofrecer mayor información y conocimiento.
- **Amenazas:**
- Mala infraestructura vial: “Las carreteras son terribles, se sufre mucho para entrar y sacar los productos. Los incentivos sirven, pero mejoraría mucho si nos arreglan las carreteras.”

## 10.6 CERTIFICADO DE INCENTIVO FORESTAL

El Certificado de Incentivo Forestal registró una valoración promedio de 3.7 en el 2012, 0.5 puntos por debajo de la calificación obtenida el año anterior que fue de 4.2. La variable que obtuvo la mayor calificación fue Imparcialidad con 4.9. Las variables Celeridad y Oferta de Programas tuvieron las calificaciones más bajas con 2.6 y 2.8, respectivamente, como se puede observar en el siguiente gráfico. (Ver debilidades que exponen los beneficiarios)



La evaluación de 3.7, ubica el Certificado de Incentivo Forestal en el nivel Satisfactorio de nuestra tabla de resultados.

El Certificado de Incentivo Forestal, recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

- **Debilidades:**
- Se destaca la falta de comunicación del programa en forma oportuna para poder acceder al mismo. Igualmente, se expone que hay dificultad para

obtener respuesta: “Tienen problemas muy serios en la comunicación. Les envío todo lo que exigen, lleno todos los requerimientos pero esto no prospera. El desembolso no se ve.”

- Demora en el desembolso.
- Dificultad por los trámites: Los beneficiarios exponen que los términos para reunir la documentación son demorados y casi imposibles de cumplir.
- Los beneficiarios no perciben reglas claras, y exponen que desde la radicación del documento “me pasearon entre el Ministerio y la CAR”.
- Es recurrente que los beneficiarios expongan la demora en la respuesta como una debilidad, en relación con otros años, lo que llevó a algunos a recurrir a otros medios de financiación (en algunos casos tomó 2 años el desembolso)
- Baja cobertura: 40 % de los costos.
- La alta rotación del personal en algunos casos hace que se pierda continuidad en el proceso.
- **Fortalezas:**  
A pesar de las debilidades que exponen algunos de los beneficiarios, hay percepción de fortalezas en el programa.
- **Propuestas:**
  - Mejorar el acceso por internet y hacer una mayor divulgación al campesino para poder acceder.
  - Un beneficiario expone que se le da más énfasis al apoyo a la silvicultura.

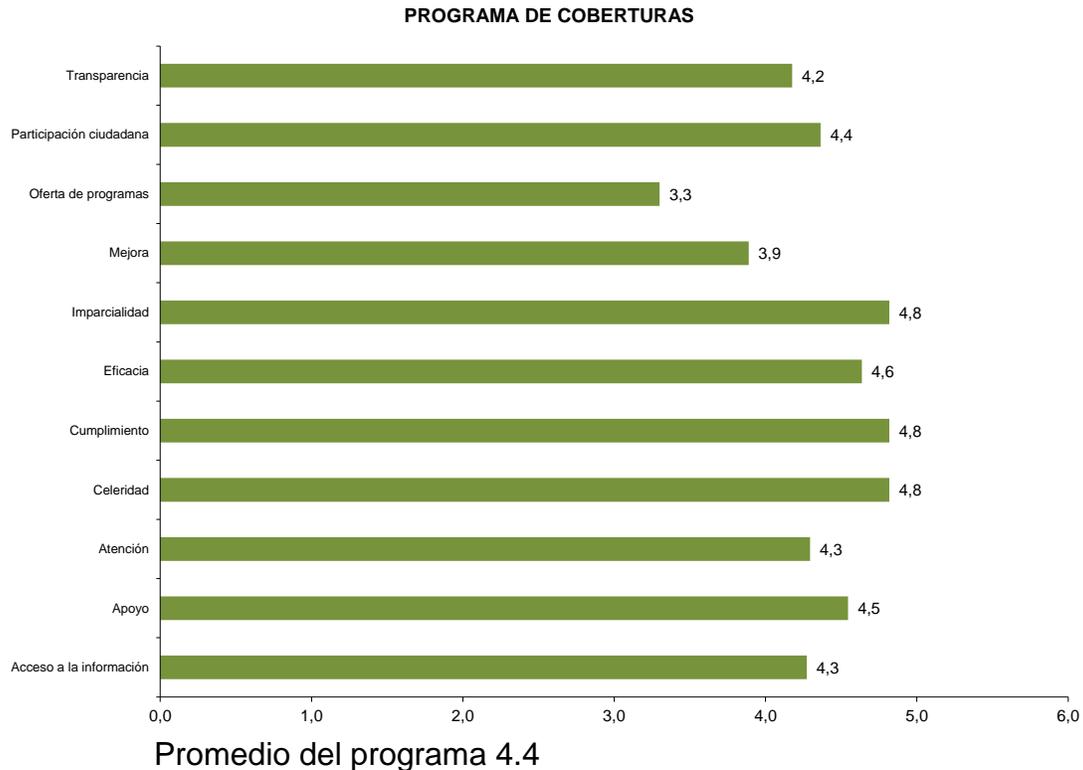
## 10.7 PROGRAMA DE COBERTURAS

El Programa de Coberturas registró una calificación promedio de 4.4 en el 2012, la cual se mantuvo constante frente a la registrada el año anterior que fue de 4.3. Las variables que obtuvieron la mayor calificación fueron Imparcialidad, Cumplimiento y Celeridad con 4.8. Las variables Oferta de Programas y Mejora tuvieron las calificaciones más bajas con 3.3 y 3.9, respectivamente, como se puede observar en el siguiente gráfico.



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



La evaluación de 4.4, ubica el Programa de Coberturas en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

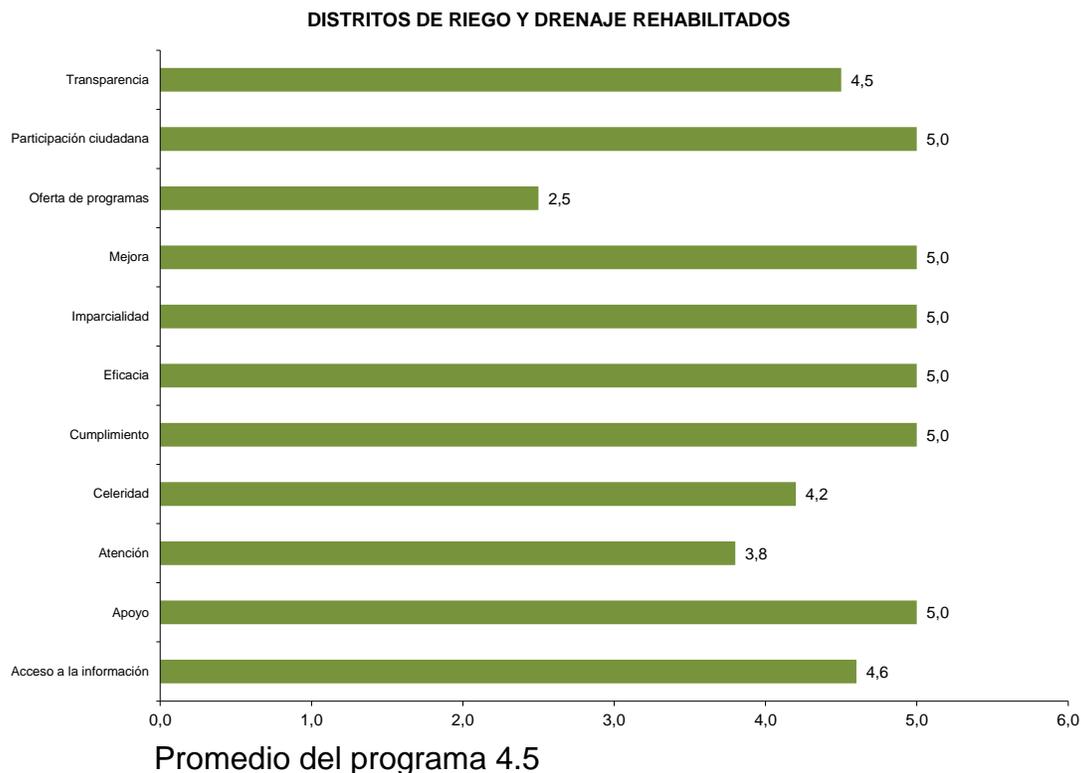
El Programa de Coberturas, recibió los siguientes comentarios por parte de los beneficiarios:

- **Debilidades:**
- Se expone que el Programa es muy bueno para los que tienen acceso a internet y para el que no tiene es un obstáculo. Asimismo, destaca que falta capacitación y otros medios para comunicarlo, ya que quedan sujetos al comisionista de la Bolsa. Igualmente, que la información sea oportuna para dar tiempo a la realización de los trámites (que no sea a mitad de cosecha).
- Se sugiere que los programas brinden más apoyo al agricultor.
- Se reitera que tengan en cuenta a los pequeños agricultores.
- Se percibe que hay muchos trámites.
- Se plantea que era mejor antes cuando el agricultor no tenía que hacer uso del intermediario, porque así desestimula a los pequeños agricultores.

- **Fortalezas:**
- En general los beneficiarios del programa están satisfechos.
- **Propuestas:**
- Hacer más presencia en el campo, apersonarse más.

## 10.8 DISTRITOS DE RIEGO Y DRENAJE REHABILITADOS

El Programa de Rehabilitación de Distritos de Riego y Drenaje obtuvo una calificación promedio de 4.5 en el 2012. Las variables que obtuvieron la mayor calificación fueron Participación Ciudadana, Mejora, Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento y Apoyo Celeridad con un puntaje máximo de 5.0 puntos. La variable Oferta de Programas obtuvo la calificación más baja con 2.5. La pregunta relacionada con esta variable se refiere a si el encuestado considera que los programas que se ofrecen para el sector agropecuario son suficientes y adecuados, en lo que coinciden en que faltan programas de apoyo al productor.



La evaluación de 4.5, ubica el Programa de Rehabilitación de Distritos de Riego y Drenaje en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

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

- **Debilidades:**
  - Se percibe demorado en la respuesta.
  - El Programa tiene retrasos en el desembolso, lo que ocasiona demora en la ejecución.
  - Se expone que INCODER invierte mucho tiempo en capacitaciones a campesinos que no tienen tierra.
- **Fortalezas:**
  - En general el programa está bien estructurado.
- **Propuestas:**
  - Deben agilizar el procedimiento para no tener que trabajar en época de lluvias.

## 10.9 SUBSIDIO INTEGRAL DE TIERRAS

El Subsidio Integral de Tierras, obtuvo para el año 2012 una valoración promedio de 4.5 manteniéndose constante frente al resultado de 2011 cuando registró 4.4. Se destacan las variables Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento y Apoyo que obtuvieron una calificación de 5.0, seguidas de Acceso a la Información, Atención y Participación Ciudadana con 4.9, 4.7 y 4.6, respectivamente.

Los Índices Oferta de Programas y Celeridad, registraron una calificación de 3.0 y 3.5, siendo las más bajas de la evaluación del Programa, como se puede observar en el siguiente gráfico.



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



La valoración de 4.5, ubica el Subsidio Integral de Tierras en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

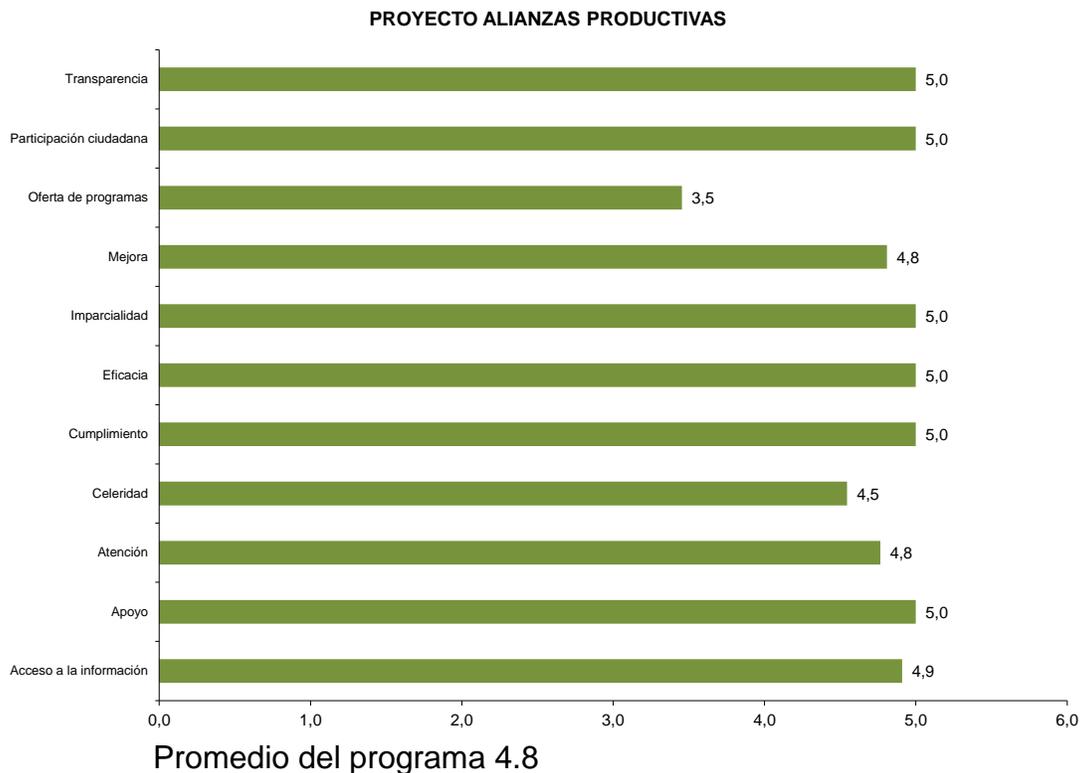
Los comentarios de los beneficiarios del Subsidio Integral de Tierras fueron los siguientes:

- **Debilidades:**
  - Demora en el desembolso, en promedio dos años.
  - Inconvenientes en escrituración.
  - Se perciben algunas falencias en la comunicación.
- **Fortalezas:**
  - En general los beneficiarios perciben el programa como una gran ayuda, especialmente para las familias favorecidas.
- **Propuestas:**
  - Se destaca la entrega del subsidio de tierra y lo referente a los gastos notariales, y que solo falta el inicio para el proyecto productivo para así ser algo muy completo.
  - Posterior a recibir la tierra, los beneficiarios esperan el desembolso para iniciar el proyecto productivo y los gastos notariales.

## 10.10 PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS

El Proyecto Alianzas Productivas, obtuvo para el año 2012 una calificación promedio de 4.8 superando el resultado de 2011 cuando registró 4.4. Se destacan las variables Transparencia, Participación Ciudadana, Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento y Apoyo que obtuvieron una calificación de 5.0 puntos, seguidas de Acceso a la Información con 4.9 y Mejora y Atención con 4.8.

El índice Oferta de Programas, registró la calificación más baja con 3.5, como se puede observar en el siguiente gráfico.



La valoración de 4.8, ubica el Proyecto Alianzas Productivas en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

Los comentarios de los beneficiarios sobre este Proyecto fueron los siguientes:

- **Debilidades:**
- Recursos limitados, tienen que mirar con lupa los problemas del campo.
- Se requiere más apoyo para el desarrollo de alianzas.



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

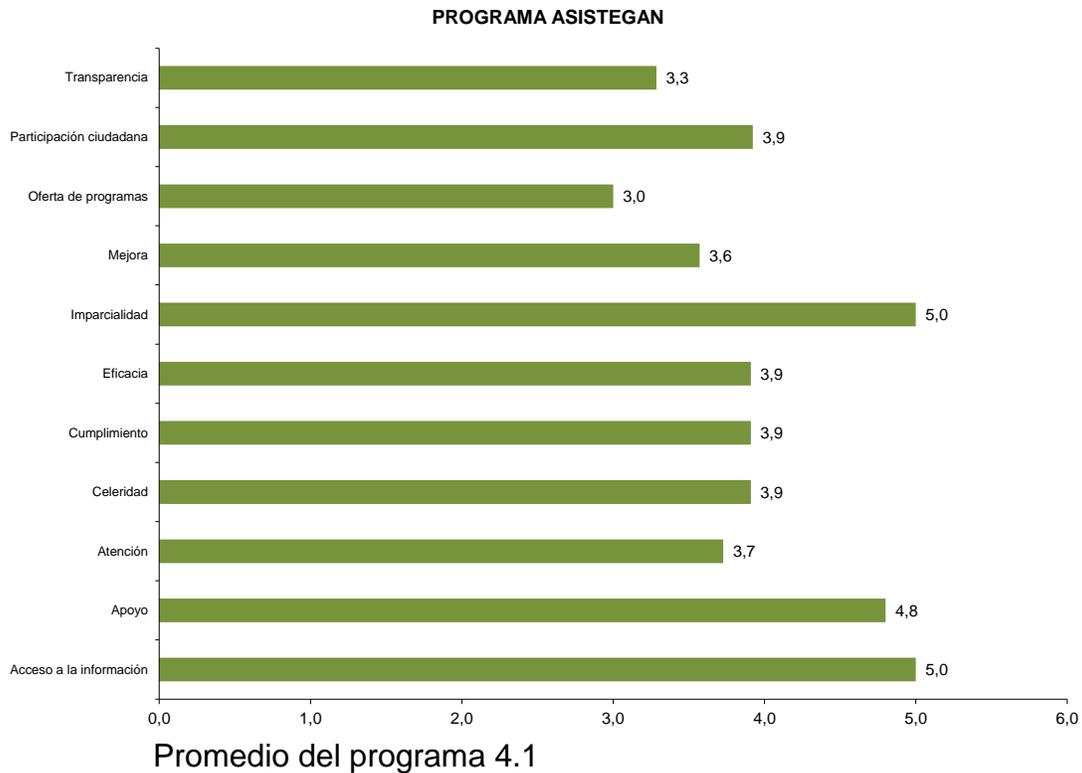
- Se expone que las fiduciarias son muy demoradas.
- Trámites.
- Perciben el acceso al programa complicado, sugieren que se deberían usar menos intermediarios (caso de la organización gestora regional, no lo destacan como un valor agregado).
- Lentitud en pagos.
  
- **Fortalezas:**
- El proyecto en general es muy bien calificado, que ayuda al sector agropecuario, y piden que se vaya a acabar.
- Las ayudas que da el MADR son bien recibidas.
  
- **Amenazas:**
- Retrasos en época electoral.
- Demora de la fiduciaria e inconvenientes con las empresas intermediarias.
- Dificultades con el clima.
- En una situación se plantean problemas entre el coordinador y la Cámara de Comercio, lo cual perjudicó al beneficiario porque quedó en medio del conflicto.
  
- **Propuestas:**
- Propone que el Programa tuviera más cobertura y que el Ministerio hiciera más divulgación de las convocatorias.
- Se sugiere tener más contacto con el personal del Ministerio.
- Se propone que sería importante reducir la tramitología de los recursos del MADR, se queda gran parte en la organización gestora regional, más o menos 35%.
- Se plantea que el programa debe seguir con los incentivos para los campesinos.
- Se propone ampliar la cobertura, para que pongan a competir a los beneficiarios con regiones que tienen menos problemas.
- Se formula que se aumente la capacidad y la cobertura para árboles de cacao a más de 423 árboles.

## 10.11 PROGRAMA ASISTEGAN

El Programa de Asistencia a Ganaderos, registró para el año 2012 una calificación promedio de 4.1, resultado jalonado especialmente por las variables Imparcialidad y Acceso a la Información que obtuvieron una calificación de 5.0. Así mismo, se destaca el comportamiento del índice de Apoyo con 4.8.

La variable Oferta de Programas, registró la calificación más baja con 3.0, como

se puede observar en el siguiente gráfico.



El promedio alcanzado por el Programa Asistegan de 4.1, lo ubica en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

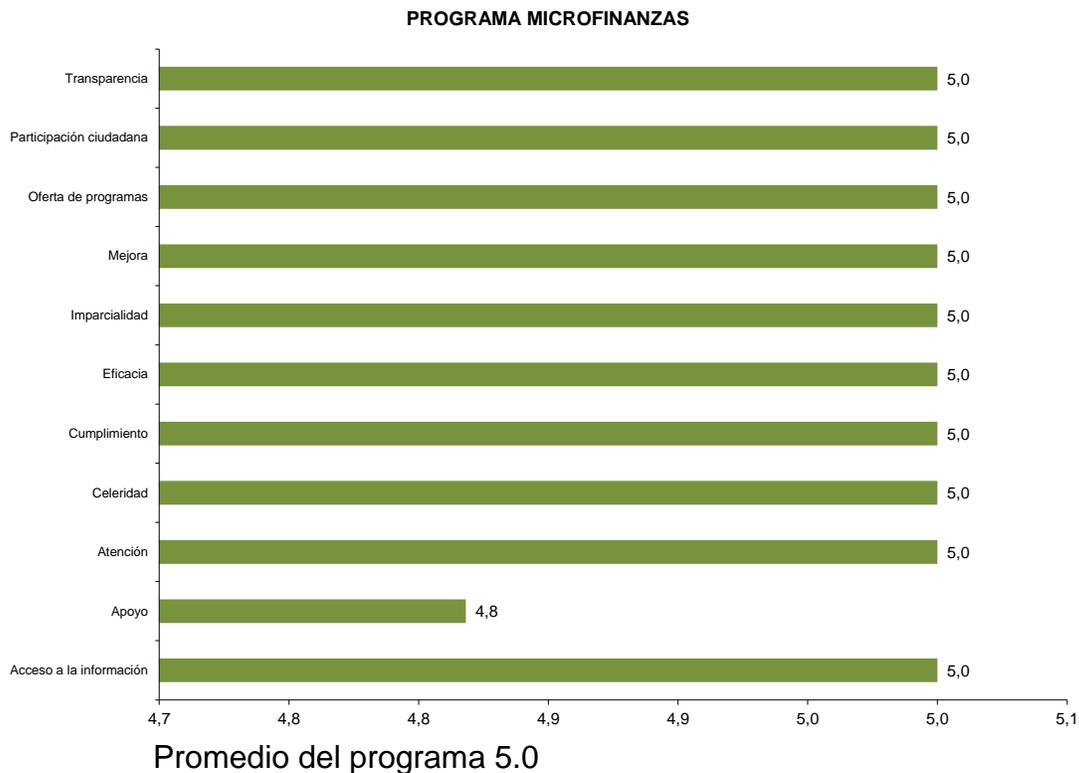
Los comentarios de los beneficiarios del Programa fueron los siguientes:

- **Fortalezas:**
- Los beneficiarios valoran la capacitación y en general la perciben como buena.
- **Propuestas:**
- Quienes no recibieron crédito, no valoran que el proceso se haya quedado en la sola capacitación, esperan que llegue hasta el apoyo de créditos.

## 10.12 PROGRAMA MICROFINANZAS

El Programa de Microfinanzas, registró para el año 2012 una calificación promedio de 5.0, resultado superior al presentado en 2011 con 4.7. Todas las variables se destacaron en la evaluación.

El promedio alcanzado por el Programa Microfinanzas de 5.0, lo ubica en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.



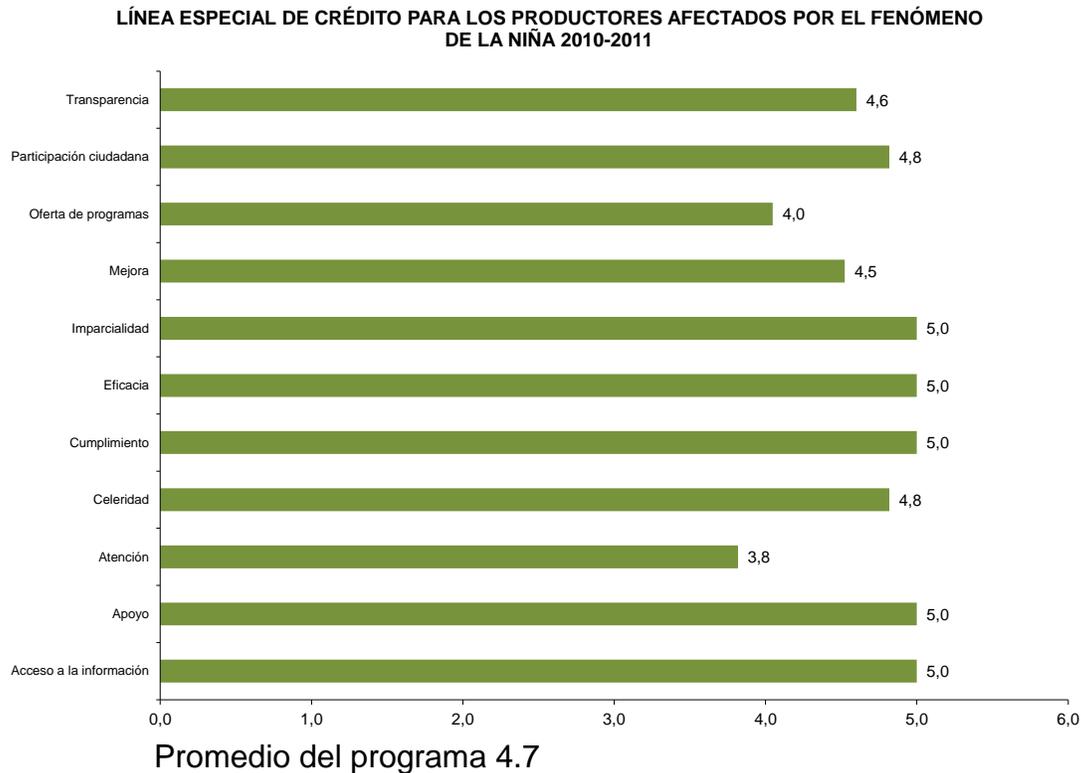
Los comentarios de los beneficiarios del Programa fueron los siguientes:

- **Fortalezas:**
- En general, se percibe el programa como excelente.

### **10.13 LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITO PARA LOS PRODUCTORES AFECTADOS POR EL FENÓMENO DE LA NIÑA 2010-2011**

La Línea Especial de Crédito dirigida a los productores que fueron afectados por la ola invernal 2010-2011, registró una calificación promedio de 4.7. Las variables Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento, Apoyo y Acceso a la Información, recibieron una calificación de 5.0. Las siguieron de cerca Participación Ciudadana y Celeridad con 4.8.

La variable Atención, registró la calificación más baja con 3.8, como se puede observar en el siguiente gráfico.



El promedio alcanzado por la Línea Especial de Crédito, la sitúa dentro del rango Adecuado de nuestra tabla de resultados.

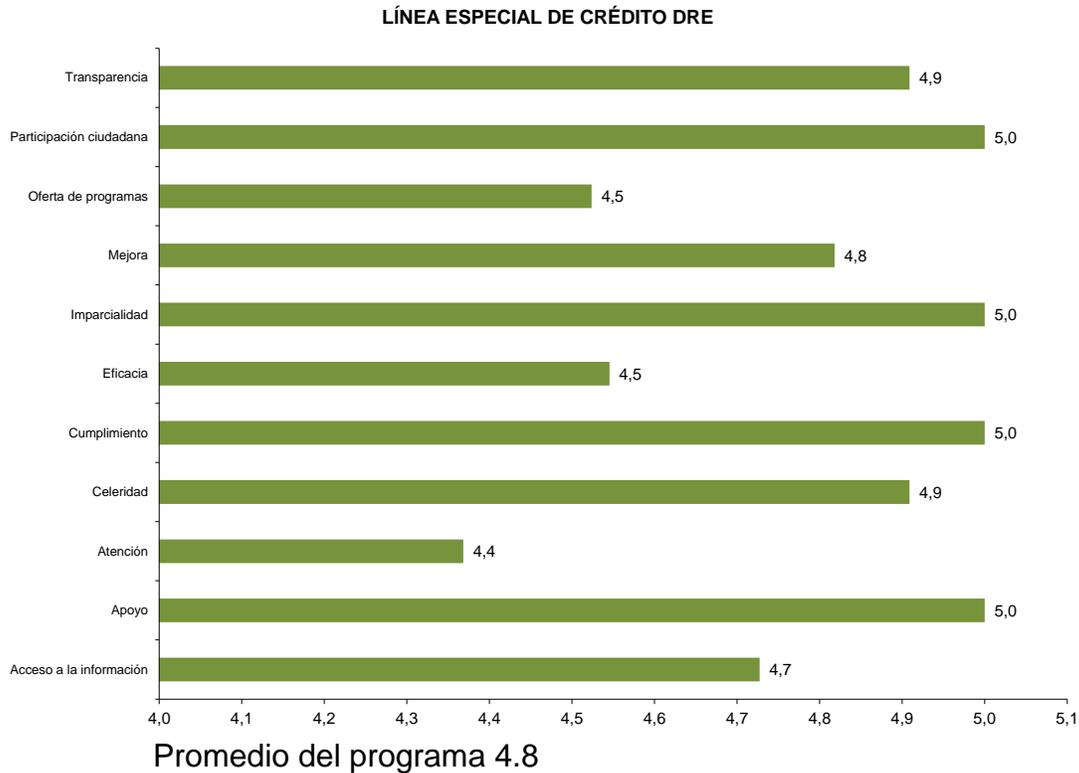
Los comentarios de los beneficiarios fueron los siguientes:

- **Amenazas:**
- Altos intereses en préstamos bancarios.
  
- **Propuesta:**
- Que el Banco Agrario amplíe los créditos.

#### 10.14 LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITO DRE

La Línea Especial de Crédito del Programa Desarrollo Rural con Equidad, presentó una calificación promedio de 4.8, superior a la registrada en 2011 de 4.2. Las variables Participación Ciudadana, Imparcialidad, Cumplimiento y Apoyo, recibieron una calificación de 5.0, jalonando positivamente la valoración. Las

siguieron de cerca Transparencia y Celeridad con 4.9.



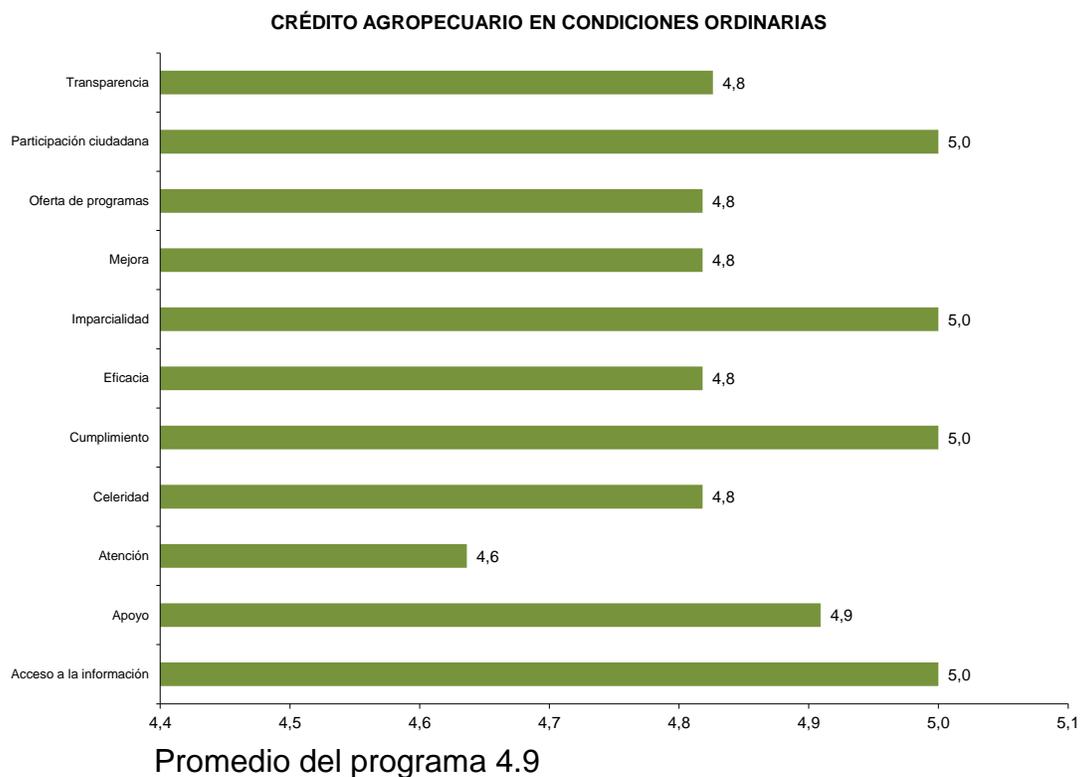
El promedio alcanzado por la Línea Especial de Crédito, la sitúa dentro del rango Adecuado de nuestra tabla de resultados.

Los comentarios de los beneficiarios fueron los siguientes:

- **Debilidades:**
  - Requisito al pequeño productor de un fiador con finca raíz y trabajo.
  - Demora en la aprobación del crédito para clientes del Banco Agrario.
- **Fortalezas:**
  - El programa es bien calificado.
- **Propuestas:**
  - Se proponen plazos más largos y cuotas más bajas.
  - Que presten el valor solicitado para poder suplir la necesidad.
  - Se propone más divulgación sobre los seguros que ofrece FINAGRO.

## 10.15 CRÉDITO AGROPECUARIO EN CONDICIONES ORDINARIAS

El Programa de Crédito Agropecuario otorgado a través del Banco Agrario, obtuvo una valoración promedio de 4.9, manteniendo su calificación respecto del año 2011 cuando registró 4.8. Las variables Participación Ciudadana, Imparcialidad, Cumplimiento y Acceso a la Información, recibieron una calificación de 5.0. Las demás variables también registraron calificaciones muy altas como se puede observar en el siguiente gráfico.



El promedio alcanzado por el Programa de Crédito en Condiciones Ordinarias, la sitúa dentro del rango Adecuado de nuestra tabla de resultados.

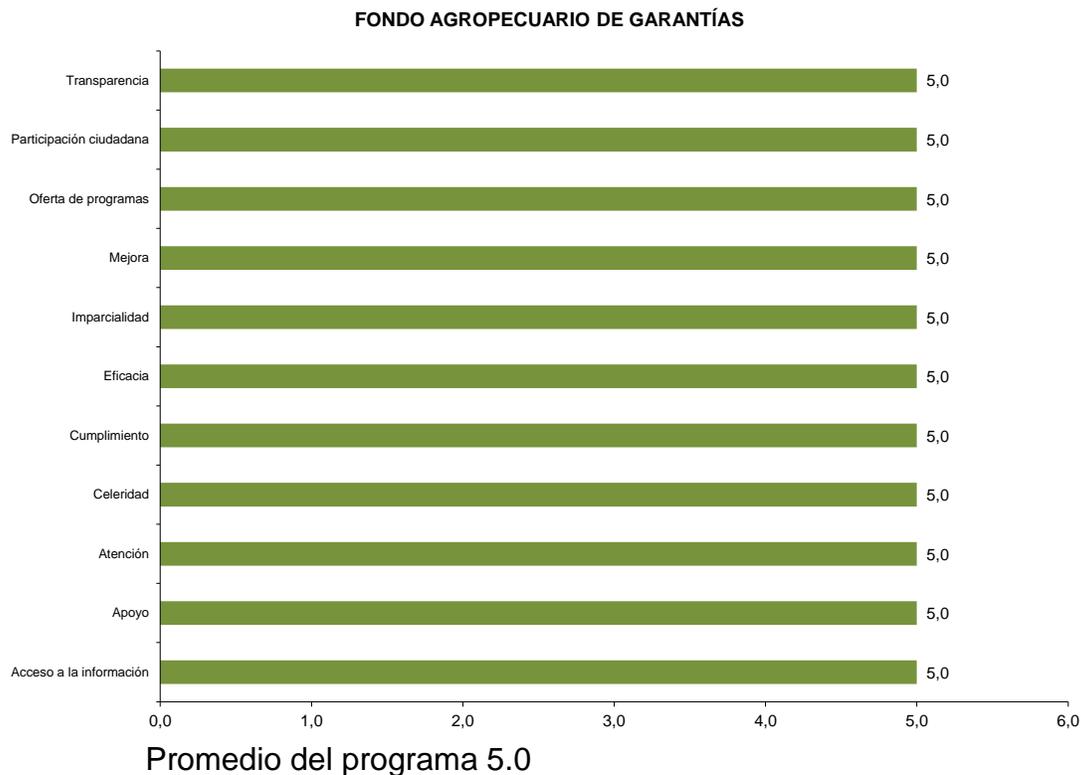
Los comentarios de los beneficiarios de este Programa fueron los siguientes:

- **Debilidades:**
- Requisitos.
  
- **Fortalezas:**
- En general el programa es muy bien aceptado, ya que apoya al sector agropecuario y destacan el buen servicio del Banco Agrario.

- **Propuestas:**
- Que se omita el reporte en las centrales de riesgos, porque perjudica para solicitar créditos.
- Se necesita más divulgación sobre la información de créditos para el campo.
- Ampliación de programas de crédito y disminución de tasas de interés.

## 10.16 FONDO AGROPECUARIO DE GARANTÍAS, FAG

El Fondo Agropecuario de Garantías FAG, obtuvo una calificación promedio de 5.0. Todas las variables fueron calificadas con el valor máximo, manteniendo un registro constante frente al año anterior cuando obtuvo 4.9.

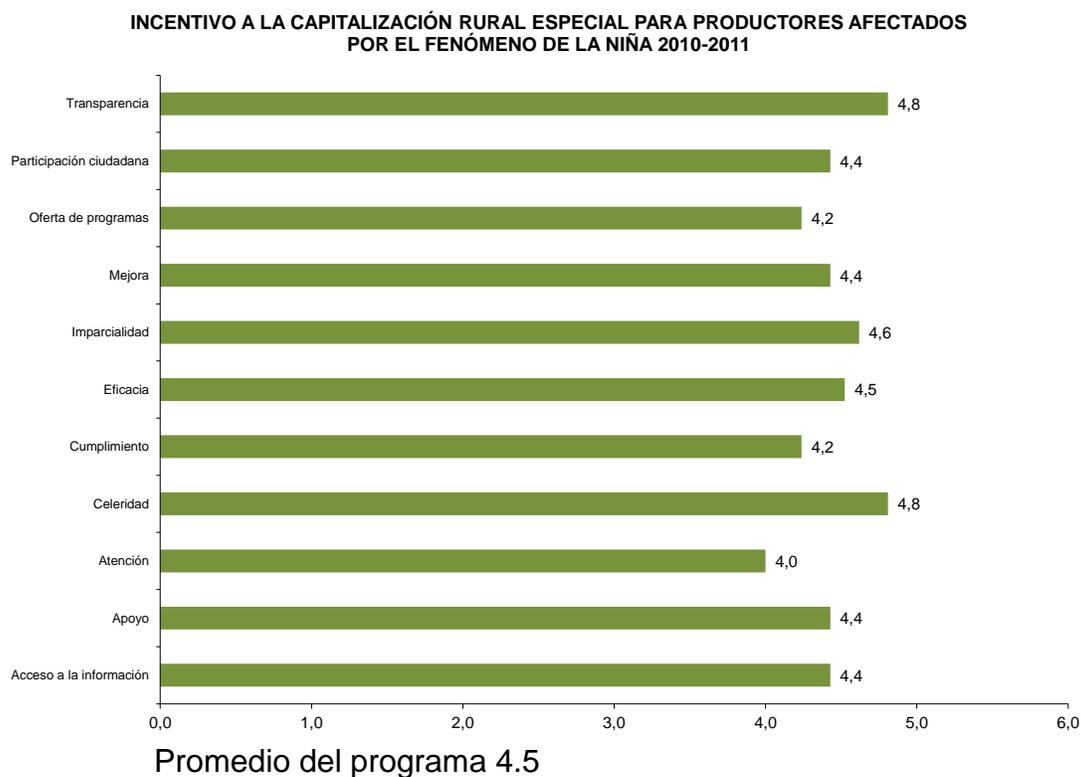


El promedio alcanzado por el Fondo Agropecuario de Garantías, lo sitúa en el nivel máximo de nuestra tabla de resultados.

Los beneficiarios del FAG, no realizaron comentarios porque en general consideran que el instrumento está bien y es de gran ayuda. En este sentido, hacen referencia a la importancia de divulgar e informar a los clientes del Banco, que tienen derecho a solicitar el FAG para que les aprueben los créditos.

## 10.17 INCENTIVO A LA CAPITALIZACIÓN RURAL ESPECIAL PARA PRODUCTORES AFECTADOS POR EL FENÓMENO DE LA NIÑA 2010-2011

El ICR Especial, otorgado a través del Banco Agrario, obtuvo una valoración promedio de 4.5. Las variables Transparencia y Celeridad recibieron una calificación de 4.8. Las demás variables registraron calificaciones por encima de 4.0 como se puede observar en el siguiente gráfico.



El promedio alcanzado por el Incentivo a la Capitalización Rural Especial, lo sitúa dentro del rango Adecuado de nuestra tabla de resultados.

Los comentarios de los beneficiarios de este Incentivo fueron los siguientes:

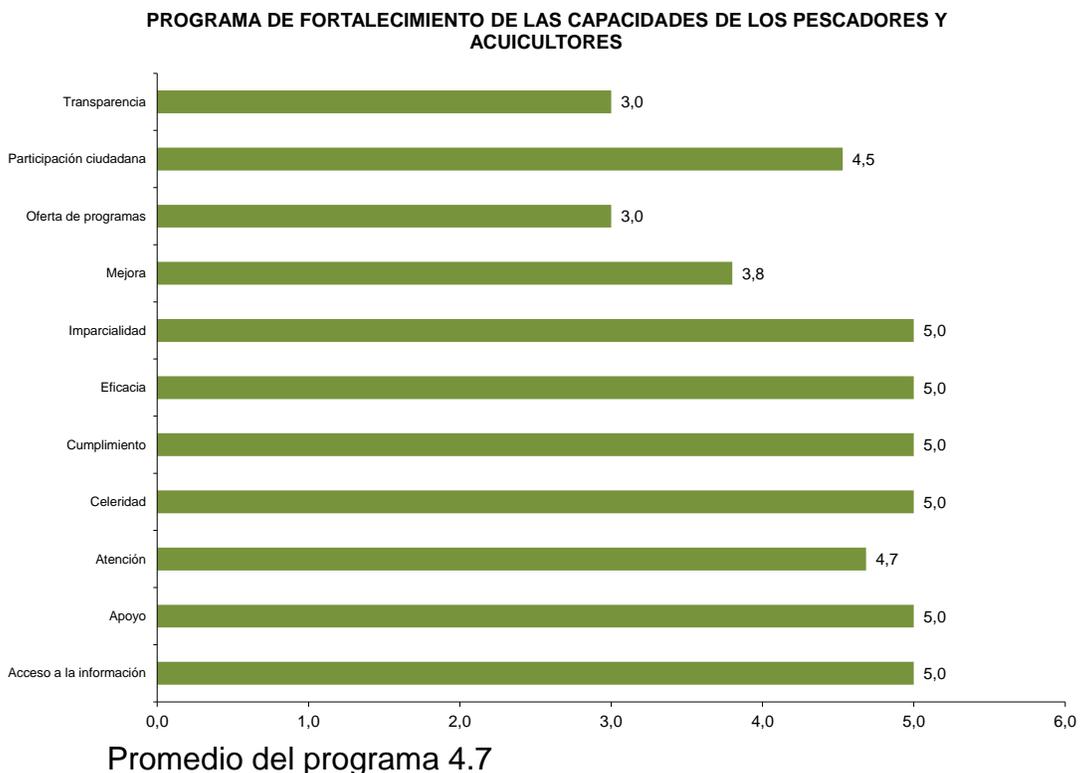
- **Debilidades:**
- Perciben que es muy exigente, hay mucho papeleo y por cualquier error devuelven los documentos.
- **Fortalezas:**
- En general el programa es bien aceptado.

- **Propuestas:**
- Se sugiere que a los campesinos pobres les rebajen los intereses.
- Se plantea que El Ministerio tenga en cuenta las condiciones del sector agropecuario y ganadero para diseñar más ayudas.
- Proponen que es importante que se establezca que el beneficiario en el momento que termine de cancelar un crédito, pueda tener la posibilidad de tramitar un nuevo crédito.

### 10.18 PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS PESCADORES Y ACUICULTORES

Este Programa, obtuvo una valoración promedio de 4.7. Las variables Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento, Celeridad, Apoyo y Acceso a la Información recibieron una calificación de 5.0. Las siguen Atención y Participación Ciudadana con 4.7 y 4.5, respectivamente.

Los índices con menores valoraciones son Transparencia y Oferta de Programas con 3.0, como se puede observar en el siguiente gráfico.



El promedio alcanzado por el Programa para el Fortalecimiento de las Capacidades de los Pescadores y Acuicultores, lo sitúa dentro del rango Adecuado de nuestra tabla de resultados.

Los comentarios de los beneficiarios de este Programa fueron los siguientes:

- **Debilidades:**
  - Ayudas precarias que no satisfacen las necesidades estructurales, caso los chalecos y lámparas. Se expone que requieren verdaderos auxilios.
  - El sector pesquero está aislado. Hay beneficiarios que manifiestan les han faltado al respeto, lo cual hace que la relación entre el Incoder y los pescadores se dañe.
- **Propuestas:**
  - Prever que la mayoría de los pescadores no tienen bote y esto encarece la capacitación.
  - Se plantea que la prioridad que tienen es la adquisición de redes para pesca de camarón y malla para pesca blanca, y no tienen los medios para comprarlas, son muy costosos.
  - Que se mejore el sistema de comunicación, ya que los radios que les fueron suministrados tienen alcance de un kilómetro.
  - Se sugiere que el nodo sea más apoyado por parte del Estado.
  - Requieren proyectos orientados a la pesca artesanal tecnificada, embarcaciones de mayor calado, mejores herramientas y redes.
  - A pesar de que les dieron chalecos, remos, ficheros, extintor, equipo de primeros auxilios, solicitan capacitación certificada relacionada con la pesca y botes con motor fuera de borda, e igualmente recursos económicos a través de asociaciones y programas. Lo anterior, lo sugieren para que lo asuma la nueva Unidad de Pesca.
  - Se presenta como una necesidad botes de unos 20 pies y equipos para pesca, congeladores y apoyo en la creación de un centro de acopio.

## **10.19 PROGRAMA DE TITULACIÓN DE BALDÍOS**

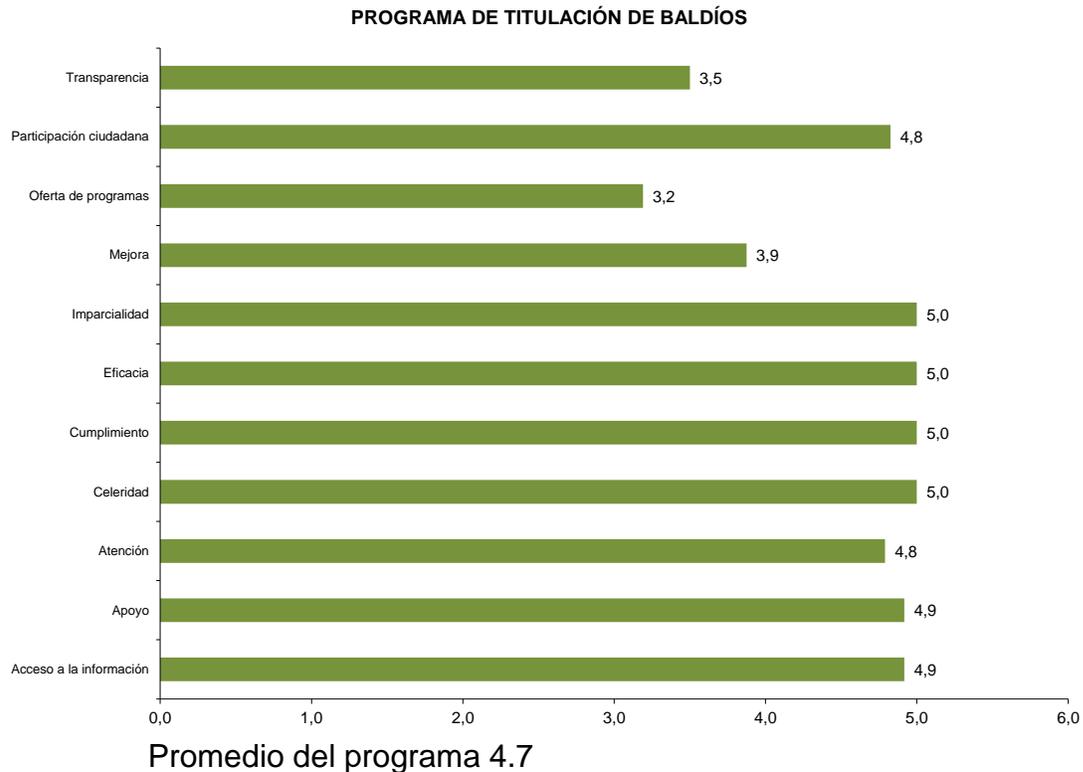
El Programa de Titulación de Baldíos, obtuvo una valoración promedio de 4.7. Las variables Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento y Celeridad, recibieron una calificación de 5.0. Las siguen Apoyo y Acceso a la Información con 4.9 y Atención y Participación Ciudadana con 4.8.

Los índices con menores valoraciones son Oferta de Programas con 3.2, Transparencia con 3.5 y, Mejora con 3.9, como se puede observar en el siguiente gráfico.



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



El promedio alcanzado por el Programa de Titulación de Baldíos, lo sitúa dentro del rango Adecuado de nuestra tabla de resultados.

Los comentarios de los beneficiarios de este Programa fueron los siguientes:

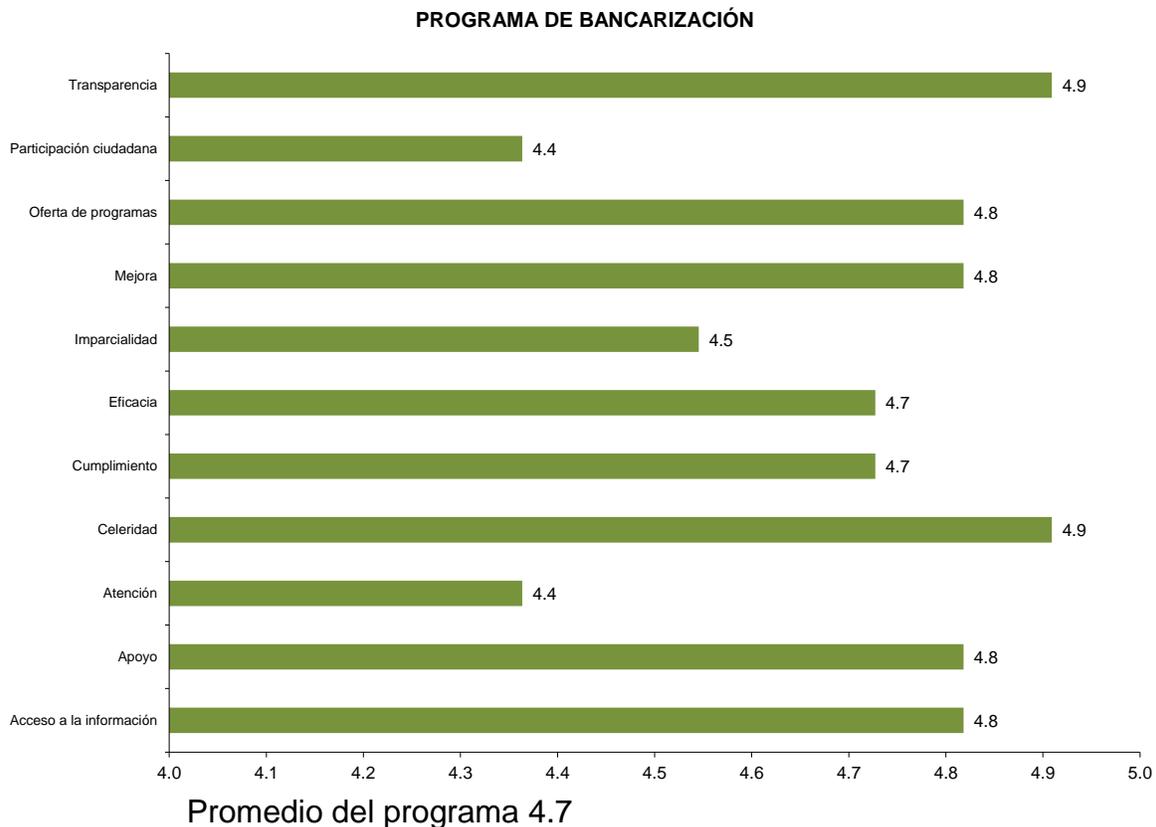
- **Debilidades:**
  - Agilidad en el trámite.
- **Fortalezas:**
  - En general, el programa es muy bien recibido.
- **Amenazas:**
  - Problemas de seguridad, violencia ( caso Barrancas, Guajira).
- **Propuestas:**
  - Requieren apoyo para la producción y la generación de empleo.
  - Un beneficiario resalta que los programas tardan en llegar a Dibulla, a pesar que es netamente agropecuario.
  - Se propone que se requieren subsidios acordes con los costos de producción.
  - Un beneficiario presenta su necesidad de desarrollar un proyecto

productivo de cacao, por lo cual requiere una convocatoria.

- Destacan que el programa es muy bueno, ya teniendo la tierra y los títulos en regla, y que solo falta que les brinden asesoría proyectos productivos.
- Se plantea ampliar la cobertura, ya que los cupos son pocos.
- A pesar de que el programa es excelente, se reitera en la necesidad de que no es suficiente con la tierra. Se requiere apoyo económico para el desarrollo de proyectos productivos: Cacao, café, Maíz, Ñame, yuca, plátano, palma, entre otros.
- Finalmente, destacan que requieren más apoyo del Gobierno, con programas que financien la siembra de los predios y para adecuar las carreteras, porque sacar los productos es muy difícil.

## 10.20 PROGRAMA DE BANCARIZACION

El Programa de Bancarización adelantado por el Banco Agrario de Colombia, obtuvo una valoración promedio de 4.7. Las variables Transparencia y Celeridad, recibieron una calificación de 4.9. Las siguen Oferta de Programas, Mejora, Apoyo y Acceso a la Información con 4.8.



El promedio alcanzado por el Programa de Bancarización, lo ubica en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

Los comentarios de los beneficiarios de este Programa fueron los siguientes:

- **Propuestas:**
- Que los créditos se hagan sin fiador, ya que las personas de las fincas ya son personas de edad.
- El banco debe mejorar para los aspectos de verificación de tierras para las cosechas y realizar visitas de orientación
- El Banco antes de aprobar un crédito debe validar las condiciones donde se va a realizar el proyecto y diagnosticar si tiene futuro la inversión.
- Que continúen los créditos con bajos intereses y que los créditos tengan seguro.
- El Programa es de gran ayuda para el campesino por los bajos intereses.
- Deben estar pendientes de los problemas del clima para ser más oportunos con los desembolsos.
- Necesitamos más cobertura del programa de mejoramiento y construcción de vivienda.
- El beneficio fue muy importante
- Que cuando se cancele el crédito y se solicite una nueva ayuda esta sea más grande.

## **11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

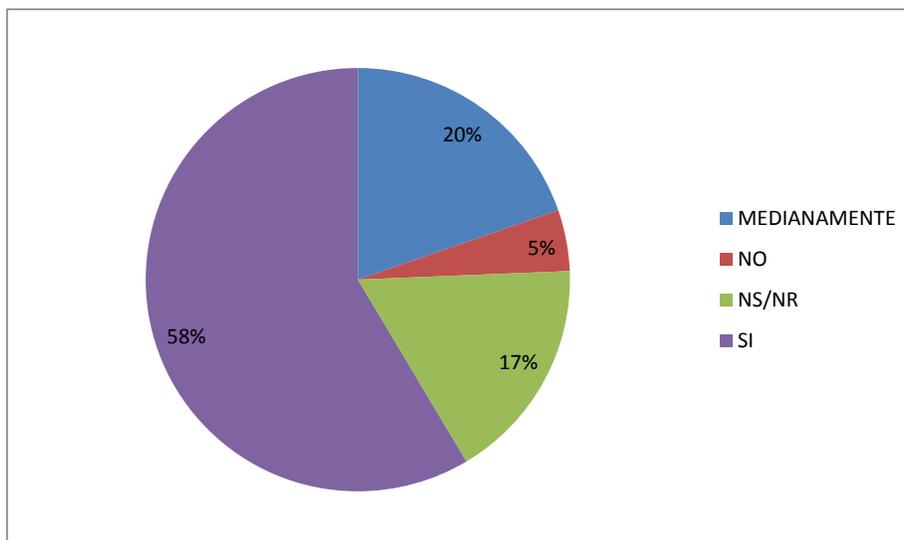
La calificación promedio general de la encuesta 2012 fue de 4.6. Este es un buen resultado que nos mantiene en nivel Adecuado, según la Escala de Valoración establecida, superando la valoración del año anterior en 0.3 puntos.

| VARIABLE                                     | 2007       | 2008       | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Relacionadas con la Institucionalidad</b> |            |            |            |            |            |            |
| Transparencia                                | 3,8        | 4,0        | 3,8        | 4,7        | 3,9        | 4,4        |
| Celeridad                                    | 3,8        | 3,6        | 3,6        | 4,6        | 4,5        | 4,6        |
| Imparcialidad                                | 4,1        | 4,3        | 3,8        | 4,2        | 4,7        | 4,9        |
| Acceso a la Información                      | 3,7        | 4,0        | 3,7        | 4,8        | 4,5        | 4,8        |
| Participación Ciudadana                      | 3,4        | 3,7        | 3,5        | 4,7        | 3,9        | 4,6        |
| Oferta de Programas                          | 3,8        | 3,9        | 3,6        | 4,5        | 3,7        | 3,8        |
| <b>Relacionadas con el Producto/Servicio</b> |            |            |            |            |            |            |
| Atención                                     | 3,7        | 3,8        | 3,4        | 4,8        | 3,9        | 4,4        |
| Cumplimiento                                 | 4,1        | 3,9        | 3,9        | 4,8        | 4,6        | 4,8        |
| Apoyo  | 3,7        | 4,0        | 3,8        | 4,8        | 4,6        | 4,8        |
| Eficacia                                     | 3,9        | 4,1        | 3,7        | 4,7        | 4,6        | 4,7        |
| Mejora                                       | 3,8        | 3,8        | 3,5        | 4,8        | 3,7        | 4,3        |
| <b>INDICE DE SATISFACCIÓN</b>                | <b>3,9</b> | <b>3,9</b> | <b>3,7</b> | <b>4,7</b> | <b>4,3</b> | <b>4,6</b> |

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

En términos porcentuales, el 58% de los clientes del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 20% lo están Medianamente y el 5%, manifiesta su inconformidad con estos.

### RESULTADO GENERAL 2012 (%)



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 que se les ofrece y retroalimentar la gestión institucional, con el fin de mejorar continuamente la prestación de nuestros servicios.

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

- No reconocen al Ministerio como el que otorga el beneficio, sino a las entidades adscritas o vinculadas.
- Solicitan mayor comunicación, publicidad y divulgación de los programas, ya que cuando se enteran de estos, los términos se han vencido.
- Solicitan más apoyo, más recursos para los programas, ampliación de la oferta institucional, subsidios para pérdida de cosechas y para asistencia técnica.
- Requieren facilidades de pago de sus deudas con periodos más largos.
- Solicitan más recursos e intereses más bajos.
- Piden más oportunidad en los desembolsos.
- Consideran que para acceder a los programas, se solicitan muchos documentos, hay demasiados trámites o los mismos tardan mucho.
- Solicitan que se dé continuidad a los programas y que se les asignen más recursos.

También algunos beneficiarios manifestaron su agradecimiento por haberlos tenido en cuenta para realizar esta encuesta y le reconocieron al Ministerio y a las entidades la labor realizada por el campo.

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



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

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

**GONZALO ARAUJO MUÑOZ**  
Secretario General  
Diciembre 21 de 2012

Elaboró: María de los A. Tovar  
Revisó: Amal Kalid