



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

100 AÑOS

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL – 2013

OCTUBRE 2013



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 2012.

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:

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



Los criterios de valoración son los siguientes:

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

4. INFORME EJECUTIVO

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

Las consideraciones generales del muestreo fueron las siguientes:

	2013
Población beneficiaria estimada (Con datos)	17.873
Muestra	376
Nivel de confianza	95%
Error estimado	5%
Número de variables estudiadas	11

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

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

¹ Fuente: Encuesta_de_Satisfacción_2013



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

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 2013, la encuesta incluyó 13 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 Oportunidades Rurales	299	35
2	Programa Adecuación de Tierras	31	30
3	Programa Mujer Rural	1.476	40
4	Certificado de Incentivo Forestal	246	35
5	Plan de Alivio Recuperación del Sector Pesquero	2.389	25
6	Programa Restitución de Tierras	223	35
7	Suplemento Alimenticio Bovinos	9.730	40
8	Precio Mínimo de Garantía para el Algodón	2.924	35
9	Incentivo al Almacenamiento de Algodón	2	2
10	Apoyo al Transporte de Frijol Soya	5	5
11	Programa de Coberturas para Maíz Amarillo	124	30
12	Apoyo al Transporte de Maíz	237	34
13	Proyecto Alianzas Productivas	187	30
	TOTAL	17.873	376

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2013

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 si los programas ofrecidos, cubren las necesidades de los beneficiarios.

6.2. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO/SERVICIO

- **Atención.** Recibir respuesta a los requerimientos y facilidad para comunicarse.
- **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.** Se refiere a mejoras en la oferta institucional.

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.



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



7. NIVEL DE SATISFACCIÓN

7.1. VARIABLES INSTITUCIONALES

ÍNDICE	PROMEDIO
Transparencia	4,0
Celeridad	4,3
Imparcialidad	4,7
Acceso a la Información	4,7
Participación ciudadana	3,6
Oferta de programas	4,2

FUENTE: Encuesta_de_Satisfaccion_2013

En 2013 las variables relacionadas con la institucionalidad obtuvieron una calificación promedio de 4.3, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa.

Se destacan las variables Imparcialidad y Acceso a la Información, con una valoración de 4.7. En general todas las variables relacionadas con la institucionalidad, tuvieron un buen comportamiento.

7.2. VARIABLES DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

ÍNDICE	PROMEDIO
Atención	3,6
Cumplimiento	4,3
Apoyo	4,5
Eficacia	4,6
Mejora	4,2

FUENTE: Encuesta_de_Satisfaccion_2013

Este grupo de variables también evidencia un buen comportamiento, registrando un promedio de 4.3, destacándose las variables Eficacia y Apoyo con una calificación de 4,6 y 4,5, respectivamente.

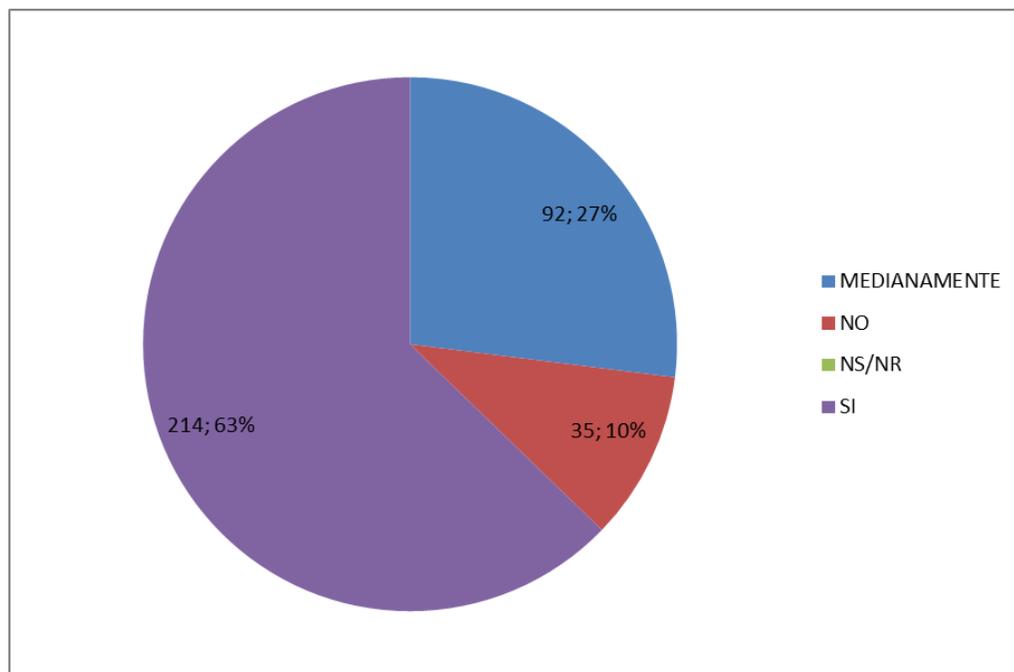
8. ANALISIS POR VARIABLES

Variables Relacionadas con la Institucionalidad

8.1. TRANSPARENCIA

El nivel de satisfacción frente al Índice de Transparencia, obtuvo una calificación promedio de 4.0. La calificación SI (5), tuvo un peso del 63% por votación de 214 del total de los encuestados.

VARIABLE TRANSPARENCIA



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

La opción MEDIANAMENTE tuvo una participación del 27%, mientras que el 10% de los encuestados, respondieron NO a la pregunta relacionada con la variable Transparencia, es decir que no consideran que el Ministerio y sus entidades divulgan amplia y oportunamente sus programas y resultados.

VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Transparencia	3,8	4,0	3,8	4,7	3,9	4,4	4,0

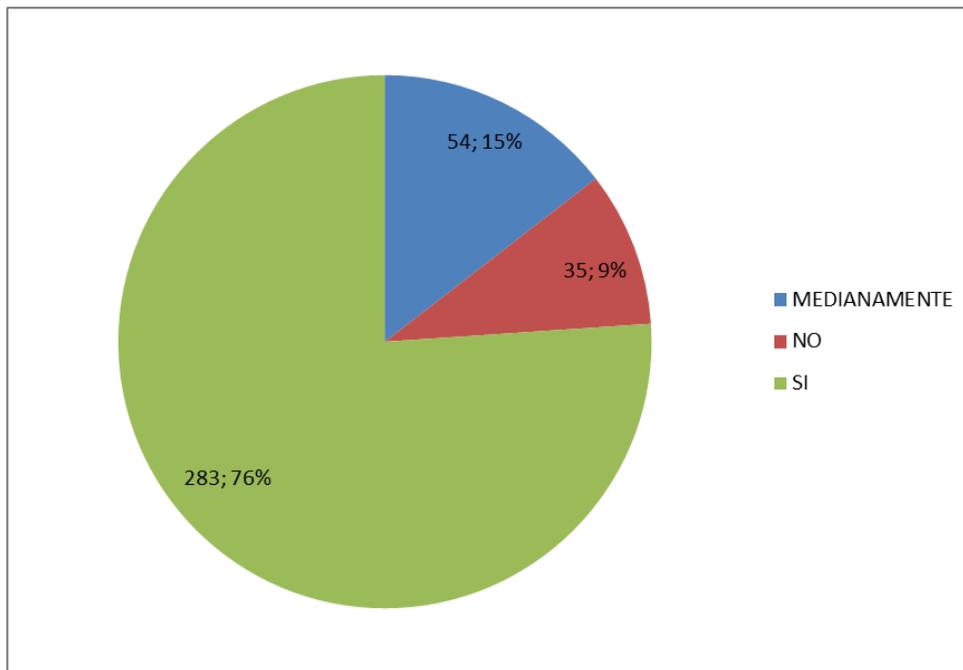
Esta variable ha venido registrando una tendencia constante en los últimos años, tal como se puede apreciar en el cuadro anterior.



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 4.3. La respuesta más frecuente fue SI (5), representada en el 76%. La calificación MEDIANAMENTE participó con el 15%. La respuesta NO, obtuvo un peso de 9%, como se puede observar en el siguiente gráfico.

VARIABLE CELERIDAD



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

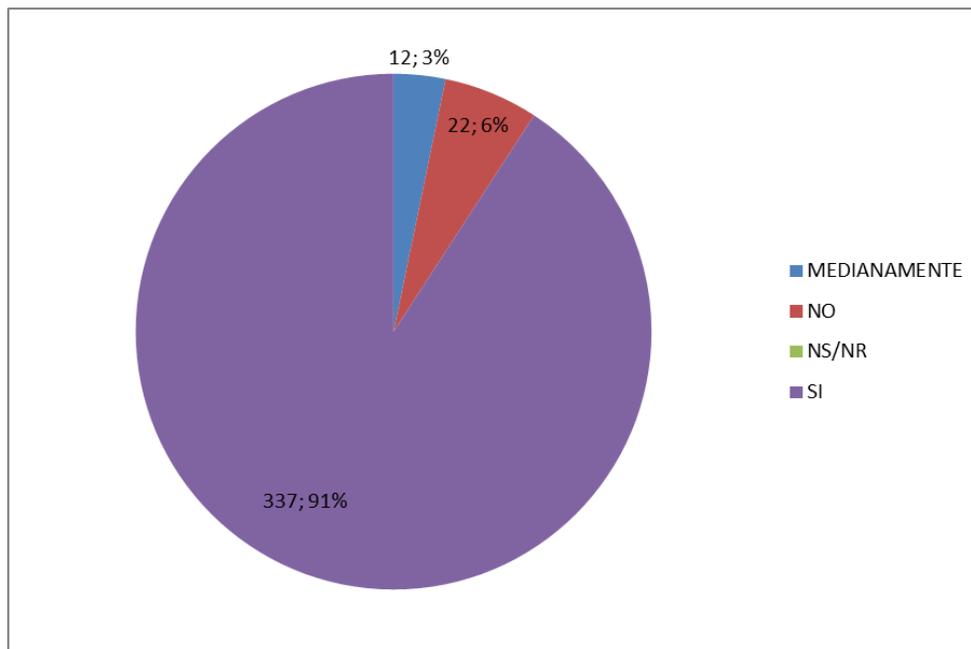
Esta variable, ha mantenido durante los últimos años una de las más altas calificaciones, ubicándose en el nivel adecuado de la tabla de resultados.

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

8.3. IMPARCIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la Imparcialidad, obtuvo un promedio de 4.7, ubicándose como una de las más altas calificaciones de la encuesta. Las respuestas más frecuentes fueron SI (5), representadas con el 91%.

VARIABLE IMPARCIALIDAD



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

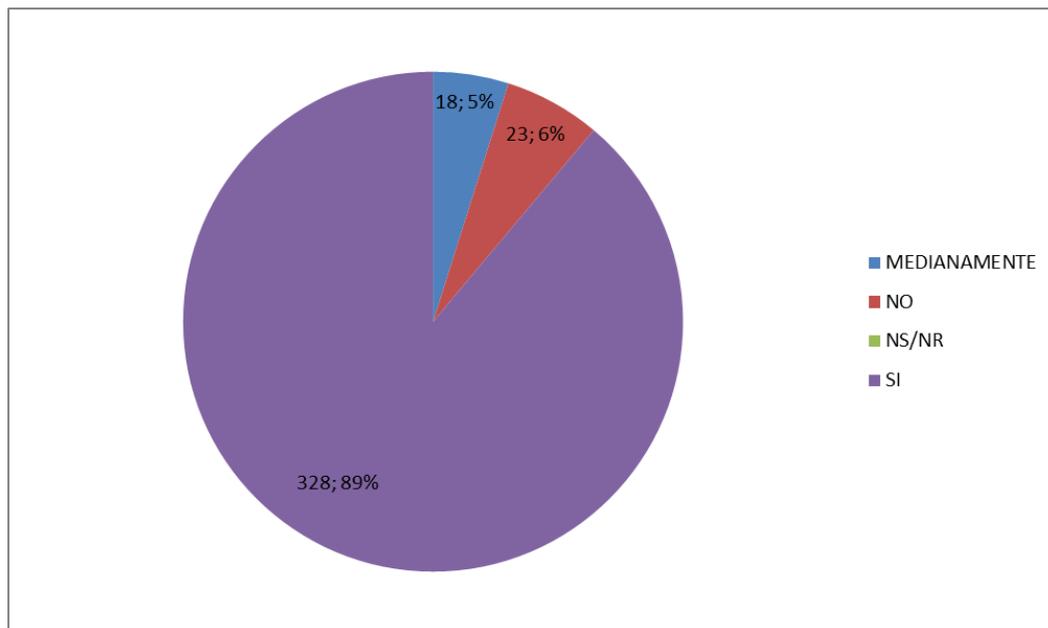
Esta variable, ha registrado históricamente calificaciones por encima de 4.0, lo que demuestra la satisfacción frente a la manera justa y equitativa en que se resuelven los asuntos relacionados con el Ministerio y se otorgan los beneficios de acuerdo con las condiciones establecidas.

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

8.4. ACCESO A LA INFORMACIÓN

El nivel de satisfacción frente al Índice Acceso a la Información obtuvo un promedio de 4.7. La respuesta más frecuente fue SI (5), representando el 89% del total.

VARIABLE ACCESO A LA INFORMACIÓN



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

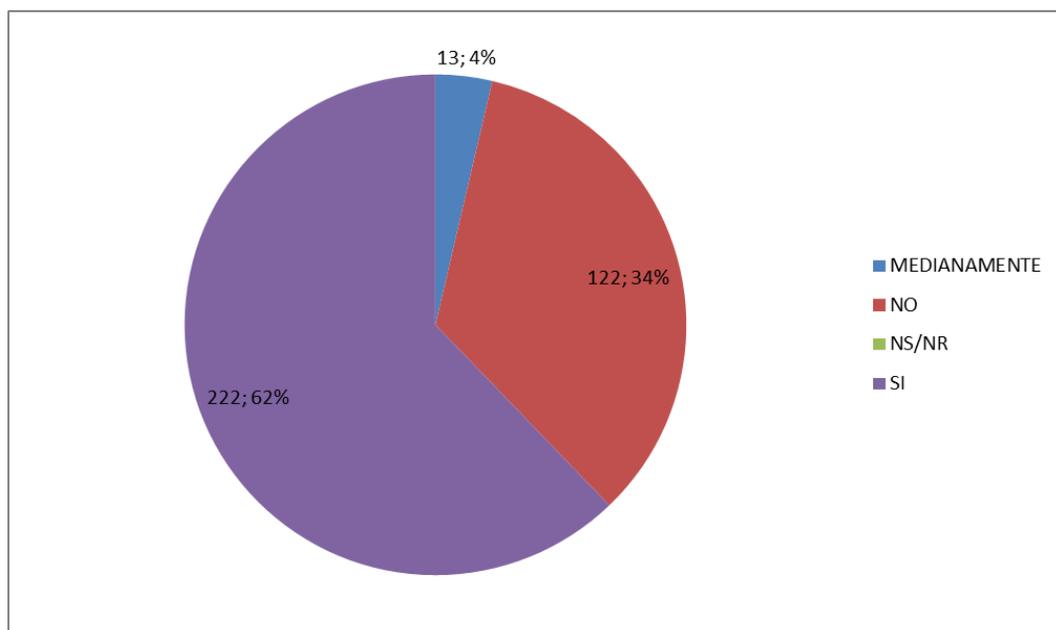
El puntaje en dicho índice evidencia que los beneficiarios se encuentran satisfechos por la información recibida del Ministerio para acceder a los diferentes programas, ubicándose en el nivel Adecuado en nuestra escala de resultados.

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

8.5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El índice de Participación Ciudadana, obtuvo una calificación promedio de 3.6 en el nivel de satisfacción de los clientes. Las respuestas SI, representaron el 62% del resultado.

VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

La respuesta NO registró un alto porcentaje en la calificación de esta variable con un 34%, reflejando que los encuestados no encontraron facilidades para plantear requerimientos y opinar sobre los programas ofrecidos.

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

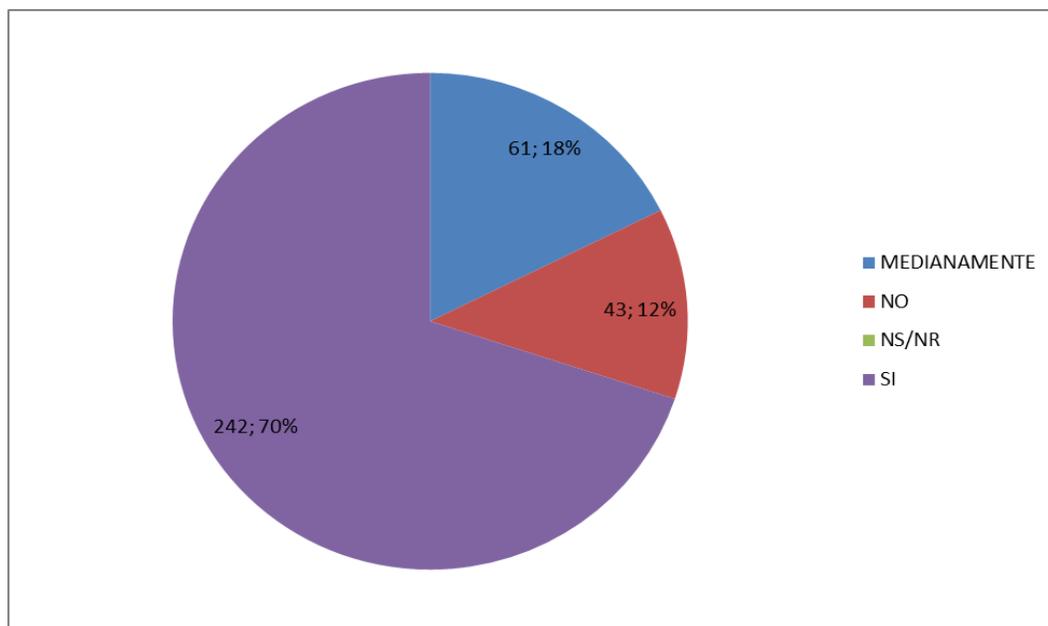
La valoración de esta variable, la ubica en el nivel satisfactorio en la escala de resultados.



8.6. 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 (5) con un peso de 70% y MEDIANAMENTE (3) con 18% en el total de la encuesta.

VARIABLE OFERTA DE PROGRAMAS



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

Aunque la variable Oferta de Programas se ha ubicado históricamente en el rango Satisfactorio en la escala de valoración, en 2013 ascendió a nivel Adecuado, mejorando su calificación con respecto a 2012 al pasar de 3.8 a 4.2. Sin embargo, los beneficiarios manifiestan, que aunque la oferta de servicios es buena, se podría ampliar dadas las múltiples necesidades del campo.

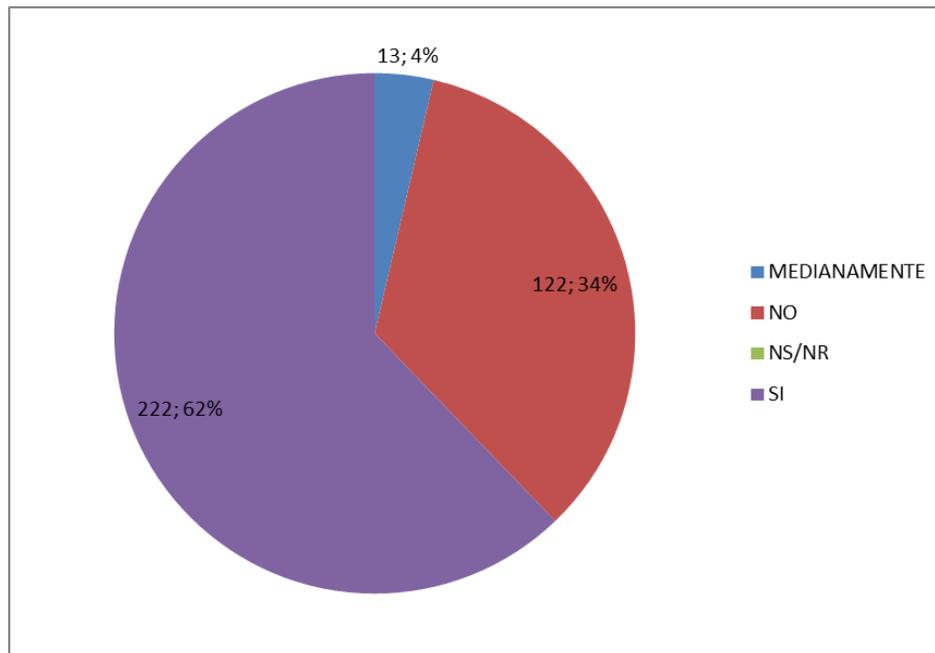
VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Oferta de Programas	3,8	3,9	3,6	4,5	3,7	3,8	4,2

Variables Relacionadas con los Productos / Servicios

8.7. ATENCIÓN

El nivel de satisfacción frente a la Atención, obtuvo un promedio de 3.6. La respuesta más frecuente fue, SI (5) con un 62%. Otra de las respuestas que obtuvo un peso importante, respecto a si se le ha respondido oportunamente sus requerimientos fue NO con 34%, esto debido a los beneficiarios, consideran que debe haber una mayor acompañamiento en las regiones y directamente en las fincas.

VARIABLE ATENCIÓN



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

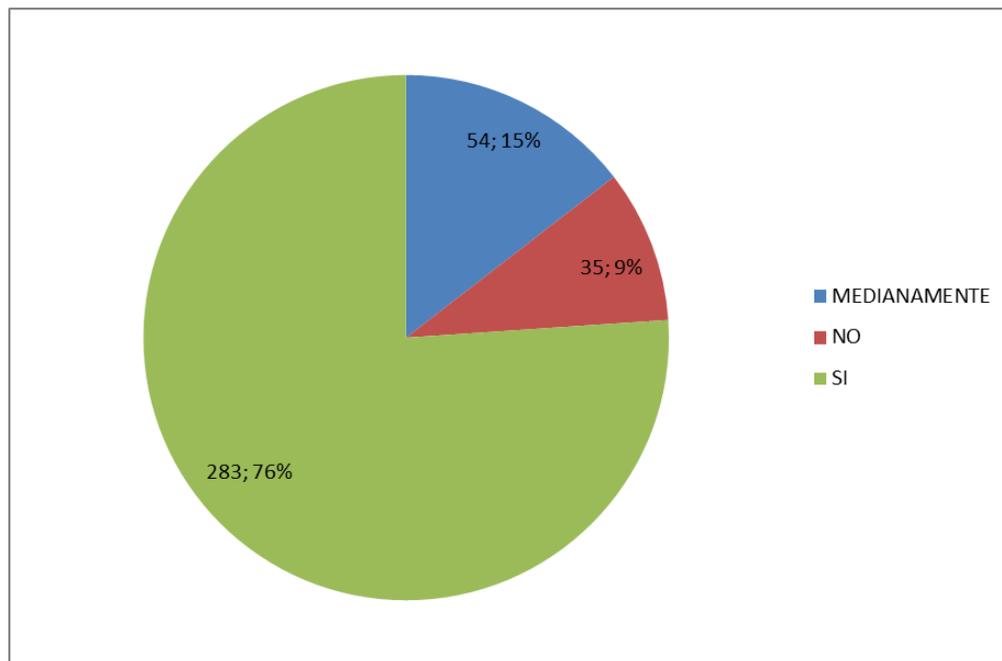
Esta variable, ha registrado un comportamiento inestable, con altibajos como se puede observar en el siguiente cuadro.

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

8.8. CUMPLIMIENTO

La variable Cumplimiento registró una calificación de 4.3, valor determinado por el 76% de las respuestas SI (5). Las respuestas MEDIANAMENTE (3) y NO (1) tuvieron un peso del 15% y el 9%, respectivamente.

VARIABLE CUMPLIMIENTO



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

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

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

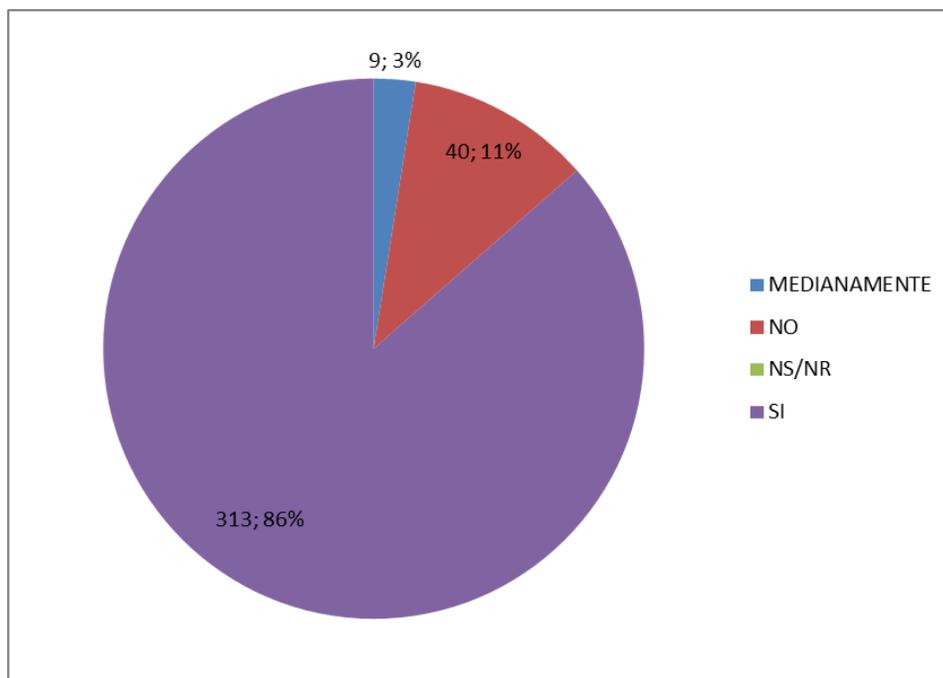
Dicho nivel de satisfacción se encuentra soportado en que la mayor parte de los beneficiarios manifiestan que recibieron el beneficio en las condiciones pactadas.



8.9. APOYO

Con relación al índice de Apoyo, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.5. La respuesta más frecuente fue SI (5), representada con el 86% 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.

VARIABLE APOYO



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

El resultado de la medición 2013 de esta variable, logró mantener una valoración destacada en la encuesta, característica que se ha manifestado en los últimos años.

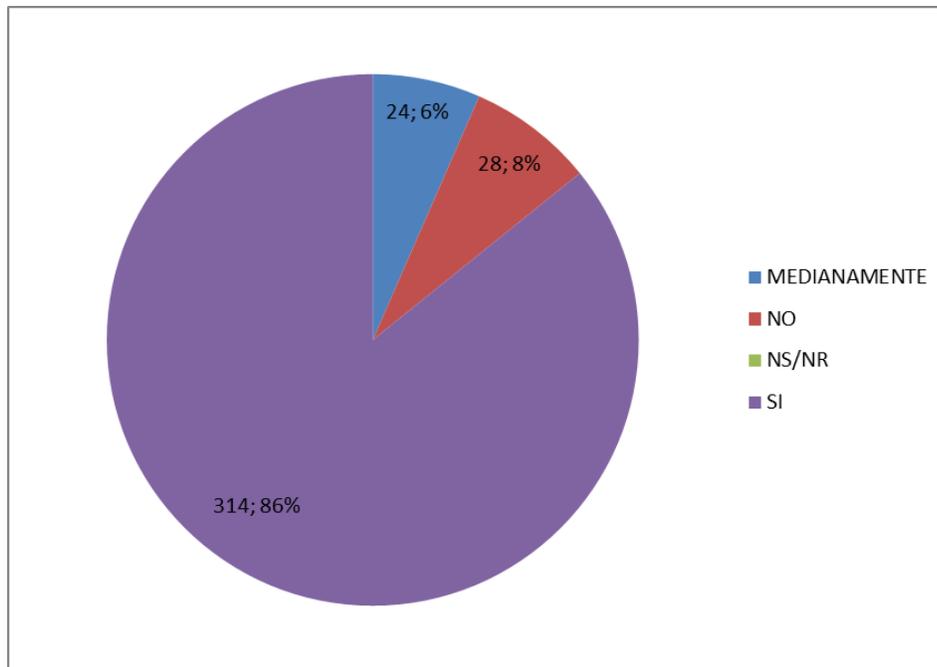
VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Apoyo	3,7	4,0	3,8	4,8	4,6	4,8	4,5



810. EFICACIA

El nivel de satisfacción frente a la variable Eficacia, obtuvo un promedio de 4.6. La respuesta más frecuente fue SI (5), representada en el 86%. Para este índice, La calificación NO (1), registró el 8%, lo que evidencia que hay beneficiarios que se sienten insatisfechos, ya que aunque el programa elegido logró dar respuesta a lo que necesitaba, no son suficientes y se requieren más apoyos para producir y trabajar en el campo.

VARIABLE EFICACIA



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

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

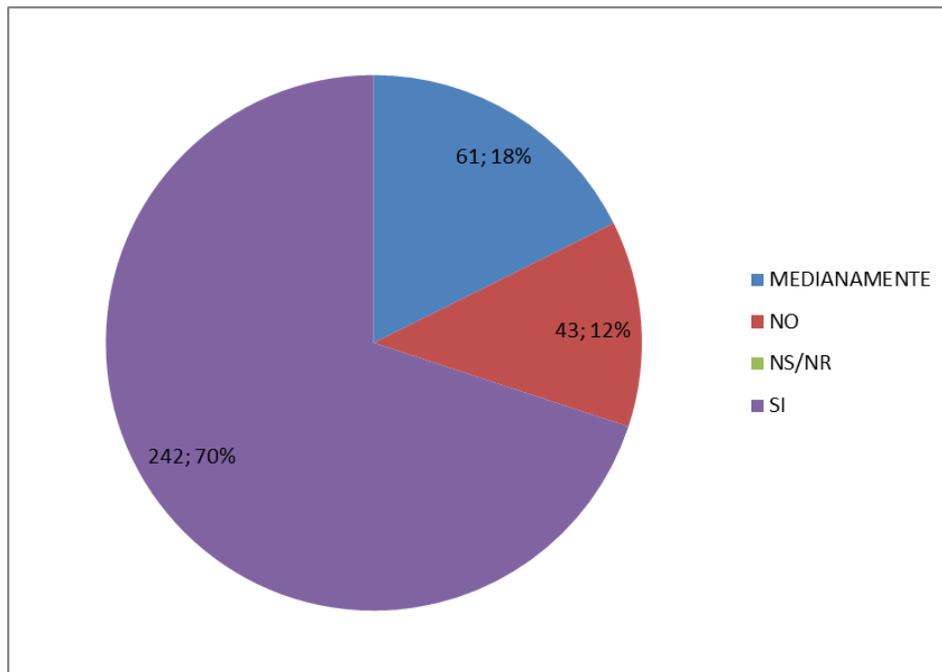
VARIABLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Eficacia	3,9	4,1	3,7	4,7	4,6	4,7	4,6



8.11. MEJORA

El nivel de satisfacción frente a la variable Mejora obtuvo un promedio de 4.2. Para dicho índice, la calificación que obtuvo mayor peso fue SI (5) con 70%, seguida de MEDIANAMENTE (3) con 18%.

VARIABLE MEJORA



FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2013

Los beneficiarios manifiestan que los programas han mejorado, pero que el campo necesita más inversión.

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



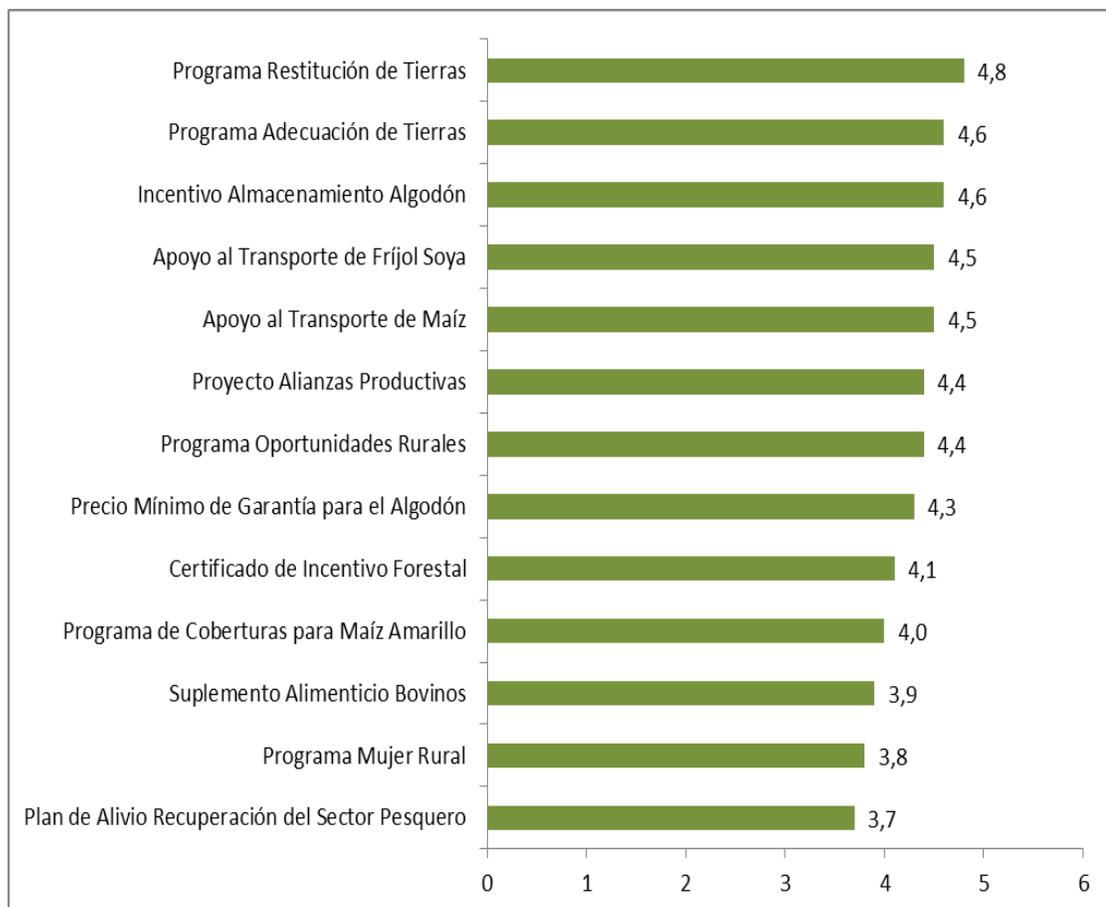
9. ANALISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada este año, tuvo en cuenta 13 programas, cuyos beneficios se entregaron en el año 2012.

De los 13 programas, 9 se situaron en nivel adecuado, es decir con calificaciones superiores o iguales a 4.1 y, 4 en nivel satisfactorio.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron: Restitución de Tierras, Adecuación de Tierras, Incentivo al Almacenamiento de Algodón, Apoyo al Transporte de Fríjol Soya y Apoyo al Transporte de Maíz con calificaciones de 4.8, 4.6, 4.6, 4.5 y 4.5, respectivamente.

TOTAL PROGRAMAS 2013



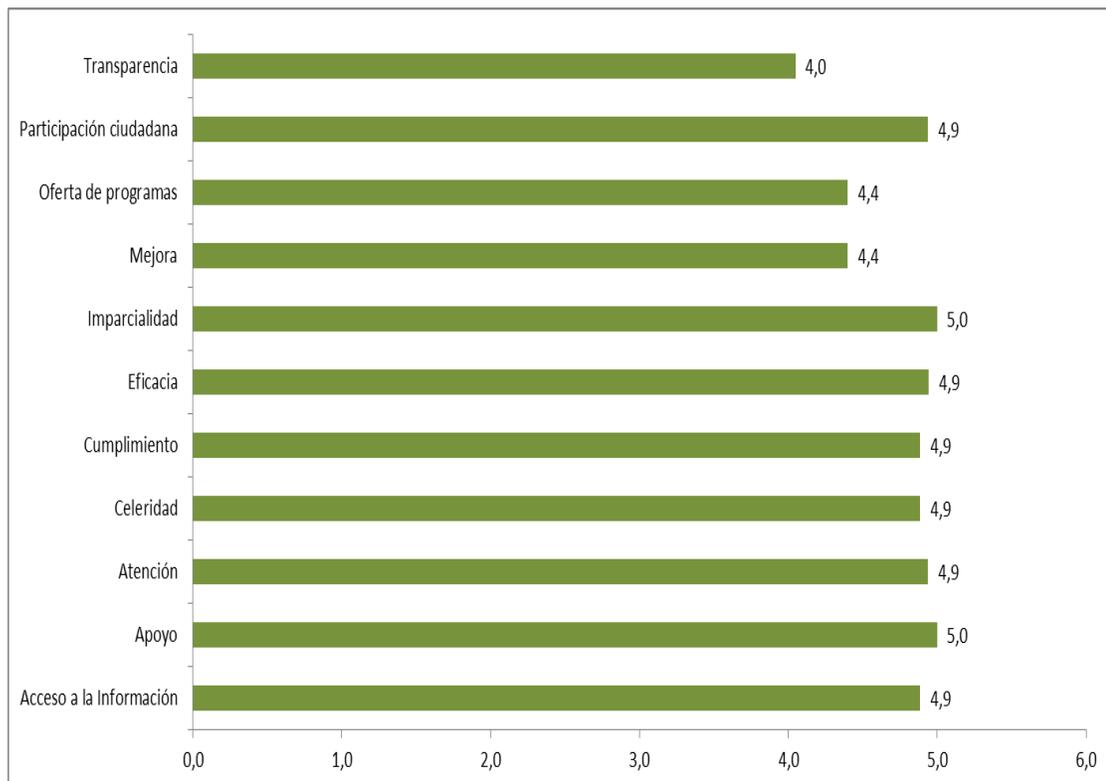


10. ANALISIS POR PROGRAMA

10.1 PROGRAMA RESTITUCIÓN DE TIERRAS

El Programa de Restitución de Tierras, obtuvo en la encuesta 2013 una valoración promedio de 4.8. Se destacan las variables Imparcialidad y Apoyo que obtuvieron una calificación de 5.0, seguidas de Participación Ciudadana, Eficacia, Cumplimiento, Celeridad, Atención y Acceso a la Información, con 4.9.

PROGRAMA RESTITUCIÓN DE TIERRAS



Promedio del programa 4.8

La valoración de 4.8, ubica el Programa de Restitución de Tierras en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

Los comentarios de los beneficiarios del Programa fueron los siguientes:



Debilidades:

- Lentitud en el proceso.
- Inconvenientes en escrituración.

Fortalezas:

- En general los beneficiarios perciben el programa como una gran ayuda, especialmente para las familias favorecidas.
- El MADR está haciendo lo necesario para que el retorno de los beneficiarios sean las mejores.
- Se están adelantando los proyectos productivos en las tierras restituidas.
- Hay cumplimiento de los compromisos

Propuestas:

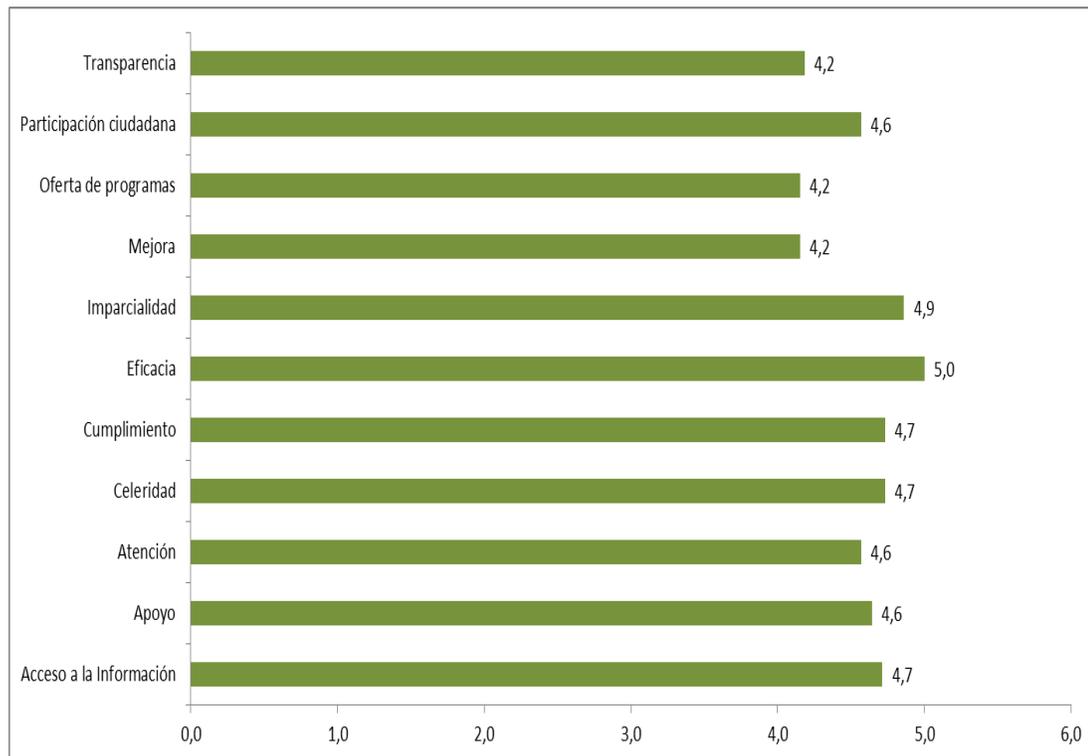
- Es importante arreglar las vías para poder sacar los productos.
- Muy bueno el Programa y los recursos para trabajar, pueden mejorar ayudando con la venta de las cosechas y el reajuste en los precios de la leche.
- Desarrollar proyectos de vivienda y ganado.

10.2 PROGRAMA ADECUACIÓN DE TIERRAS

El Programa de Rehabilitación de Distritos de Riego y Drenaje o Adecuación de Tierras, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el 2013. La variable que obtuvo la mayor calificación fue Eficacia con el puntaje máximo de 5.0 puntos, seguida de Imparcialidad con 4.9.

La evaluación de 2013 supera el año anterior, cuando registró una calificación de 4.5, ubicando el Programa de Adecuación de Tierras en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

PROGRAMA ADECUACIÓN DE TIERRAS



Promedio del programa 4.6

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

Debilidades:

- Más claridad en los términos de referencia de las convocatorias. Realizar estudios para la aplicación de recursos según las necesidades de la comunidad.

Fortalezas:

- El programa está bien estructurado.

Propuestas:

- Realizar acompañamiento y capacitaciones posteriores al proyecto para mejorar las funciones del distrito de riego.
- Fortalecer las umatas y los centros de investigación en cuanto a semillas mejoradas y de alto rendimiento para clima frío y en políticas de producto.

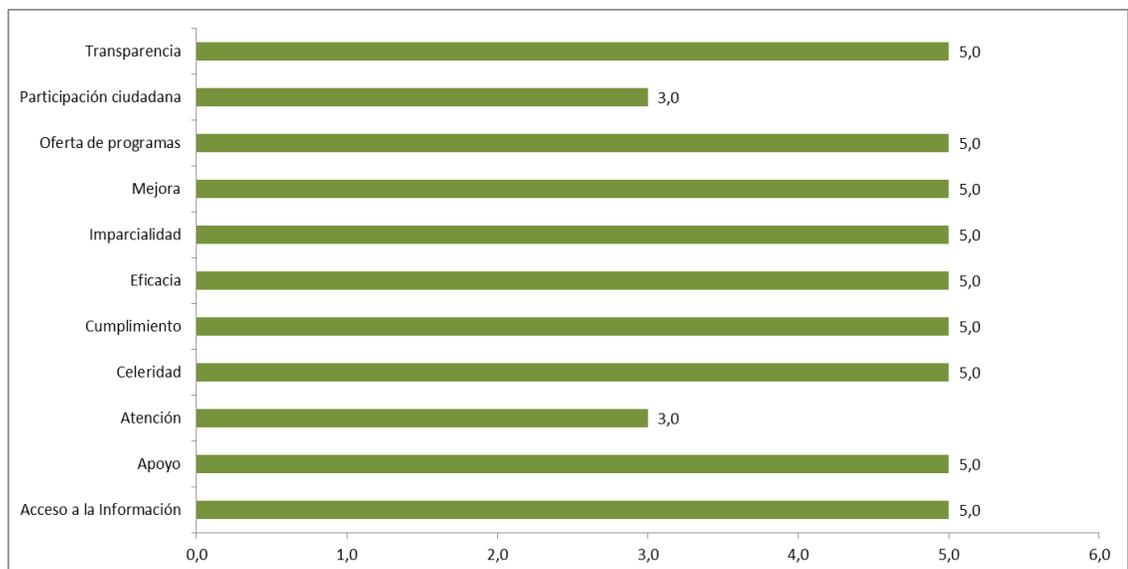


- Realizar acompañamiento directo del MADR a los campesinos para el desarrollo de proyectos productivos.

10.3 INCENTIVO AL ALMACENAMIENTO DE FIBRA DE ALGODÓN

Este Incentivo obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el 2013, manteniendo el nivel del año anterior. El resultado se soporta en el comportamiento de las variables Transparencia, Oferta de Programas, Mejora, Imparcialidad, Eficacia, Cumplimiento, Celeridad, Apoyo y Acceso a la Información que tuvieron una calificación de 5.0. Los indicadores Participación Ciudadana y Atención obtuvieron la calificación más baja, con 3.0 puntos.

INCENTIVO AL ALMACENAMIENTO DE FIBRA DE ALGODÓN



Promedio del programa 4.6

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 la estructura y operación del Programa.
- Se considera de gran ayuda para el sector algodonero.

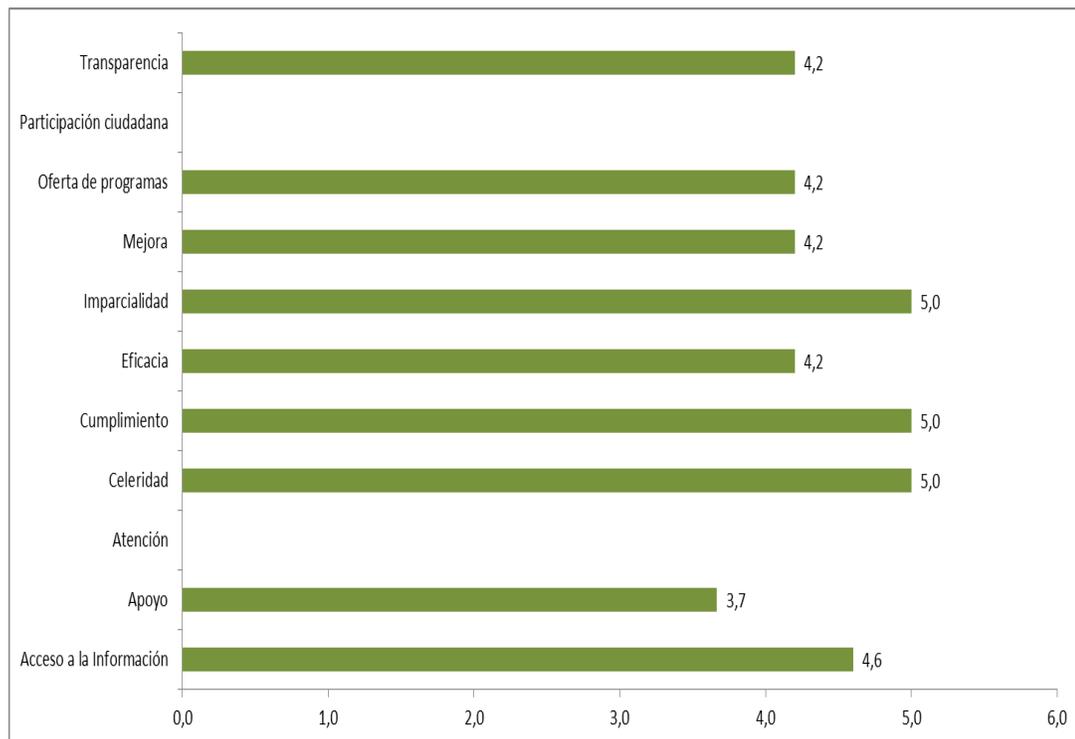


10.4 APOYO AL TRANSPORTE DE FRIJOL SOYA

Este Incentivo obtuvo una calificación promedio de 4.5 en el 2013, resultado que se soporta en el comportamiento de las variables Imparcialidad, Cumplimiento y Celeridad, que tuvieron una calificación de 5.0.

Las variables Participación Ciudadana y Atención, no fueron calificadas por los beneficiarios por cuanto no han efectuado requerimientos especiales ni propuestas a la entidad.

APOYO AL TRANSPORTE DE FRIJOL SOYA



Promedio del programa 4.5

La evaluación de 4.5 del Apoyo al Transporte de Fríjol Soya, lo ubica en el nivel adecuado de nuestra tabla de resultados.

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



Debilidades:

- El costo de transporte es muy alto y el apoyo no es suficiente.
- Los cupos del apoyo son muy pocos y se terminan pronto.
- Muy corto el plazo para adelantar el trámite.

Fortalezas:

- El Apoyo es bien recibido y se percibe muy positivo y necesario.

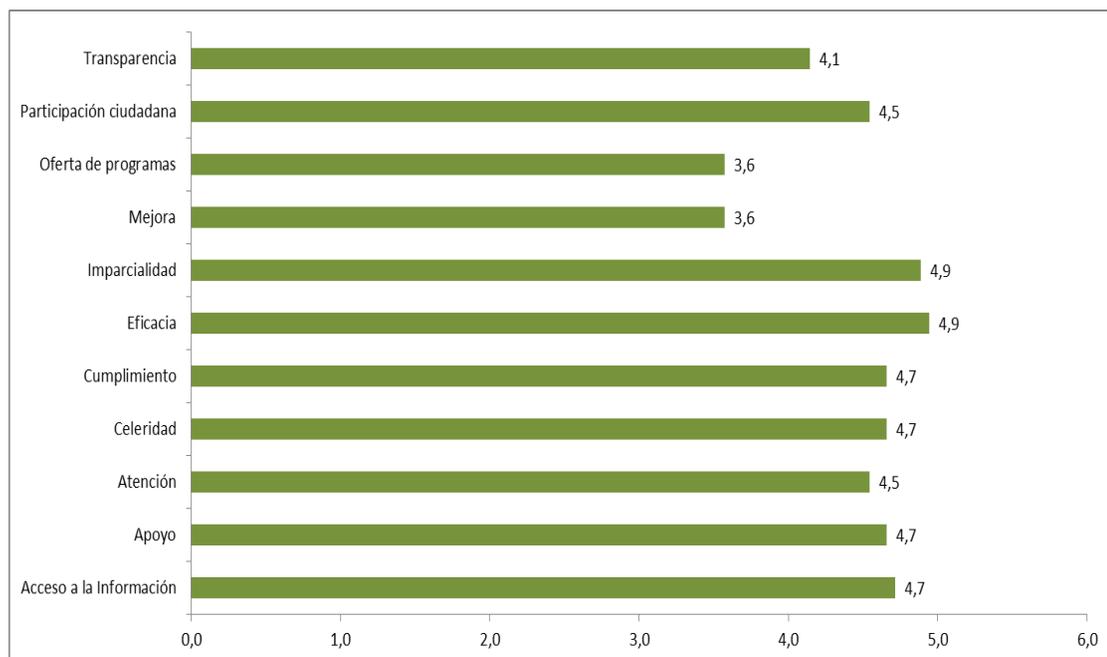
Propuestas:

- El apoyo es muy bueno y ayuda, pero debería ser un subsidio. La solución además del apoyo es el arreglo de las vías.

10.5 APOYO AL TRANSPORTE DE MAÍZ AMARILLO

El Apoyo al Transporte de Maíz Amarillo recibió en el 2013, una calificación promedio de 4.5, superando la registrada en el año anterior de 4.4. Este comportamiento fue impulsado por las variables Imparcialidad y Eficacia con calificaciones de 4.9.

APOYO AL TRANSPORTE DE MAÍZ AMARILLO



Promedio del programa 4.5



La evaluación de 4.5 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:

- No hay casi apoyo para los precios de los insumos.
- Los incentivos son muy pocos para la producción que se genera, más apoyo a los agricultores.
- Mejorar las oportunidades del agricultor, eliminar los intermediarios y reducir el costo de los insumos.

Fortalezas:

- Se percibe satisfacción con el programa.

Propuestas:

- Fijar mejores precios a los productores de insumos y semillas, porque el costo es muy alto y no se tiene productividad.
- Definir las garantías y respaldos para facilitar el acceso al crédito.
- Realizar encuestas más frecuentes sobre los programas que tienen.

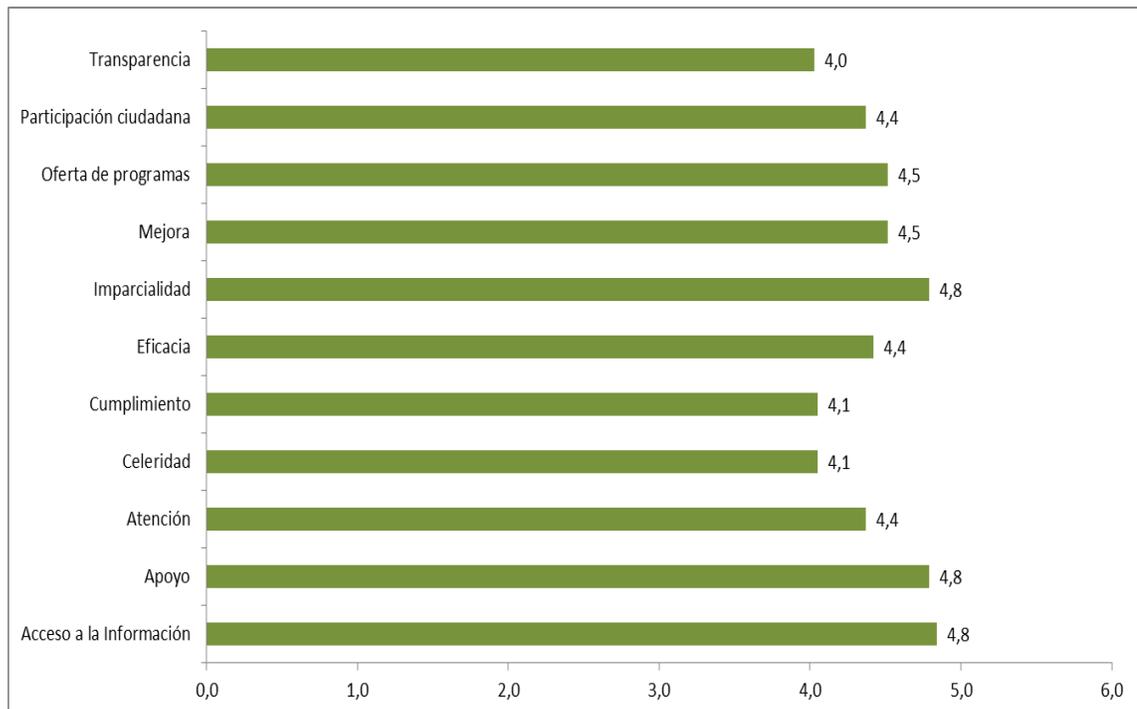
10.6 PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS

El Proyecto Alianzas Productivas, obtuvo para el año 2013 una calificación promedio de 4.4. Se destacan las variables Imparcialidad, Apoyo y Acceso a la Información que obtuvieron una calificación de 4.8 puntos.

La valoración de 4.4, ubica el Proyecto Alianzas Productivas en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.



PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS



Promedio del programa 4.4

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

Debilidades:

- Falta divulgar la información, las personas a veces están desinformadas y las fuentes de información en ocasiones están desactualizadas.
- El MADR tiene buenas intenciones y este es uno de ellos, pero las personas quienes laboran los proyectos no conocen el campo y su tropicalización y eso es importante que se replantee.
- El manejo de la fiducia no es adecuado por la tramitología porque son lentos y desgastantes.

Fortalezas:

- El proyecto en general es muy bien calificado y agradecen lo que hace el MADR por el sector agropecuario, a través de este Proyecto.



- Las ayudas que da el MADR son bien recibidas.

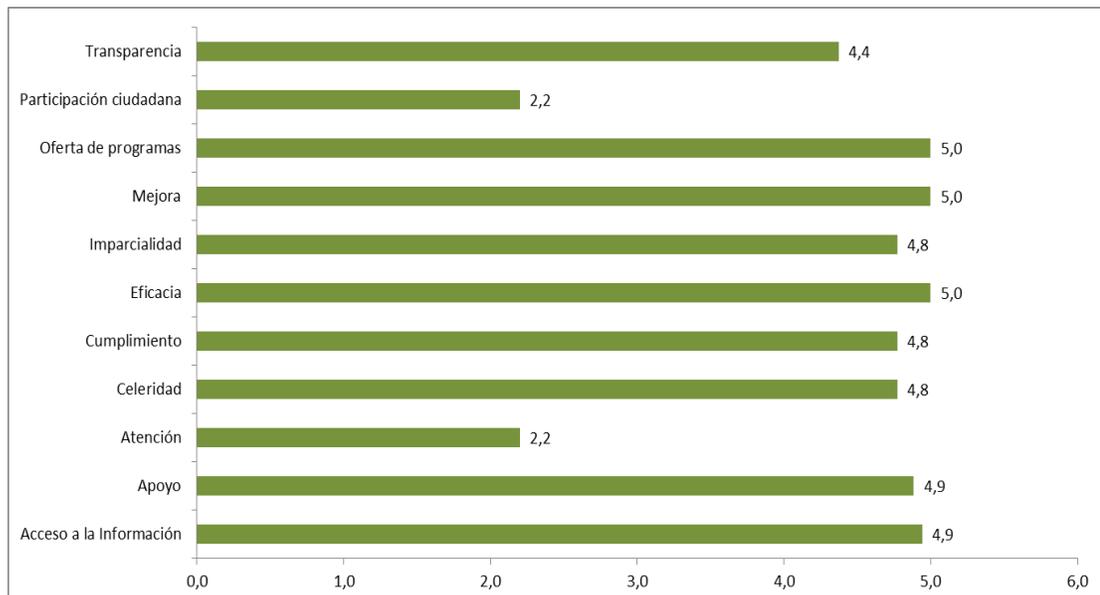
Propuestas:

- Es primordial que el MADR, trabaje de la mano con las Alcaldías y las UMATA. La Cámara de Comercio podría participar como Organización Gestora Regional.
- Con respecto al programa es excelente, están en la fase I, falta capacitación para manejo de tecnología.
- Es una sugerencia, este programa es muy bueno, pero el éxito total está en que no se abandone aun después de la entrega de recursos.

10.7 PROGRAMA OPORTUNIDADES RURALES

El Programa Oportunidades Rurales, obtuvo para el año 2013 una calificación promedio de 4.4. Se destacan las variables Oferta de Programas, Mejora y Eficacia que obtuvieron una calificación de 5.0 puntos, seguidas de Acceso a la Información y Apoyo con 4.9.

PROGRAMA OPORTUNIDADES RURALES



Promedio del programa 4.4

La valoración de 4.4, ubica el Programa Oportunidades Rurales en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.



Los comentarios de los beneficiarios del Programa fueron los siguientes:

Debilidades:

- Se debe mejorar la información correspondiente a los recursos con los que cuenta el Ministerio, para que no queden proyectos pendientes.

Fortalezas:

- Felicitarlos por el programa ya que hubo avances importantes
- Las ayudas que da el MADR son bien recibidas.
- Este programa demuestra el interés por los “TALENTOS LOCALES”, y eso se debe multiplicar desde el nivel más bajo, valorando la calidad de trabajo de cada uno, independientemente del título profesional.
- Es un programa muy bien vigilado y los recursos están bien destinados

Propuestas:

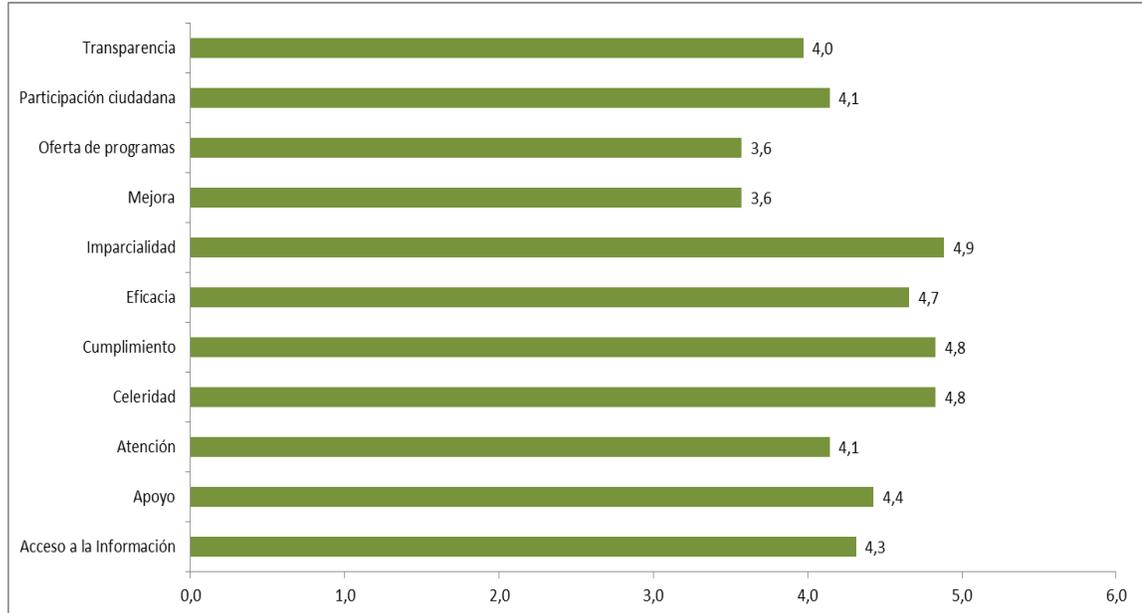
- Es importante que se continúen las tres fases pendientes, y no cortar el Programa. Se requiere más apoyo en la comercialización y mercadeo del producto.
- Este es un muy buen programa, se puede mejorar el área de mercadeo, social y organizacional.

10.8 PRECIO MÍNIMO DE GARANTÍA DEL ALGODÓN

El Precio Mínimo de Garantía del Algodón recibió en el 2013, una valoración promedio de 4.3, la cual supero la registrada el año anterior de 4.2. Las variables con calificaciones más altas fueron Imparcialidad con una calificación de 4.9, seguida de Cumplimiento y Celeridad, con 4.8 cada una.

La evaluación de 4.3 del Precio Mínimo de Garantía del Algodón, lo ubica en el nivel adecuado de nuestra tabla de resultados.

PRECIO MÍNIMO DE GARANTÍA DEL ALGODÓN



Promedio del programa 4.3

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

Debilidades:

- El gobierno ha dejado subir mucho los costos de los insumos y el margen de ganancia se cae.
- El gobierno no debería utilizar intermediarios para el pago de los beneficios, porque se presta para pocas garantías.
- Pagar más rápido, después del trámite de la cosecha.

Fortalezas:

- Buena comunicación.
- Perciben que el programa se está manejando bien.

Propuestas:

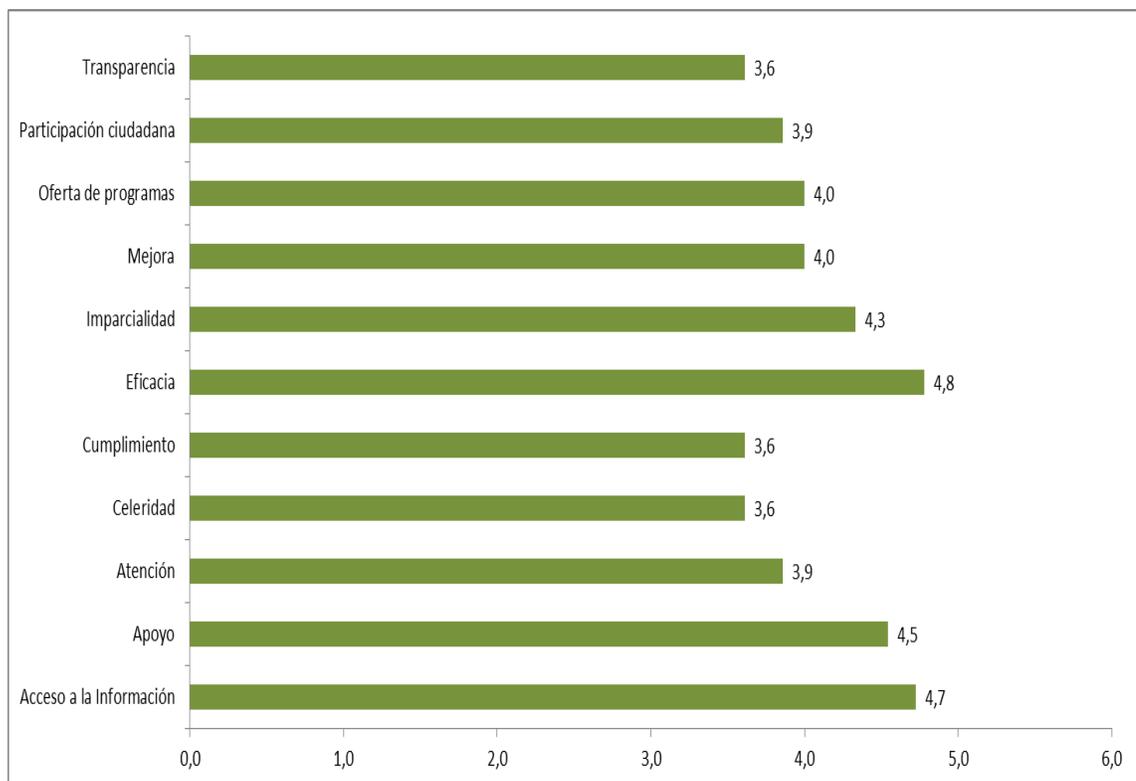
- Crear una oficina para que se encargue de apoyar a los campesinos y de la verificación de los precios
- El MADR debe estar más pendiente de las compensaciones.
- Verificar el costo de las semillas y el precio del algodón y de los insumos a nivel nacional.



10.9 CERTIFICADO DE INCENTIVO FORESTAL

El Certificado de Incentivo Forestal registró una valoración promedio de 4.1 en el 2013, superando la obtenida el año anterior que fue de 3.7. La variable que obtuvo la mayor calificación fue Eficacia con 4.8, seguida de Acceso a la Información y Apoyo con 4.7 y 4.5, respectivamente.

CERTIFICADO DE INCENTIVO FORESTAL



Promedio del programa 4.1

La evaluación de 4.1, ubica el Certificado de Incentivo Forestal en el nivel Adecuado de nuestra tabla de resultados.

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



Debilidades:

- Más claridad en la definición de los requisitos del Programa y mayor programación en los desembolsos, ya que son muy demorados.
- Las respuestas deben registrarse a ley (15 Días hábiles) y no a los 24 o 30 meses, como nos tuvimos que esperar.
- Mejorar la atención telefónica de los funcionarios de cadenas productivas y los asesores jurídicos. Más acompañamiento.
- Más cuidado con la documentación que se envía, porque la pierden y la vuelven a solicitar.

Fortalezas:

- El programa es muy interesante y debe continuar
- Los beneficiarios están agradecidos con el MADR, por la oportunidad para trabajar el sector forestal.
- El nuevo esquema con FINAGRO es mejor, pero los requisitos para acceder a veces son excesivos.

Propuestas:

- La institucionalidad es muy débil para los resultados que están proyectados para este programa, bajo estas circunstancias las metas son irrealizables. Se necesita con urgencia, la creación de una dirección forestal dependiente del MADR.
- Desarrollar líneas de crédito forestal para pequeños y medianos productores con planes de establecimiento y manejo y asistencia técnica.

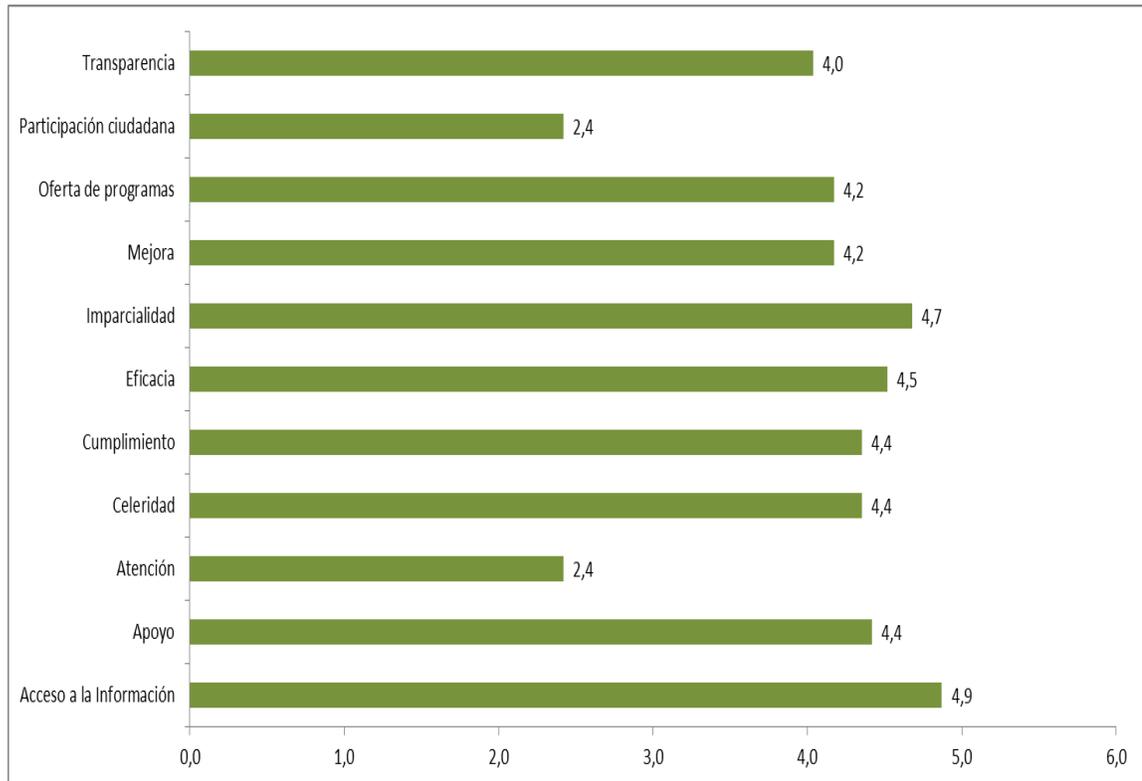
10.10 PROGRAMA DE COBERTURAS DE MAÍZ AMARILLO

El Programa de Coberturas de Maíz Amarillo registró una calificación promedio de 4.0 en el 2013. La variable que obtuvo la mayor calificación fue Acceso a la Información con 4.9. La siguieron Imparcialidad y Eficacia con 4.7 y 4.5, respectivamente.

Las variables Participación Ciudadana y Atención, son las que registraron la evaluación más baja, ya que los beneficiarios consideran que no se les escucha a pesar de las solicitudes que han enviado al Ministerio.



PROGRAMA DE COBERTURAS DE MAÍZ AMARILLO



Promedio del programa 4.0

La evaluación de 4.0, ubica el Programa de Coberturas de Maíz Amarillo en el nivel Satisfactorio en nuestra tabla de resultados.

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

Debilidades:

- El incentivo tiene muchos trámites y más si se maneja a través de intermediarios.
- Los requisitos solicitados por la Bolsa son complicados y al final la entidad no colabora mucho.
- Se han mandado varios correos al despacho del Ministro para que nos expliquen temas como los incentivos para producción y comercialización de este producto al igual que para el algodón.



Fortalezas:

- En general los beneficiarios del programa están satisfechos.
- Es importante el apoyo que nos dan, deben desarrollar otros incentivos.
- Este Programa ha sido oportuno con las ayudas.

Propuestas:

- Hacer más presencia en el campo, apersonarse más.
- Es mejor que el MADR, se encargue de forma directa y manejen el programa y no a través de intermediarios. Divulgar de forma masiva las convocatorias a los campesinos.
- Es necesario que se evalúen los créditos con el banco, porque es casi imposible acceder.
- No más intermediarios, el MADR debería llamar con más frecuencia a los campesinos y hacer seguimiento directo.

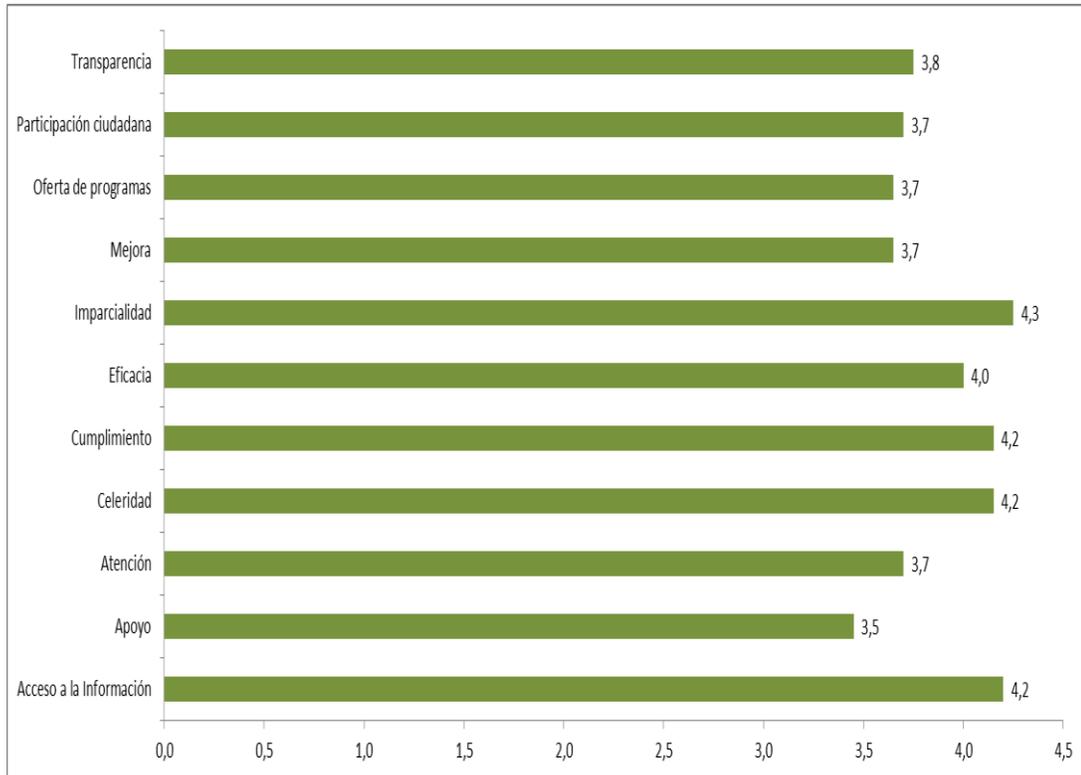
10.11 SUPLEMENTO ALIMENTICIO BOVINOS

El Programa de Suplemento Alimenticio de Bovinos, registró una calificación promedio de 3.9 en el 2013. La variable que obtuvo la mayor calificación fue Imparcialidad con 4.3. La siguieron Acceso a la Información, Celeridad y Cumplimiento con 4.2 cada una.

La evaluación de 3.9, ubica el Programa de Suplemento Alimenticio para Bovinos en el nivel Satisfactorio en nuestra tabla de resultados.



PROGRAMA SUPLENTO ALIMENTICIO PARA BOVINOS



Promedio del programa 3.9

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

Debilidades:

- Los insumos para la ganadería y la agricultura son muy costosos.
- Deberían realizar capacitaciones y divulgación en sector rural.
- Realizar más asistencia técnica y sea más amplia la información de los proyectos.
- Fallan porque las personas que trabajan con las entidades gubernamentales, no están capacitadas para los programas y por eso no sirven en su ejecución.

Fortalezas:

- En general los beneficiarios del programa están satisfechos.



Propuestas:

- Ayuda a cubrir las necesidades, pero debería haber más programas, porque los que hay, no son suficientes para cubrir a la mayoría de la población afectada por la calamidad de la naturaleza.
- Se podría mejorar con mayor acompañamiento y disminución del precio de los suplementos.
- Se debería generar un subsidio de apoyo a los ganaderos para exámenes de tuberculosis en bovinos.
- Se debería verificar el precio de la leche, cómo se están manejando los precios, manejar políticas más claras, según las necesidades del sector donde se encuentre el predio.

10.12 PROGRAMA MUJER RURAL

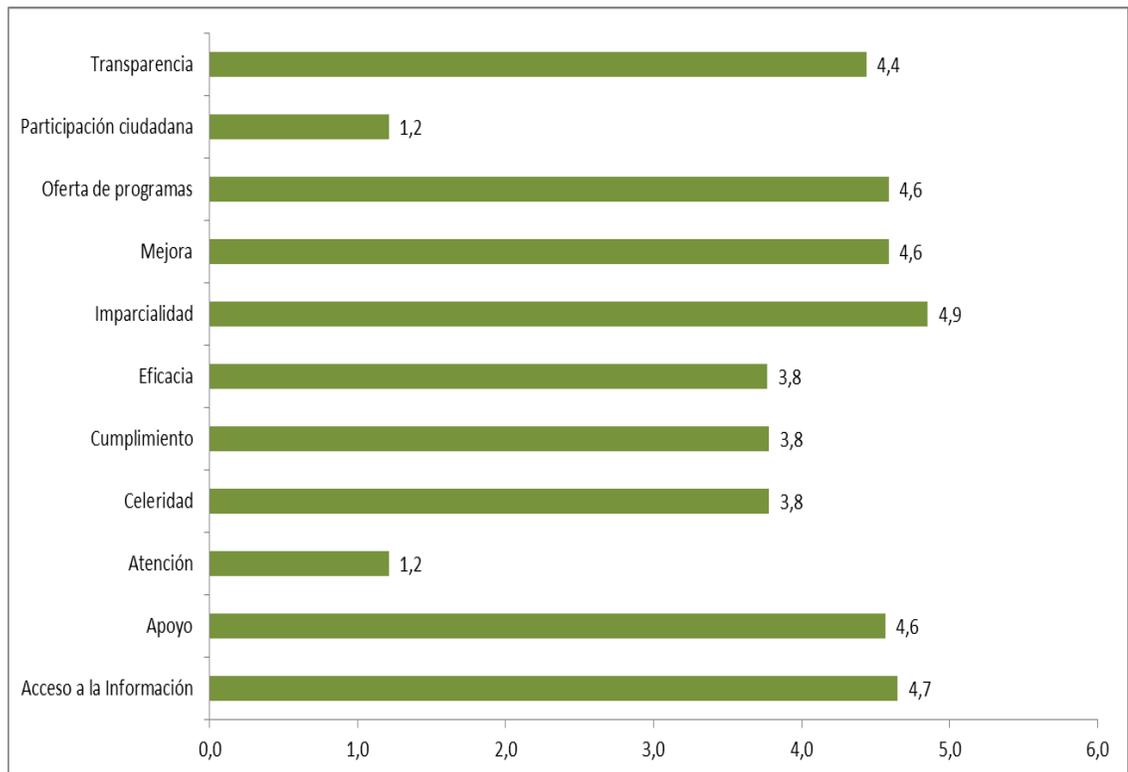
Este Programa obtuvo una calificación promedio de 3.8 en el 2013. El resultado está soportado por el comportamiento de las variables Imparcialidad, Acceso a la Información, Apoyo, Mejora y Oferta de Programas, que tuvieron una calificación de 4.9, 4.7, 4.6, 4.6 4.6, respectivamente.

Los indicadores de Participación Ciudadana y Atención obtuvieron las calificaciones más bajas con 1.2, porque consideran que el Ministerio debe tener más en cuenta a las mujeres en el desarrollo de los programas.

La evaluación de 3.8, ubica el Programa Mujer Rural, en el nivel satisfactorio de nuestra tabla de resultados.



PROGRAMA MUJER RURAL



Promedio del programa 3.8

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

- **Debilidades:**
- El Programa debe ser directo y sin tanto intermediario.
- Es importante continuar la asesoría y capacitación, para beneficio de todos, mejorando así la calidad de vida y de producto de los artesanos
- **Fortalezas:**
- Es un buen Programa, deben continuar teniendo en cuenta a la Mujer para próximos proyectos.
- En general se sienten satisfechas y agradecidas con el Programa.
- **Propuestas:**
- Las capacitaciones deben ir acompañadas de prácticas y más



recursos.

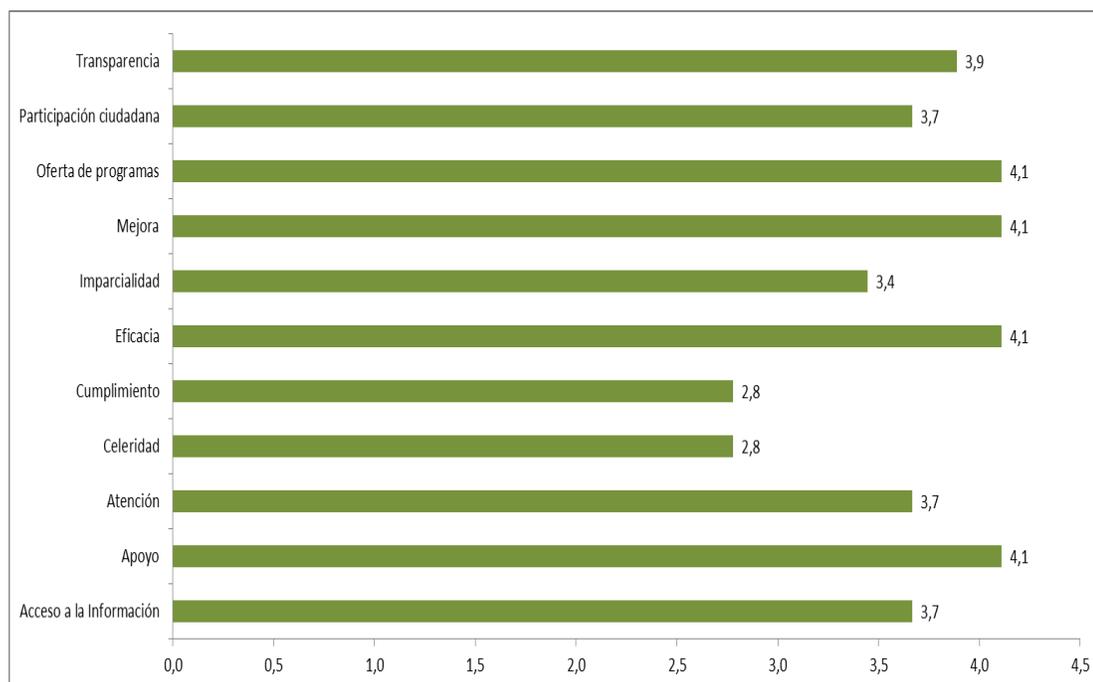
- Generar más ayudas para la mujer del campo y más fuentes de ingresos.
- Más capacitación, temas como manejar de forma independientemente los recursos, finanzas, manejo de las TIC'S

10.13 PLAN DE ALIVIO PARA LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR PESQUERO

Este Programa, obtuvo una valoración promedio de 3.7. Se destacan las variables Oferta de Programas, Mejora, Eficacia y Apoyo con una calificación de 4.1.

Los índices con menores valoraciones son Cumplimiento y Celeridad con 2.8, como se puede observar en el siguiente gráfico.

PLAN DE ALIVIO PARA LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR PESQUERO



Promedio del programa 3.7

El promedio alcanzado por el Plan de Alivio, lo sitúa dentro del rango Satisfactorio de nuestra tabla de resultados.



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

Debilidades:

- El MADR debe consultar con las comunidades los proyectos, para que respondan a sus necesidades.
- El MADR debe mejorar el acompañamiento posterior a la ejecución de los proyectos.

Propuestas:

- Le gustaría que el MADR hiciera un balance sobre la pesca artesanal para direccionar los proyectos.
- Mejorar las ayudas sobre las pérdidas de mallas y pesca.

11. CONCLUSIONES

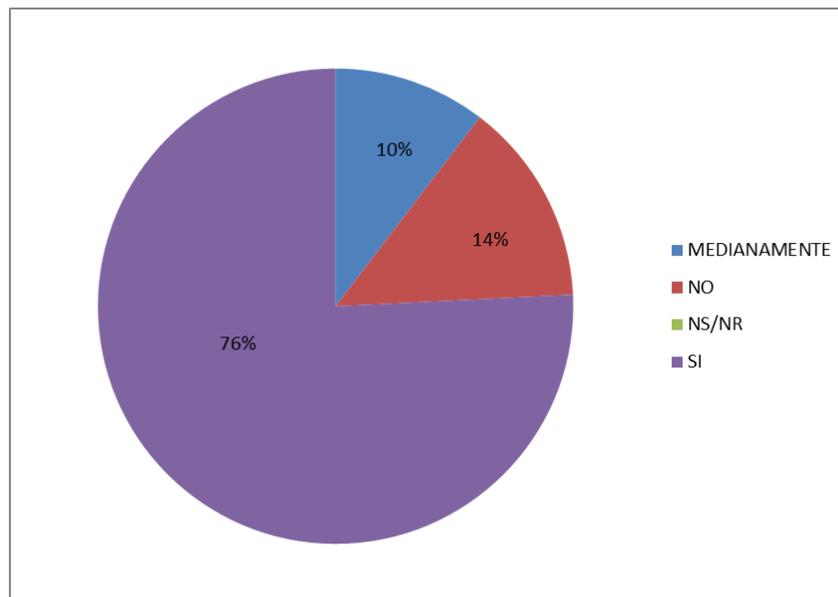
La calificación promedio general de la encuesta 2013 fue de 4.3. Este es un buen resultado que nos mantiene en nivel Adecuado, según la Escala de Valoración establecida.

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



En términos porcentuales, el 76% de los clientes del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 10% lo están Medianamente y el 14%, manifiesta su inconformidad con estos.

RESULTADO GENERAL 2013 (%)



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:

- Solicitan mayor comunicación y divulgación de los programas, ya que cuando se enteran de estos, los términos se han vencido o les queda poco tiempo para adelantar el trámite de solicitud.
- Solicitan la ampliación de la oferta institucional, más apoyos, más recursos para los programas y continuidad en los mismos.



- Requieren facilidades de pago de sus deudas con periodos más largos.
- Solicitan mayor acompañamiento de parte del Ministerio, incluso en la etapa posterior a la terminación de los proyectos.
- Consideran que para acceder a los programas, se establecen demasiados trámites y prefieren que el Ministerio los realice directamente y sin intermediarios.
- Requieren el reajuste de los precios de los insumos, ya que consideran que son demasiado costosos e impiden que las actividades agropecuarias sean rentables.
- Consideran que como complemento a los programas es necesario el arreglo de las vías para facilitar el acceso de los productos al mercado.
- Solicitan el fortalecimiento de las Umatas, los centros de investigación y el uso de semillas certificadas.

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.

GONZALO ARAUJO MUÑOZ

Secretario General

Octubre 28 de 2013

Elaboró: María de los A. Tovar