



**El campo
es de todos**

Minagricultura

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 2022

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

SECRETARÍA GENERAL –GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Julio 2022



1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional, con el objetivo de organizar de manera eficiente y transparente las entidades públicas en beneficio de los ciudadanos, expidió el Decreto 1499 de 2017, donde se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión que es el marco de referencia para dirigir, planear, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión pública con el propósito de general resultados que atienden los planes de desarrollo y resuelva las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Por lo anterior, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en cumplimiento a las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en lo relacionado a la Política de Servicio al Ciudadano, desarrolló la encuesta de satisfacción de los clientes externos, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen acerca de los beneficios recibidos por el Ministerio.

La encuesta fue realizada telefónicamente, con base en los datos que las dependencias del Ministerio reportaron al Grupo Atención al Ciudadano los beneficiarios que recibieron servicios durante el año 2021.

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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

3. ESCALA VALORATIVA

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

Tabla de interpretación de resultados:



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

Cuadro No. 1 “Tabla de interpretación”

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

Los criterios de valoración son los siguientes:

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

Cuadro No. 2 “Criterios de valoración”

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

4. INFORME EJECUTIVO

El valor promedio de satisfacción de los clientes es de **3.9**¹. Este resultado sitúa al Ministerio en nivel **SATISFACTORIO**, en el grado de satisfacción de los clientes con relación a los servicios/productos ofrecidos.

Las consideraciones generales del muestreo fueron las siguientes:

¹ Fuente: Encuesta_de_Satisfacción_2022



	2022
Población beneficiaria estimada (datos)	35.971
Muestra	380
Nivel de confianza	95%
Error estimado	5%
Número de variables estudiadas	7

Cuadro No.3 "Resultado calificación"

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2022

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

De acuerdo con la información enviada por las dependencias misionales del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, al Grupo Atención al Ciudadano de



los programas ejecutados en la vigencia 2021, se contó con un total de 11 programas que se tuvieron en cuenta para determinar la muestra. La muestra se distribuyó en número igual para los productos y/o servicios, en el entendido que todos ellos son igualmente importantes para el Ministerio en la contribución al logro de los objetivos institucionales. El siguiente cuadro relaciona los programas que hicieron parte de la presente encuesta:

Producto y/o Servicio	No. beneficiarios	Muestra calculada	Muestra final
Programa Alianzas Productivas	18.087	37	39
Programa de Vivienda de Interés Social Rural	12.527	37	44
Contingente de importación para Carne de Porcino Originario de Canadá	37	34	37
Contingente de Importación de demás alimentos para perros o gatos, esablecido en el marco del Tratado de Libre Comercio entre	1	34	1
Programa de Afectaciones por cambio climático en la cadena de Ñame	800	34	44
Programa de Afectaciones por cambio climático en Arauca y Chocó	1.800	34	36
Apoyo a la logística para la comercialización del Lechero	1.942	34	36
Programa de apoyo a la comercialización de arroz paddy verde en Norte de Santander	535	34	36
Programa de apoyo a la comercialización de arroz integral	30	34	30
Programa Promoción al Consumo ChocoShow	140	34	39
Programa de Incentivo al almacenamiento de arroz	72	34	38
TOTAL	35.971	380	380

*Programas no evaluados por falta de datos de contacto

Cuadro No. 4 “Productos encuestados” FUENTE: Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente 2022



6. VARIABLES EVALUADAS

Este ejercicio evalúa 7 variables, las cuales busca conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios frente a los servicios que se ofrece, teniendo en cuenta sus expectativas y necesidades. Estas variables son:

- **Acceso a la información:** Aplicar el derecho de la sociedad a la información y resultados de las autoridades estatales.
- **Amabilidad y Cortesía:** Trato recibido por parte de la entidad, en el momento de realizar el trámite.
- **Celeridad:** Brindar en el momento que se necesita, la respuesta o solución esperada con agilidad.
- **Efectividad:** Lograr que el programa elegido logre dar respuesta a lo que necesitaba y cumpla con las necesidades y expectativas.
- **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.
- **Transparencia:** Hacer visible la gestión. Mantener información disponible y pública, rendir informes, facilitando que los ciudadanos participen.
- **Oportunidad:** Entrega del servicio en los tiempos y condiciones acordadas.

Las preguntas realizadas a los beneficiarios en el momento de la realización de la encuesta fueron las siguientes:

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. ¿Durante el trámite del beneficio lo trataron de manera cordial y amable?
4. ¿Durante el trámite del beneficio usted tuvo que realizar algún pago para agilizar el proceso?
5. ¿Los tiempos establecidos para la realización del trámite fueron realizados de acuerdo a lo programado?
6. ¿El beneficio recibido le ayudó a solucionar la necesidad para la cual lo solicitó?
7. Considera que el Ministerio y sus entidades divulgan oportunamente la información de los servicios y/o productos
8. ¿Desea realizar algún comentario, frente a algún programa o servicio del Ministerio, que nos permita mejorar?



6.1. ENCUESTA REALIZADA

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

7. NIVEL DE SATISFACCIÓN

Variables	Promedio
Transparencia	5,0
Imparcialidad	4,4
Amabilidad y cordialidad	4,4
Oportunidad	4,0
Efectividad	4,0
Celeridad	3,8
Acceso a la información	2,0
Total General	3,9

Cuadro No.5 "Resultado variables institucionales"

FUENTE: Encuesta_de_Satisfacción_2022

En la evaluación realizada a los programas que se ejecutaron en 2021, las variables **Transparencia**, **Imparcialidad** y **Amabilidad y Cordialidad** obtuvieron la mayor calificación, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa. La variable Acceso a la Información obtuvo la menor calificación promedio de 2.0, situándonos en nivel Satisfactorio en la escala valorativa.

8. ANÁLISIS POR VARIABLES

8.1 TRANSPARENCIA

El nivel de satisfacción frente al Índice **Transparencia** obtuvo un promedio de 5.0 ubicándose como una de las más altas calificaciones de la encuesta. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 1), representando el 100% del total.



VARIABLE TRANSPARENCIA

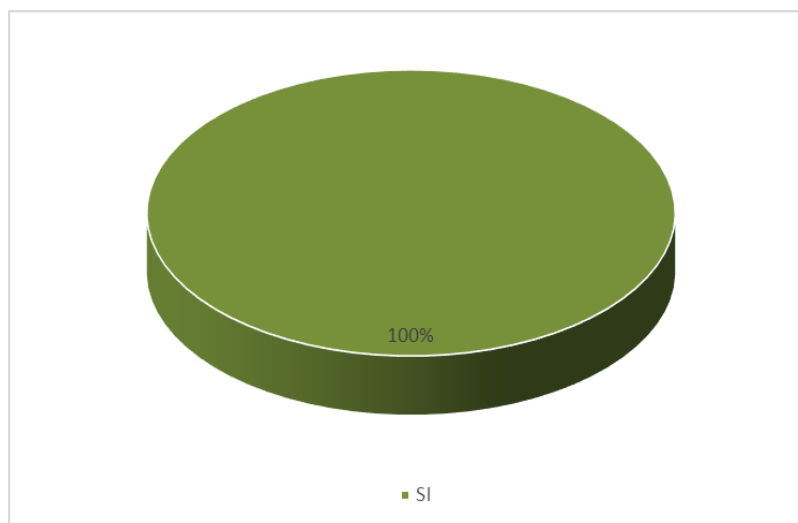


Gráfico No. 1 "Resultado Variable transparencia

FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2022

8.2 AMABILIDAD Y CORDIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la Amabilidad y Cordialidad obtuvo un promedio de 4.4. Las respuestas más frecuentes fueron SI (ver gráfico 2), representadas en el 84%.

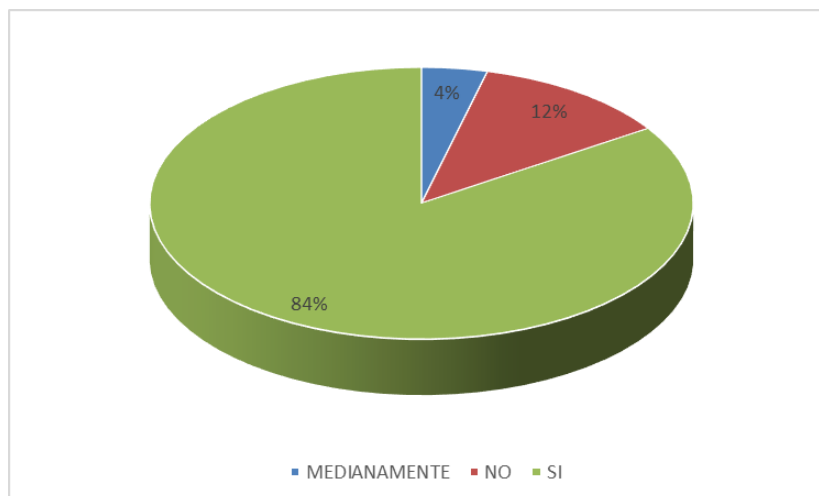


Gráfico No 2. Resultado variable imparcialidad

FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2022



8.3 IMPARCIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la **Imparcialidad** obtuvo un promedio de 4.4. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver gráfico No. 3), representadas con el 84%.

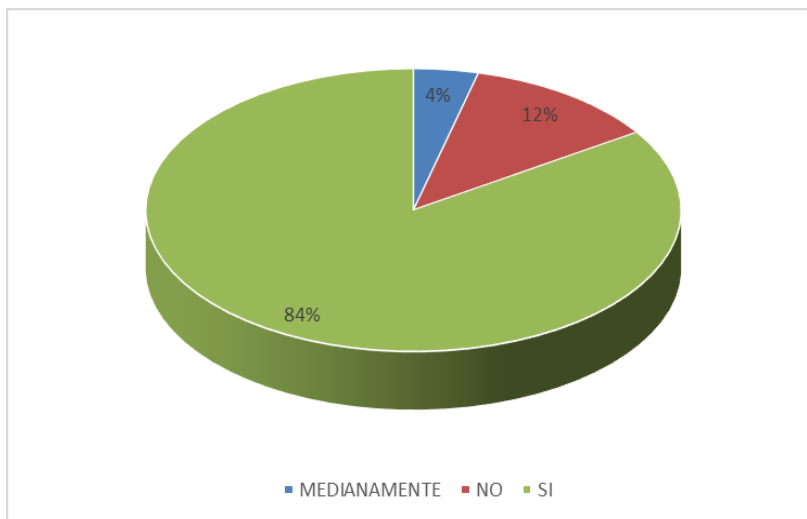


Gráfico No 3. Resultado variable imparcialidad **FUENTE:** Archivos Análisis_Información_Encuesta_2022

8.4 OPORTUNIDAD

El nivel de satisfacción frente al Índice **Oportunidad** obtuvo un promedio de 4.0. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 4), representando el 73% del total.

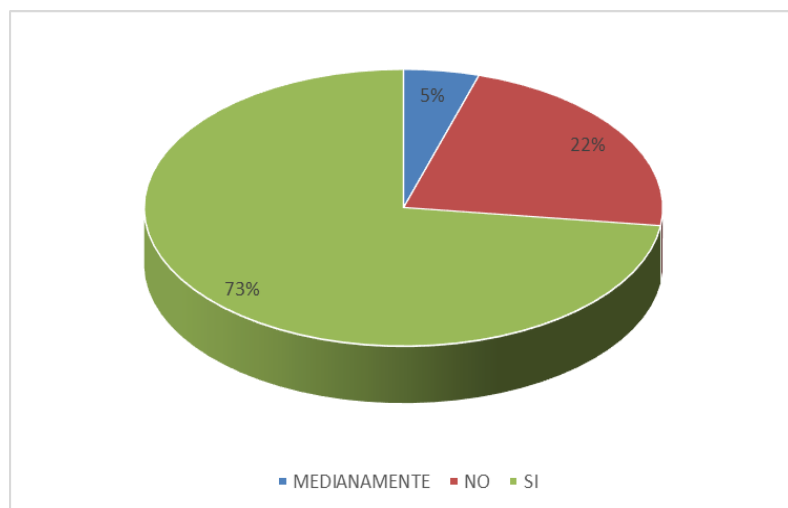


Gráfico No. 4 "Resultado variable amabilidad y cordialidad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2022

8.5 EFECTIVIDAD

Con relación al índice de **Efectividad**, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.0. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 5), representada con el 72% del total de la encuesta.

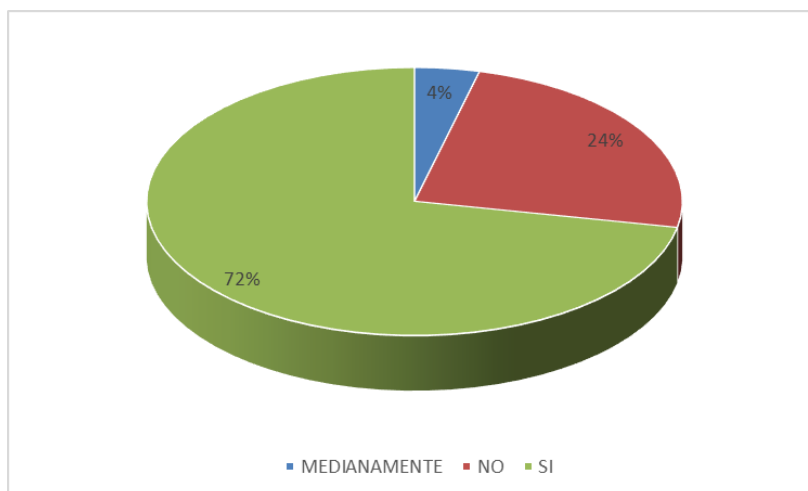


Gráfico No.5 "Resultado variable efectividad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2022



8.6. CELERIDAD

El nivel de satisfacción frente a la **Celeridad** obtuvo un promedio de 3.8. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver cuadro No.6) con un resultado de 53%, y MEDIANAMENTE 32% (Ver gráfico. No. 6).

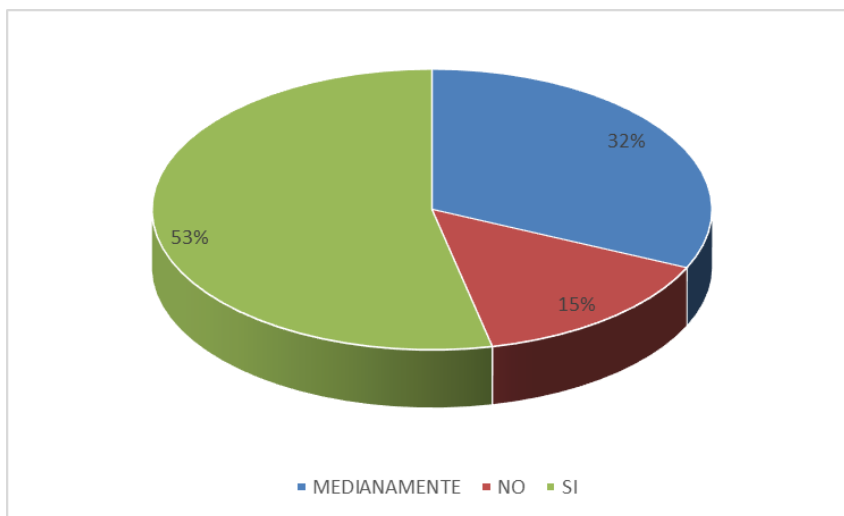


Gráfico No.6 “Resultado variable oportunidad”
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2022

8.7 ACCESO A INFORMACIÓN

El nivel de satisfacción frente a la variable **Acceso a Información**, obtuvo un promedio de 2.0. La respuesta más frecuente NO (Ver gráfico No. 7), representada en el 53% y MEDIANAMENTE 46%.

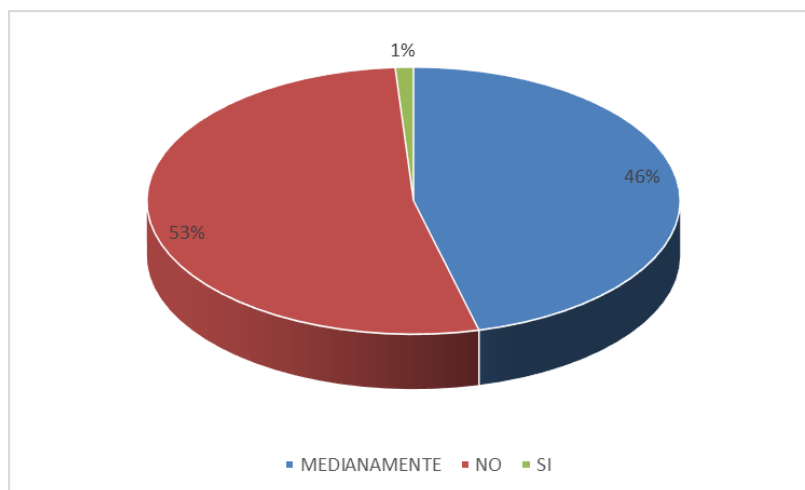


Gráfico No. 7 “Resultado variable acceso a la información”
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2022

9. ANÁLISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada en 2022 tuvo en cuenta 11 programas que fueron reportados por las diferentes Direcciones Técnicas del Ministerio, y cuyos beneficios se entregaron en el año 2021. De los 11 programas evaluados, 8 se situaron en nivel **Adecuado**, con calificaciones superiores o iguales a 4.1 y, 1 en nivel Deficiente.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron los siguientes: Programa Incentivo Almacenamiento de Arroz, Programa Promoción al Consumo Chocoshow, Apoyo a la Logística para la Comercialización del Lechero y Apoyo a la Comercialización del Arroz Integral.



TOTAL, PROGRAMAS 2022

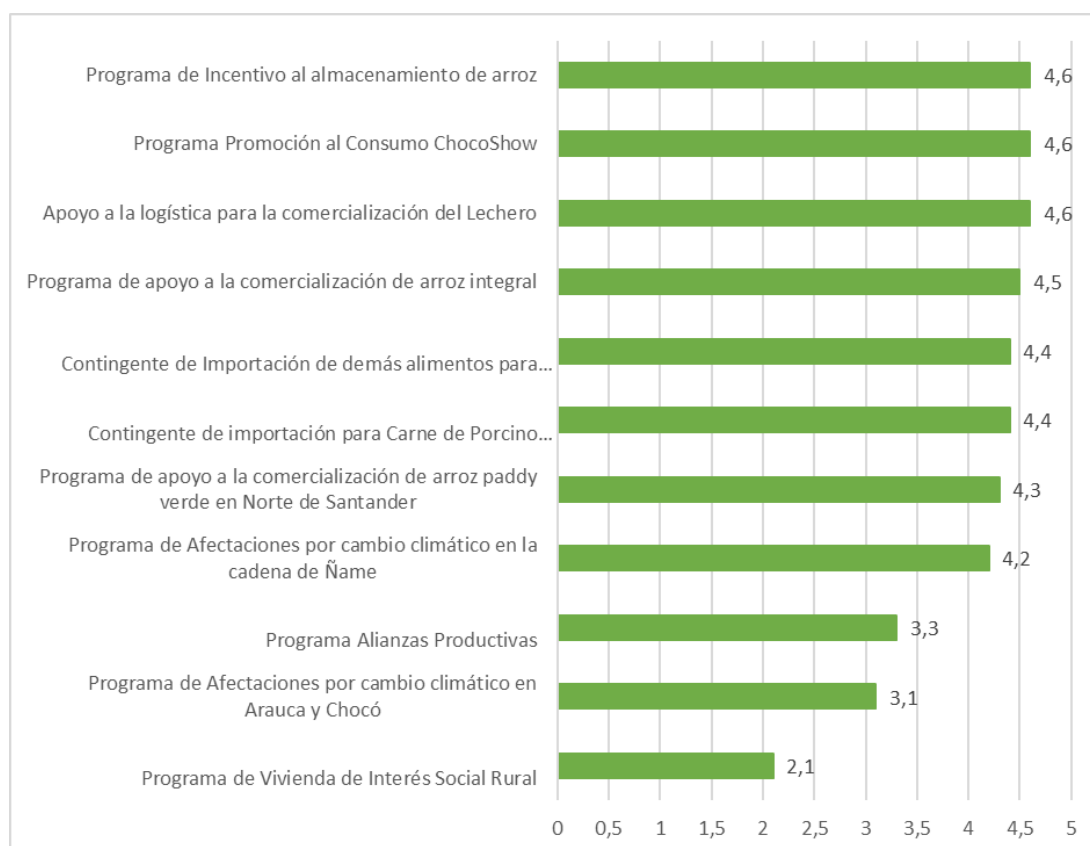


Gráfico No.8 "Resultado Programas"

10. ANÁLISIS POR PROGRAMA

10.1 PROGRAMA DE INCENTIVO AL ALMACENAMIENTO DE ARROZ

El Programa de Incentivo al almacenamiento de arroz, obtuvo en la encuesta 2022 una valoración promedio de 4.6 en 2022.

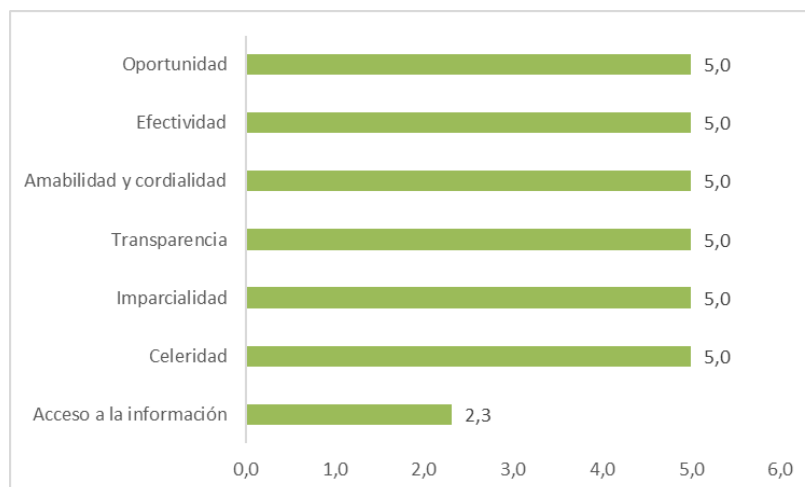


Gráfico No.9 “Resultado variables por programa”

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

Los beneficiarios evaluaron positivamente el programa, los beneficiarios comentaron lo siguiente:

Aspectos Positivos

- *La cooperativa se encargó de todo el trámite, la ayuda fue de gran utilidad para nosotros como agricultores que necesita ayuda.*
- *A través de la Bolsa Mercantil nos entregaron el beneficio de manera ágil y oportuna.*

10.2 PROGRAMA PROMOCIÓN AL CONSUMO CHOCOSHOW

El Programa Promoción al Consumo ChocoShow, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el 2022.

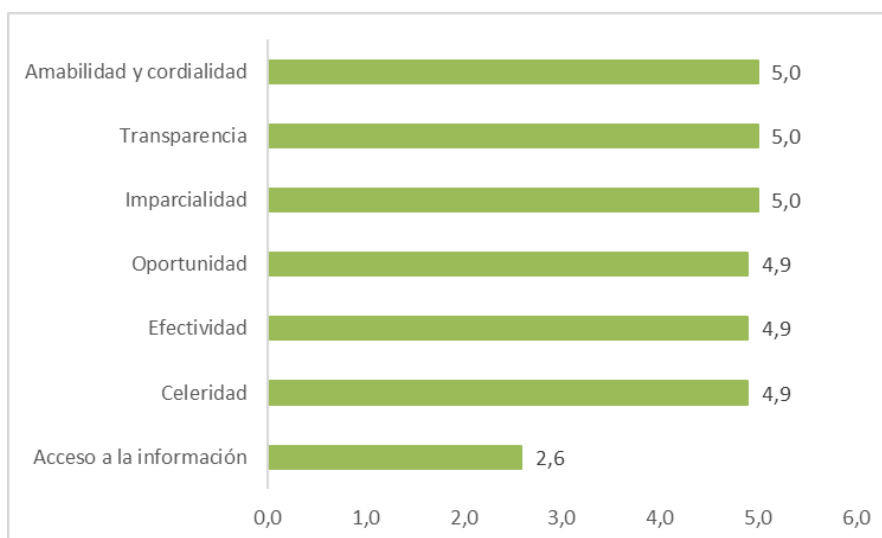


Gráfico No.10 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *El Ministerio nos ayudó a través de Fedecacao, interesante la participación y conocer nuevas preparaciones.*
- *La feria es un escenario donde comparte productores y comercializadores.*
- *La feria fue una experiencia muy buena, nos dieron todo Fedecacao y el Ministerio.*

10.3 APOYO A LA LOGISTICA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DEL SECTOR LECHERO

El Programa a la logística para la comercialización del sector lechero, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el 2022.

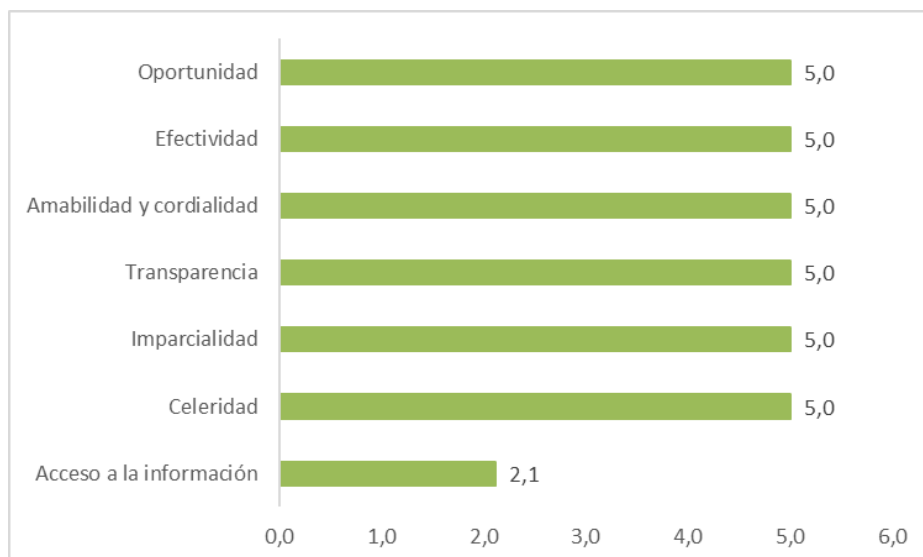


Gráfico No.11 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *Entregaron un concentrado para las vacas, un kit para la mastitis, una paleta de muestreo, un reactivo, un vaso sellador, un galón sellador y una caneca de aluminio de 40 litros de leche.*
- *El beneficio fue de gran ayuda para mitigar problemas en el sector.*
- *El programa se desarrolló de acuerdo con lo programado no se presentó ningún inconveniente.*

10.4 PROGRAMA DE APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE ARROZ INTEGRAL

El Programa de Apoyo a la Comercialización de Arroz Integral, obtuvo una calificación promedio de 4.5 en 2022.

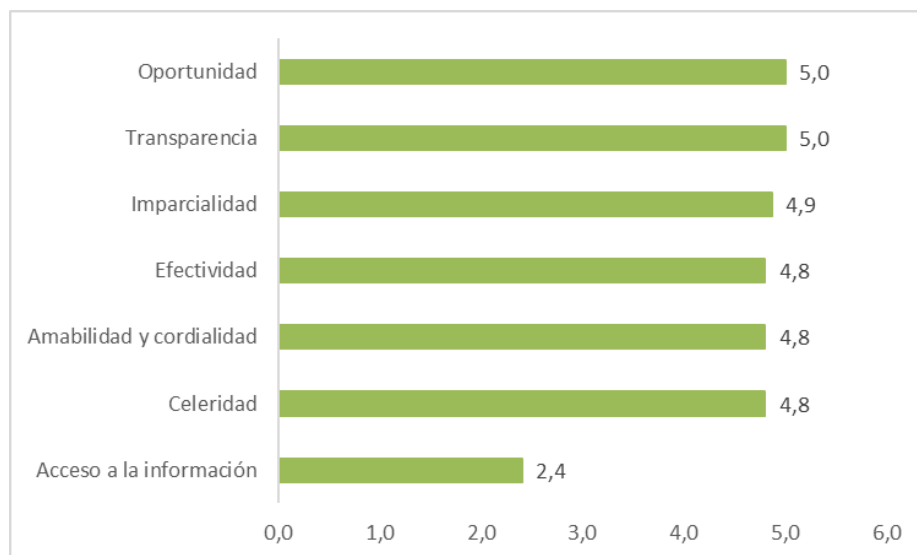


Gráfico No.12 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *Los pagos se realizaron a tiempo, el apoyo que nos prestaron salió muy bien de acuerdo con una programación, fue de mucha utilidad, nos sirvió bastante.*
- *El programa es bueno luego de un año muy duro, no tuvimos ningún inconveniente, la norma fue muy clara.*
- *Fue muy cumplido, quedamos muy satisfechos, la entrega del incentivo nos sirvió mucho.*

Aspectos Para Mejorar

- *Demora en la expedición de la Resolución.*
- *Mucho trámite en el momento de la venta.*
- *El precio del arroz estaba muy costoso, perdimos dinero.*
- *Para mejorar es tener claridad en cuanto a los requisitos solicitados a las revisorías fiscales de las fábricas.*



10.5 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN DE DEMAS ALIMENTOS PARA PERROS Y GATOS ESTABLECIDOS EN EL MARCO DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO ENTRE COLOMBIA, EL SALVADOR Y GUATEMALA

El Programa Contingente de importación de demás alimentos para perros y gatos, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en 2022.

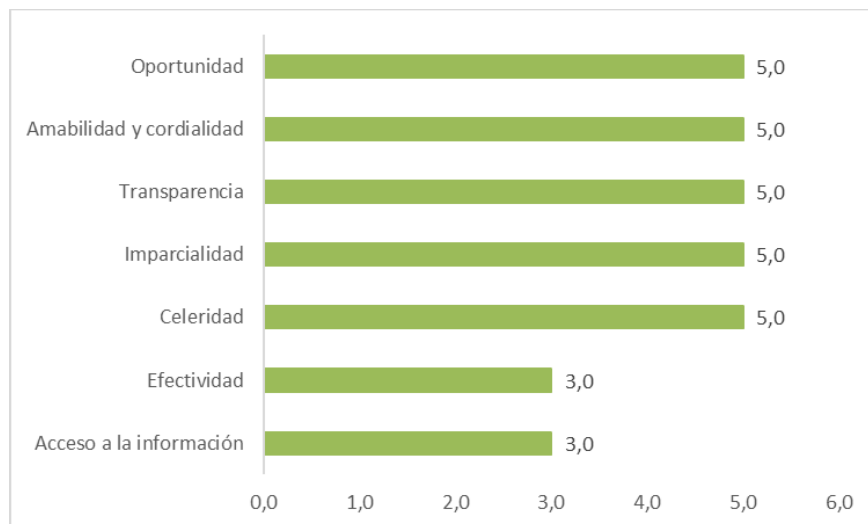


Gráfico No.13 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- No hemos encontrado ningún inconveniente, me ayudaron a aclarar las dudas, aunque empezamos el proceso decidimos no traer el producto, estamos nuevamente adelantando el trámite.*

10.6 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN PARA CARNE DE PORCINO ORIGINARIO DE CANADA

El Programa Contingente de Importación para carne de porcino originario de Canadá, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en 2022.

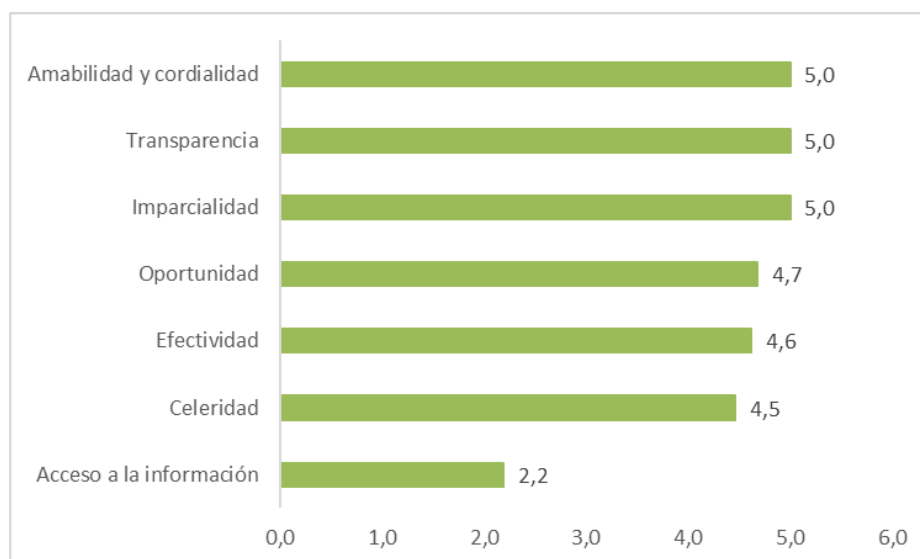


Gráfico No.14 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *Nos fue bien, enviamos la papelería por correo, esta vez fue muy fácil el trámite, otorgaron cupo para traer apenas un contenedor, buscamos que nos amplíen la capacidad.*
- *El trámite ha sido muy ágil, una empresa especializada en comercio exterior ayudó en todo.*
- *Por parte del Ministerio el trámite fue ágil, dentro de los plazos establecidos.*

Aspectos Para Mejorar

- *Enviamos la carta por correo, se demoraron en dar respuesta, tuvimos que comunicarnos por varias fuentes para que dieran respuesta*
- *El mayor inconveniente fue que nos redujeron el cupo, quisiéramos que nos asignen un cupo más razonable.*



10.7 PROGRAMA DE APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE ARROZ PADDY VERDE EN NORTE DE SANTANDER

El Programa de apoyo a la comercialización de arroz paddy, obtuvo una calificación promedio de 4.3 en 2022.

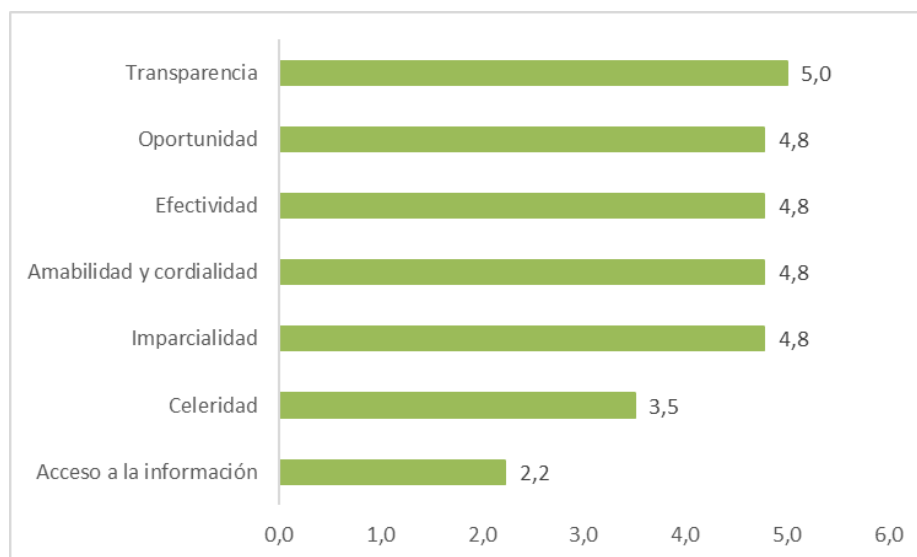


Gráfico No.15 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *La cooperativa ha hecho el trámite durante todos los años, la ayuda que nos dan sirve para mucho.*
- *Si recibí el beneficio, aproximadamente 8 millones, fue algo que logramos entre todos, una bonificación por la venta del arroz, muy agradecido.*

Aspectos Para Mejorar

- *Hemos estado muy tristes porque estamos muy olvidados, nos montaron un monopolio que controla los precios, cuando no hay cosecha los precios los bajan o los suben, manejan los precios.*



10.8 PROGRAMA DE AFECTACIÓN POR CAMBIO CLIMÁTICO EN LA CADENA DEL ÑAME

El Programa de afectación por cambio climático en la cadena del ñame, de obtuvo una calificación promedio de 4.2 en 2022.

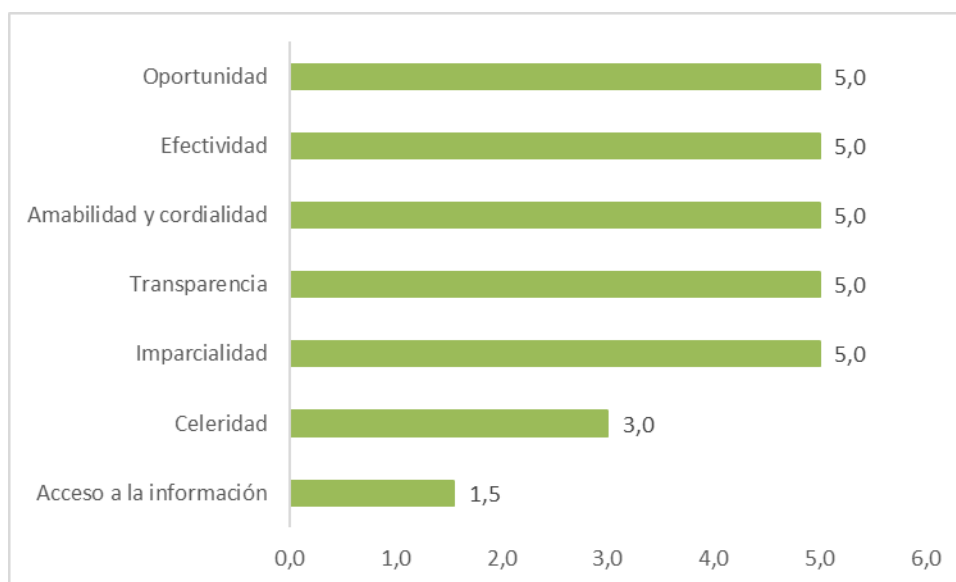


Gráfico No.16 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *Los insumos fueron entregados a principio de año, fue de mucha utilidad, el cultivo ha salido muy bien.*
- *Nos entregaron un kit de insumos nos ha servido mucho, han sido de gran utilidad*
- *Equivocadamente teníamos varias practicas dentro de la cadena del cultivo que nos estaba generando perdida, con la asesoría que nos dieron hemos mejorado el cultivo.*



10.9 PROGRAMA ALIANZAS PRODUCTIVAS

El Programa alianzas productivas, obtuvo una calificación promedio de 3.3 en 2022.

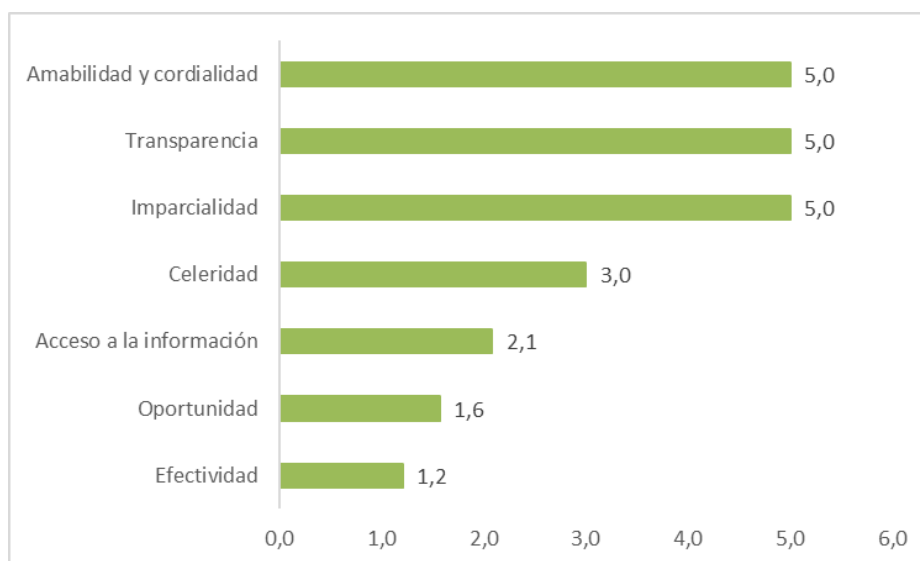


Gráfico No.17 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Para Mejorar

- *Estamos elaborando el contrato al operador, con la fiduciaria hubo algo de problemas en el trámite, como solo tenemos un Banco en el municipio queremos que nos permitan consignar allí, en esta zona tan insegura no es confiable transportar dinero en efectivo, vamos paso a paso.*
- *Hemos tenido inconveniente para reunir el dinero que hay que consignar, los socios no tienen dinero.*
- *Nos han pedido muchos documentos, para nosotros es todo nuevo, nunca habíamos pertenecido a una asociación, estamos aprendiendo.*

10.10 PROGRAMA DE AFECTACIÓN POR CAMBIO CLIMÁTICO EN ARAUCA Y CHOCÓ



El Programa de afectación por cambio climático en Arauca y Chocó, de obtuvo una calificación promedio de 3.1 en 2022.

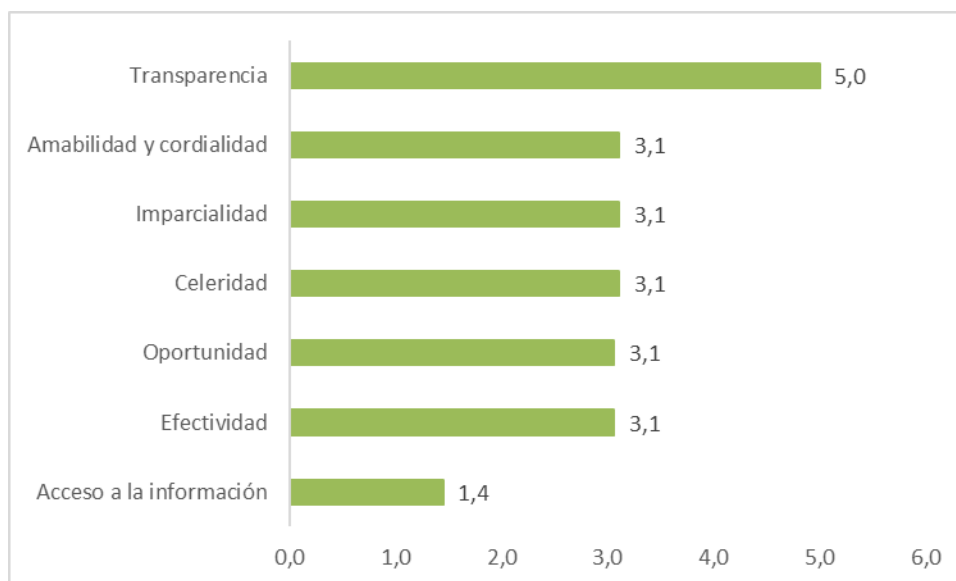


Gráfico No.18 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Para Mejorar

- *Entregaron una carretilla, abono, serrucho, hemos tenido visitas de las autoridades a causa de la ola invernal tan fuerte, si nos sirvió lo que nos dieron, pero la ayuda pudo haber sido más significativa.*
- *Nos dieron tres bultos de abono, un herbicida, la carretilla, las tijeras, serrucho para cacao, el rio se desbordo, perdieron la cosecha.*
- *Me han llamado en varias ocasiones para entregar semillas de plátano e insumos, dijeron que salí beneficiario, pero hasta la fecha no han dado nada.*
- *Me avisan que salí beneficiado y después del tiempo no salieron con nada, que expliquen que pasó.*

10.11 PROGRAMA VIVIENDA DE INTERES SOCIAL RURAL

El Programa vivienda de interés social rural, de obtuvo una calificación promedio de 2.1 en 2022.

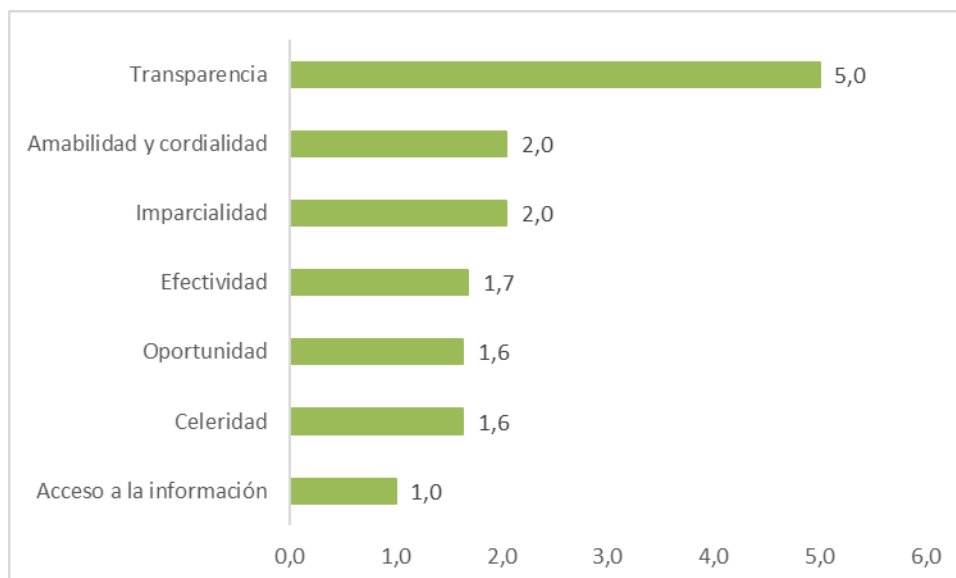


Gráfico No.19 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Para Mejorar

- *Por acá vinieron, miraron, midieron, nunca más han vuelto, los que vinieron hicieron cotización de lo que iban a hacer, pero a la fecha no se sabe nada.*
- *Me llamaron y me pidieron que enviara unas fotos, de eso hace ya 5 meses, nunca más han llamado ni han venido, no sé cuánto más tiempo pueda demorar.*
- *Me hicieron firmar unos papeles y estoy en espera de que me entreguen la vivienda.*
- *Nos mostraron un plano, que venían con puertas, solamente colocaron la puerta del patio y de la entrada, nos ayudó a solucionar, yo estoy conforme pero el diseño no me gustó, dijeron de un plan semilla para poner un negocio.*



11. CONCLUSIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2022 fue de 3.9, sobre los programas encuestados.

En términos porcentuales, el 67% de los beneficiarios del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 20%, manifiesta su inconformidad y el 14% lo están Medianamente.

RESULTADO GENERAL 2022 (%)

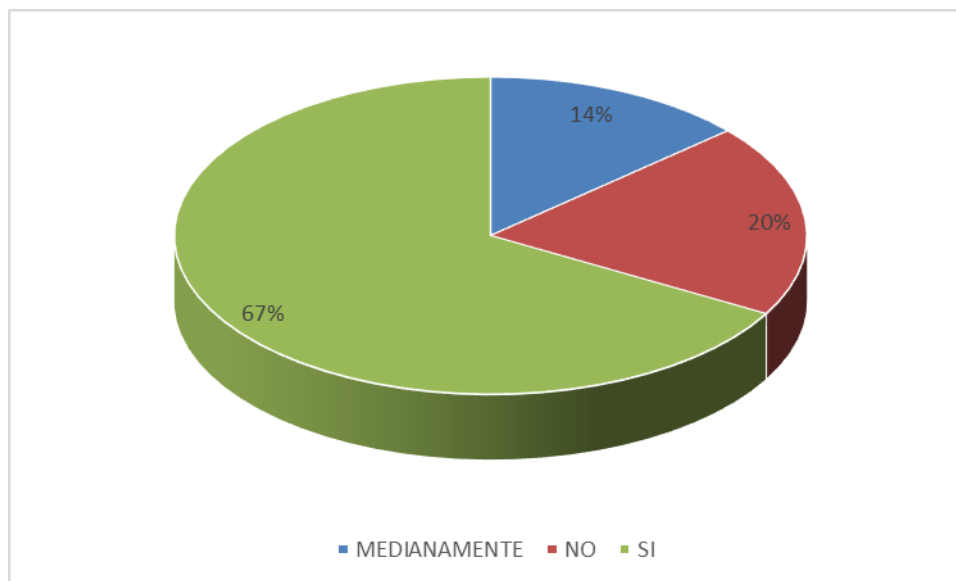


Gráfico No. 20 "Resultado general"

La pregunta abierta de la encuesta tiene como objetivo permitir la manifestación directa de nuestros beneficiarios, para conocer sus necesidades y expectativas, respecto a los servicios ofertados y retroalimentar la gestión institucional, con el fin de mejorar continuamente la prestación de nuestros servicios.

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

- Reconocen el trabajo constante del Ministerio, para apoyar a los productores del campo colombiano
- Optimizar los tiempos para la ejecución de los programas, teniendo en cuenta que en la mayoría no se cumple con los cronogramas establecidos para la



puesta en marcha.

- Realizar mayor divulgación de los programas del Ministerio a través de los diferentes canales o medios de comunicación, para que los campesinos accedan a los diferentes programas.
- Ampliar la cobertura de los programas e instrumentos.
- Brindar más la información a los pequeños agricultores que no conocen bien la información de los programas y beneficios y así poder acceder.

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

Grupo Atención al Ciudadano

Elaboró: Lina M Hernández – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano



Anexo 1

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

El campo es de todos Minagricultura		FORMATO		Versión 5										
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		F01-PR-ASC-02		FECHA EDICION 08-03-2021										
DATOS MUESTRALES														
UNIVERSO (N):	35.971	OBJETIVO DE LA ENCUESTA:												
Nivel de confianza (Z)	95%	Determinar la percepción que tienen los beneficiarios con relación a los servicios/productos ofrecidos por el Ministerio en el año 2021, con el ánimo de tener información de retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.												
Probabilidad a favor (p)	0,5													
Probabilidad en contra (q)	0,5													
Error de estimación (e)	5%	Muestreo Aleatorio Estratificado $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$												
TAMAÑO MUESTRA (n):	380													
Tipo de encuestas:		Telefónica	Fecha de realización:		mayo -julio 2022									
INFORMACION BENEFICIARIOS														
Producto y/o Servicio	Unidad	No. beneficiarios	Fuente de datos	Muestra calculada	Muestra final									
Programa Alianzas Productivas	Beneficiarios	18.087	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	37	39									
Programa de Vivienda de Interés Social Rural	Beneficiarios	12.527	Dirección de Bienes Públicos Rurales	37	44									
Contingente de importación para Carne de Porcino Originario de Canadá	Beneficiarios	37	Oficina Asuntos Internacionales	34	37									
Contingente de Importación de demás alimentos para perros o gatos, establecido en el marco del Tratado de Libre Comercio entre Colombia, El Salvador, Guatemala y Honduras	Beneficiarios	1	Oficina Asuntos Internacionales	34	1									
Programa de Afectaciones por cambio climático en la cadena de Name	Beneficiarios	800	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	34	44									
Programa de Afectaciones por cambio climático en Arauca y Chocó	Beneficiarios	1.800	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	34	36									
Apoyo a la logística para la comercialización del Lechero	Beneficiarios	1.942	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	34	36									
Programa de apoyo a la comercialización de arroz paddy verde en Norte de Santander	Beneficiarios	535	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	34	36									
Programa de apoyo a la comercialización de arroz integral	Beneficiarios	30	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	34	30									
Programa Promoción al Consumo ChocoShow	Beneficiarios	140	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	34	39									
Programa de Incentivo al almacenamiento de arroz	Beneficiarios	72	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	34	38									
CRONOGRAMA ENCUESTA														
No	ACTIVIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	OBSERVACIONES
1	Revisar los programas ejecutados durante 2021 y establecer los susceptibles de evaluación													
2	Solicitar la información a las dependencias competentes													
3	Consolidar la base de datos de beneficiarios													
4	Determinar la muestra													
5	Realizar la encuesta													
6	Consolidar la información de resultados de la encuesta													
7	Analizar los resultados y elaborar informe													