



**El campo  
es de todos**

**Minagricultura**

## **RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 2021**

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

**SECRETARÍA GENERAL –GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Julio 2021**



## 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 2020.

## 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**<sup>1</sup>. 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:

---

<sup>1</sup> Fuente: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2021



|  | 2021          |
|--|---------------|
| <b>Población beneficiaria estimada (datos)</b> | <b>41.969</b> |
| <b>Muestra</b>                                 | <b>381</b>    |
| <b>Nivel de confianza</b>                      | <b>95%</b>    |
| <b>Error estimado</b>                          | <b>5%</b>     |
| <b>Número de variables estudiadas</b>          | <b>7</b>      |

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

**FUENTE:** Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2021

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 2020, se contó con un total de 12 programas que se tuvieron en cuenta para determinar la muestra, pero solo 9 programas se pudieron evaluar porque contaban con información de los números telefónicos de los beneficiarios. 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  | Número de Beneficiarios | Muestra final | Encuesta realizadas |
|---|-------------------------|---------------|---------------------|
| Programa Vivienda de Interés Social Rural                         | 12,528                  | 40            | 40                  |
| Incentivo Almacenamiento de Leche                                 | 6                       | 6             | 5                   |
| Contingente de Importación de Carne Porcina Originaria de Canadá  | 30                      | 30            | 30                  |
| Contingente de Importación de demás Alimentos para Perros y Gatos | 1                       | 1             | 1                   |
| Programa Restitución de Tierras                                   | 2,420                   | 40            | 40                  |
| Incentivo Almacenamiento de Arroz                                 | 104                     | 38            | 38                  |
| Apoyo Siembra de Algodón  | 196                     | 38            | 38                  |
| Programa Comercialización Fibra de Algodón *                      | 130                     | 31            | 0                   |
| Siembra de Maíz Mejorado Productores Maíz Tradicional*            | 1,000                   | 40            | 0                   |
| Programa Comercialización Maíz Blanco                             | 233                     | 38            | 38                  |
| Programa Cobertura Precios y tasa de                              | 256                     | 38            | 38                  |
| Programa Comercialización Papa*                                   | 25,065                  | 41            | 0                   |
| <b>Total</b>  | <b>41,969</b>           | <b>381</b>    | <b>268</b>          |

\*Programas no evaluados por falta de datos de contacto

**Cuadro No. 4** "Productos encuestados" FUENTE: Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente 2021

## 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   |
|--------------------------|------------|
| Acceso a la información  | 3.2        |
| Celeridad                | 3.6        |
| Imparcialidad            | 4.3        |
| Transparencia            | 5.0        |
| Amabilidad y cordialidad | 4.4        |
| Efectividad              | 3.5        |
| Oportunidad              | 3.5        |
| <b>Total general</b>     | <b>3.9</b> |

Cuadro No.5 “Resultado variables institucionales”

FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2021

En la evaluación realizada a los programas que se ejecutaron en 2020, 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 3.2, 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

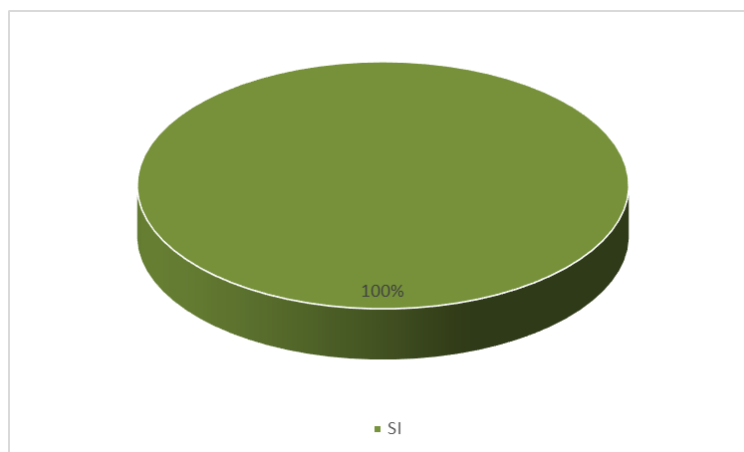


Gráfico No. 1 "Resultado Variable transparencia

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2021

## 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 77.3%.

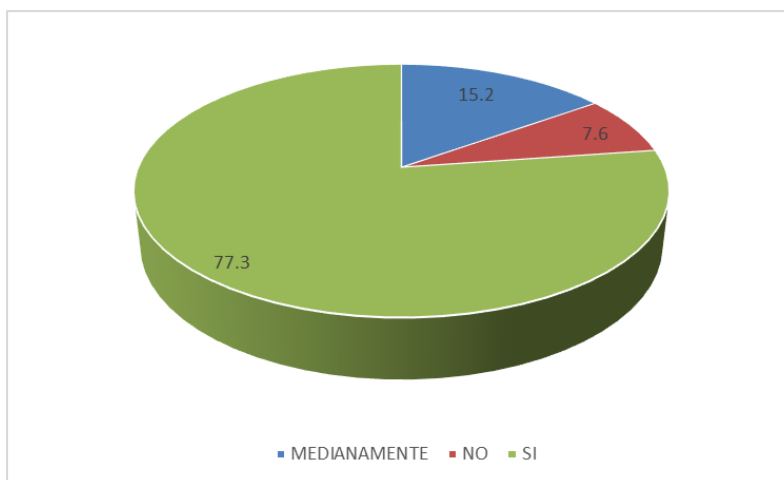


Gráfico No 2." Resultado variable imparcialidad

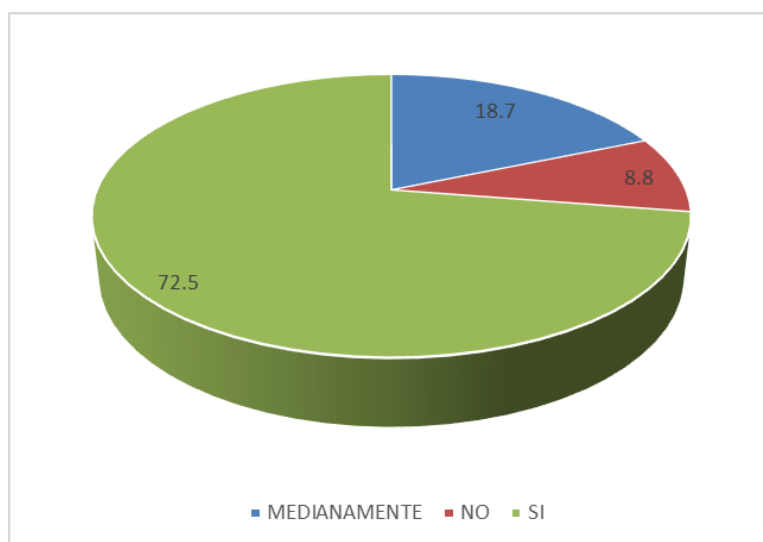
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2021





### 8.3 IMPARCIALIDAD

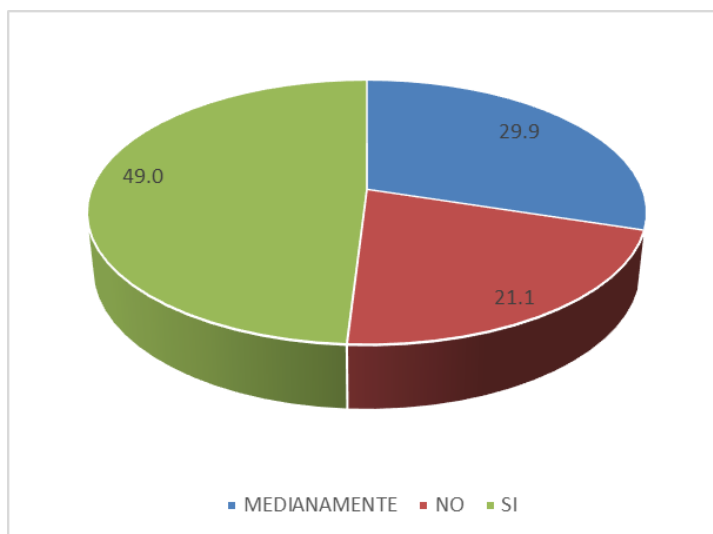
El nivel de satisfacción frente a la **Imparcialidad**, obtuvo un promedio de 4.4. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver gráfico No. 3), representadas con el 72.5%.



**Gráfico No 3.** Resultado variable imparcialidad  
**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2021

### 8.4 CELERIDAD

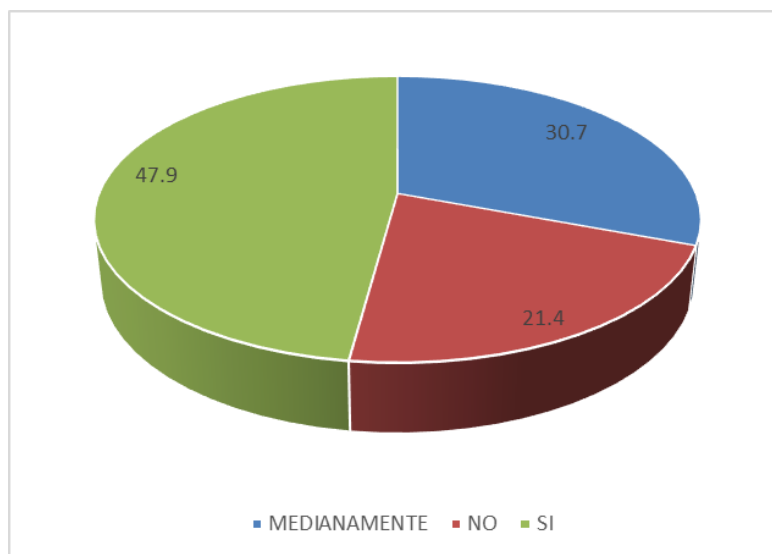
El nivel de satisfacción frente al Índice **Celeridad** obtuvo un promedio de 3.6. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 4), representando el 49% del total.



**Gráfico No. 4** “Resultado variable amabilidad y cordialidad”  
**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2020

## 8.5 OPORTUNIDAD

Con relación al índice de **Oportunidad**, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 3.5. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 5), representada con el 47.9% del total de la encuesta.

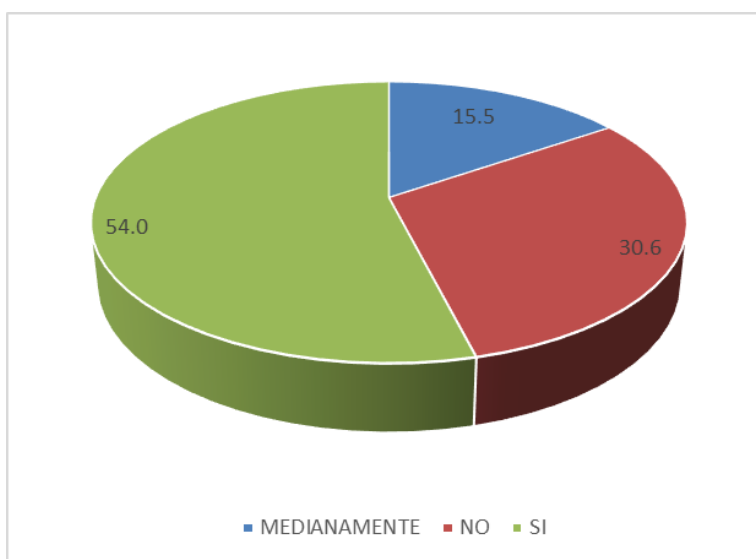


**Gráfico No.5** “Resultado variable efectividad”  
**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2021



## 8.6. EFECTIVIDAD

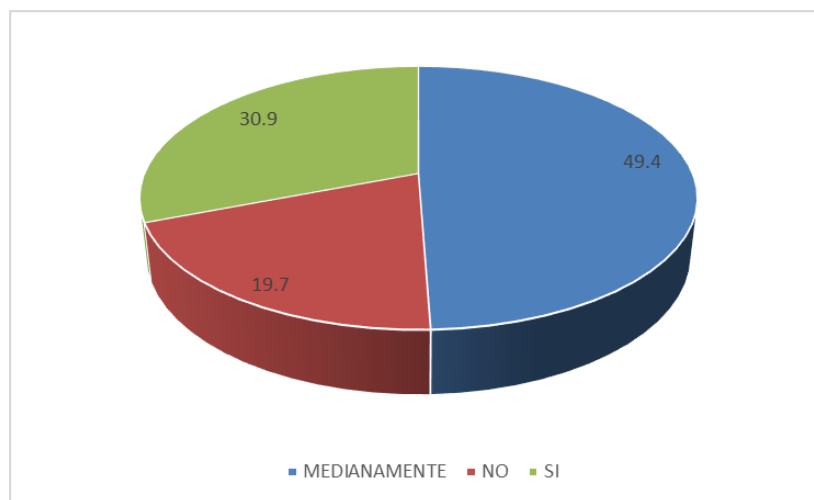
El nivel de satisfacción frente a la **Efectividad** obtuvo un promedio de 3.5. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver cuadro No.6) con un resultado de 54%, NO 30.6% y MEDIANAMENTE 15.5% (Ver gráfico. No. 6).



**Gráfico No.6** “Resultado variable oportunidad”  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2021

## 8.7 ACCESO A INFORMACIÓN

El nivel de satisfacción frente a la variable **Acceso a Información**, obtuvo un promedio de 3.5. La respuesta más frecuente fue MEDIANAMENTE (Ver gráfico No. 7), representada en el 49.4% y SI 30.9%.



**Gráfico No. 7** “Resultado variable acceso a la información”  
**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2021

## 9. ANÁLISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada en 2021, tuvo en cuenta 9 programas que fueron reportados por las diferentes Direcciones Técnicas del Ministerio, y cuyos beneficios se entregaron en el año 2020. De los 9 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 Cobertura Precios y tasa de Cambio Maíz Amarillo y Blanco, Contingente de Importación de Carne Porcina Originaria de Canadá, Apoyo Siembra de Algodón, Incentivo Almacenamiento de Arroz, Contingente de Importación de demás Alimentos para Perros y Gatos, Incentivo Almacenamiento de Leche, Programa Comercialización Maíz Blanco y Programa Restitución de Tierras.



## TOTAL, PROGRAMAS 2021

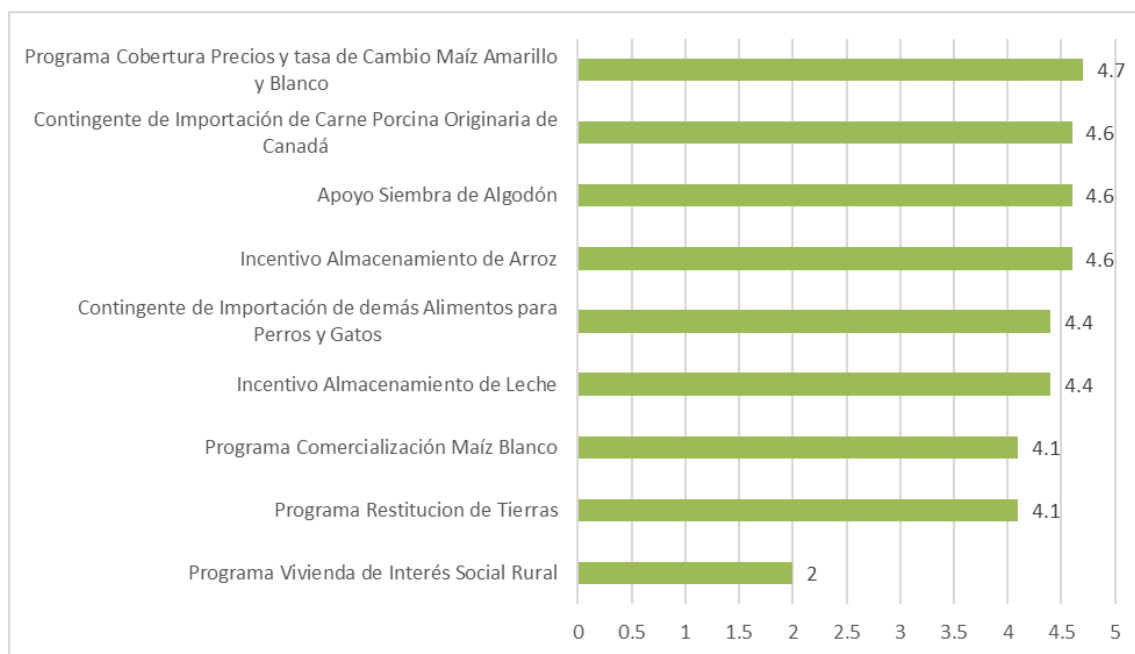


Gráfico No.8 "Resultado Programas"

## 10. ANÁLISIS POR PROGRAMA

### 10.1 PROGRAMA COBERTURA PRECIOS Y TASA DE CAMBIO MAÍZ AMARILLO Y BLANCO

El Programa Cobertura Precios y tasa de Cambio Maíz Amarillo y Blanco, obtuvo en la encuesta 2021 una valoración promedio de 4.7 en 2021.

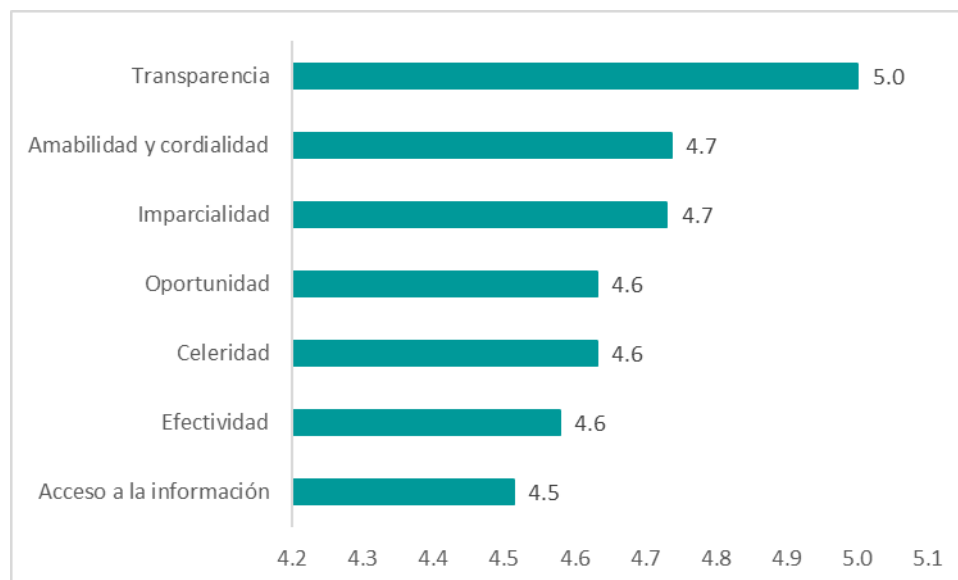


Gráfico No.9 "Resultado variables por programa"

La valoración de 4.7, ubica el Programa en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

### Aspectos Positivos

- *El programa ayudó a mejorar la comercialización.*
- *sugiere que se brinden coberturas más seguido para poder ayudar a pagar los productos que se pierden de las cosechas.*

## 10.2 APOYO SIEMBRA DE ALGODÓN

El Programa Apoyo Siembra de Algodón, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el 2021.

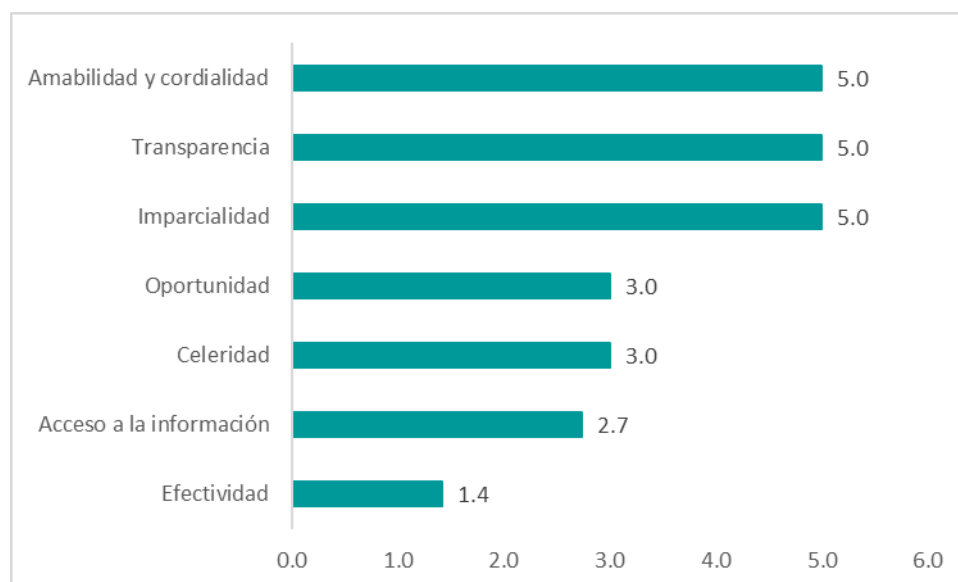


Gráfico No.10 "Resultado variables por programa"

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

### Aspectos Positivos

- *El trámite fue fluido, el beneficio sirve agradecemos el apoyo, nos permitió vincular a muchas personas al proyecto de pequeños productores.*

### Aspectos a Mejora

- *Se hizo a través de Coagronat, fue muy demorado el pago, los insumos son demasiado altos, la producción estuvo regular, tuve problemas de salud, buena calidad de semillas*
- *La información del programa llego muy tarde y esto genero retrasos en la conformación del grupo.*
- *Para poder ingresar al programa piden muchos documentos y en su mayoría las personas que participamos somos pequeños productores.*
- *El trámite fue fácil, se hizo a través de Coagronat, la empresa nos hizo un crédito, las semillas las puso la empresa intermediaria, semillas muy malas, dio como para pagarle a la comercializadora, pero para mí no quedó nada, perdí 20 millones.*



### 10.3 INCENTIVO ALMACENAMIENTO DE ARROZ

El Programa Incentivo Almacenamiento de Arroz, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el 2021.

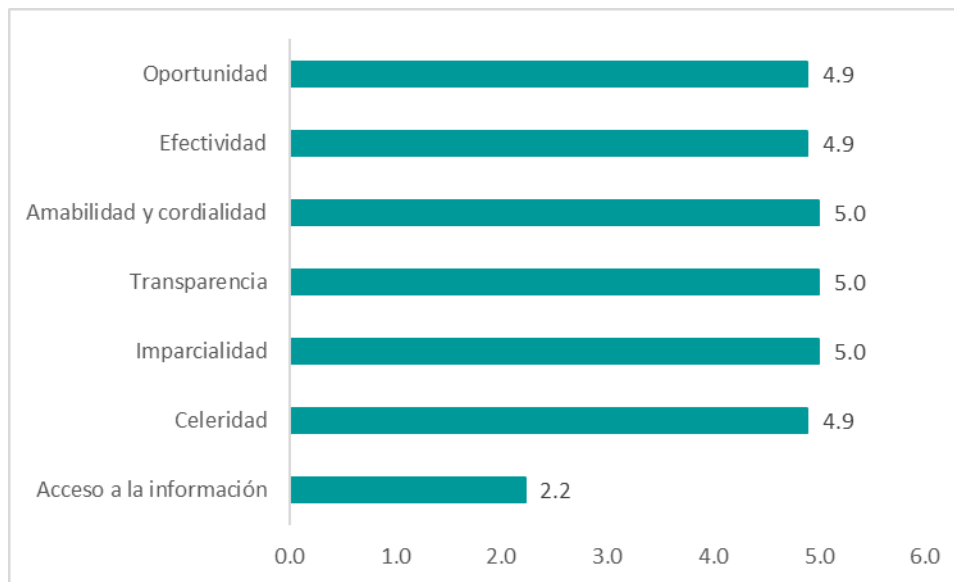


Gráfico No.11 "Resultado variables por programa"

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

#### Aspectos Positivos

- *El programa se desarrolló en los tiempos definidos.*
- *el proceso fue bueno no tuvimos inconvenientes, presentamos los documentos que pidieron y todo salió muy bien.*
- *No hemos tenido ningún inconveniente, el programa nos ha favorecido positivamente, ha sido de gran ayuda, el trámite fácil.*
- **Aspectos a Mejorar**
- *En cuanto a la venta del arroz no lo pudimos vender por que el precio bajo mucho, tenemos mucho arroz ya que el precio no fue favorable.*
- *Deseamos que amplíen los cupos, no tuve ningún inconveniente a pesar del confinamiento, todo se realizó vía virtual, con la Bolsa Mercantil todo*





*estuvo bien, en el incentivo fijaron el precio, cuando el beneficio se acabó el arroz empezó a bajar.*

- *El gobierno me dijo tenemos un incentivo para guardar el arroz y sacarlo en diciembre, esto fue en julio, a finales de septiembre el gobierno acepto importación arroz del Perú, el precio bajo, se desplomo porque había arroz guardado y además importa arroz, lo vendí por debajo del precio que tenía cuando lo guardé.*
- *Fijan la fecha de inscripción muy encima y no da tanto tiempo nos ponen a correr, ya vamos a recoger cosecha y es la hora en que no ha salido la resolución para este año, nosotros estamos muy conformes con el proceso, la Bolsa Mercantil nos ayuda mucho.*

#### 10.4 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN DE CARNE PORCINA ORIGINARIA DE CANADÁ

El Programa Contingente de Importación de Carne Porcina Originaria de Canadá, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en 2021.

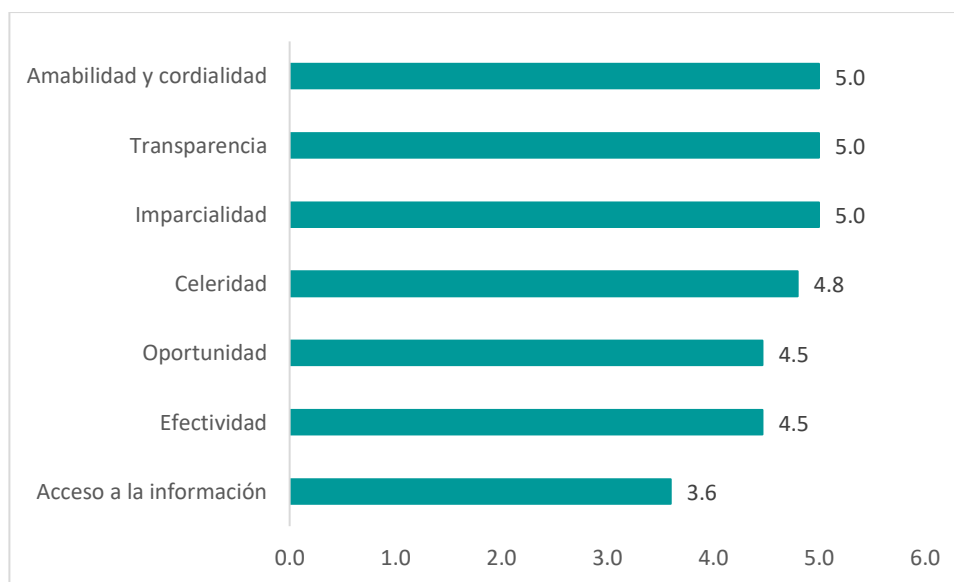


Gráfico No.12 "Resultado variables por programa"

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



### Aspectos Positivos

- *El trámite fue relativamente rápido, los documentos que exigen son los necesarios, nada del otro mundo, los tiempos iban de acuerdo a un cronograma.*
- *El trámite no tuvo inconveniente, los precios del mercado no ayudan.*
- *El trámite ha sido muy ágil, me ayudaron en todo, el problema fue que por la pandemia no pudimos traer todo, el cupo era suficiente, a veces nos quedamos cortos, como no cumplimos el cupo nos recortaron, la papelería es suficiente.*
- 

### Aspectos a Mejorar

- *Deberían ampliar el cupo, es mucho el esfuerzo para un cupo relativamente pequeño.*
- *La dificultad el año pasado fue el tema de la pandemia, nuestros pedidos tuvimos que detenerlos y las órdenes de compra desde 2019, en marzo entró el cierre y tuvimos que quedarnos con lo que teníamos negociado.*
- *Nos fue bien, la papelería es un trámite razonable, otorgan muy poco cupo, un solo contenedor no era suficiente, hemos deseado que nos dieran más capacidad, ahora estamos intentando traer más, pero si nos otorgan más cupo.*

## 10.5 INCENTIVO ALMACENAMIENTO DE LECHE

El Programa Incentivo Almacenamiento de Leche, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en 2021.

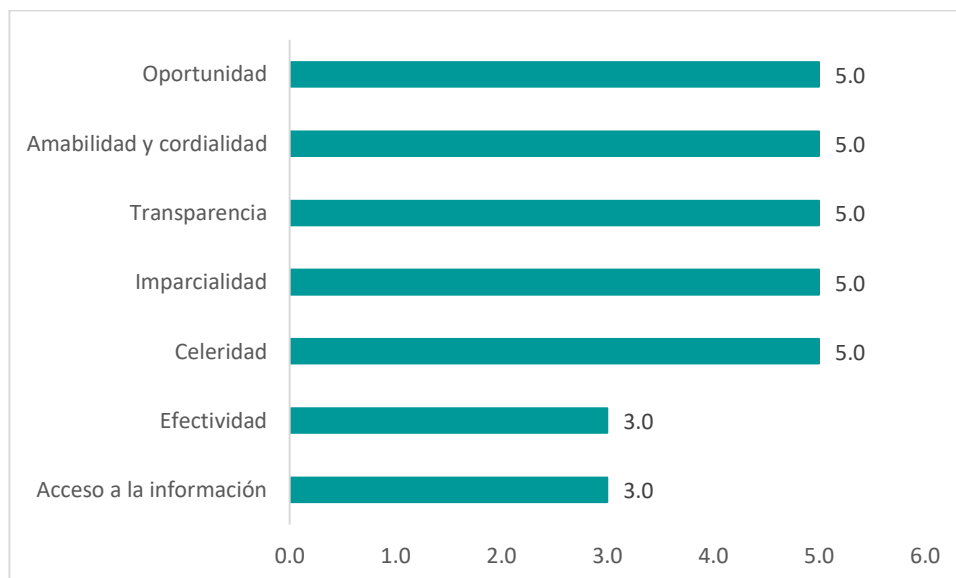


Gráfico No.13 “Resultado variables por programa”

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

### Aspectos Positivos

- *El trámite no tuvo ningún inconveniente, la papelería que exigieron es la necesaria, fue de gran ayuda el beneficio.*

### Aspectos a Mejorar

- *Los recursos no son suficientes, la asignación no está acorde a la problemática, la Bolsa Mercantil exige registrar las compras de leche, hay que pagar el registro, la intermediación de la Bolsa hace que la ganancia no sea tanta.*
- *Aumentar la asignación y la frecuencia y eliminar cotos de intermediación.*
- *El problema está con los cupos que se asignan primero nos dan posibilidad de poder traer más y luego nos signan un cupo sería reducido, bueno premiar a los exportadores.*  
*Pidieron demasiada información, el beneficio se alcanzó pero fue un trámite muy complicado, nosotros no contábamos con el proceso de CDM eso nos generó retraso, perdimos días de incentivo, los cupos y los tiempos fueron dentro de lo establecido, pedimos que nos dieran el*



*beneficio completo dado el inconveniente que tuvimos, nunca respondieron.*

- *Lo que no supimos es que nosotros teníamos unos volúmenes y se los dieron a las grandes empresas, en el segundo listado nos bajaron la cuota que nos habían asignado, tuvimos un preliminar y luego nos bajaron el volumen, y obtener una póliza del seguro de la mercancía.*

## 10.6 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN DE DEMÁS ALIMENTOS PARA PERROS Y GATOS

El Programa Contingente de Importación de demás Alimentos para Perros y Gatos, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en 2021.

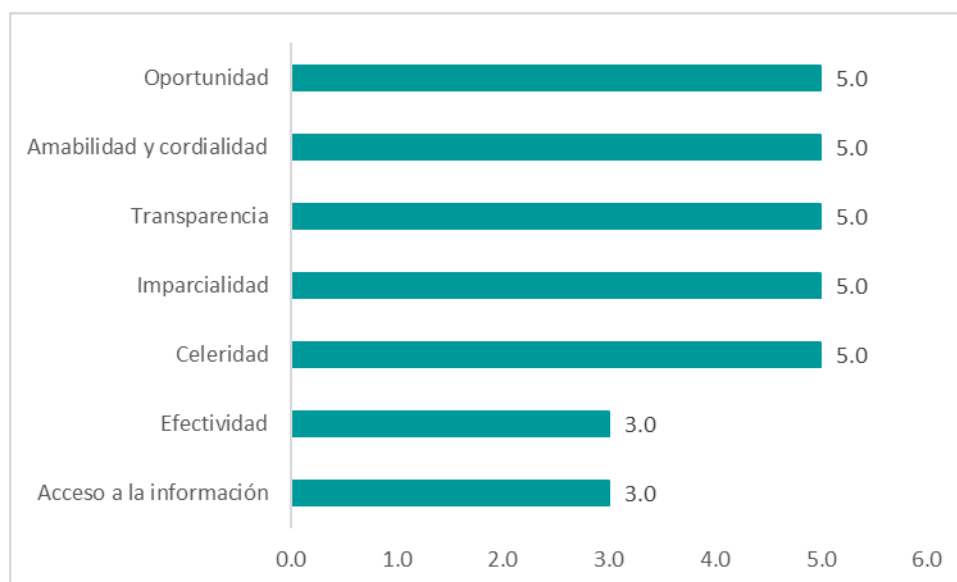


Gráfico No.14 "Resultado variables por programa"

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

### Aspectos Positivos

- *No hemos encontrado ningún inconveniente, me ayudaron a aclarar las dudas, muy buena atención, se demoraron en emitir la resolución, por lo*



*demás fue muy rápido, la convocatoria se demoró un poco, pero luego los tiempos se acordaron a un cronograma.*

## 10.7 PROGRAMA RESTITUCIÓN DE TIRRAS

El Programa Programa Restitución de Tierras, obtuvo una calificación promedio de 4.1 en 2021.

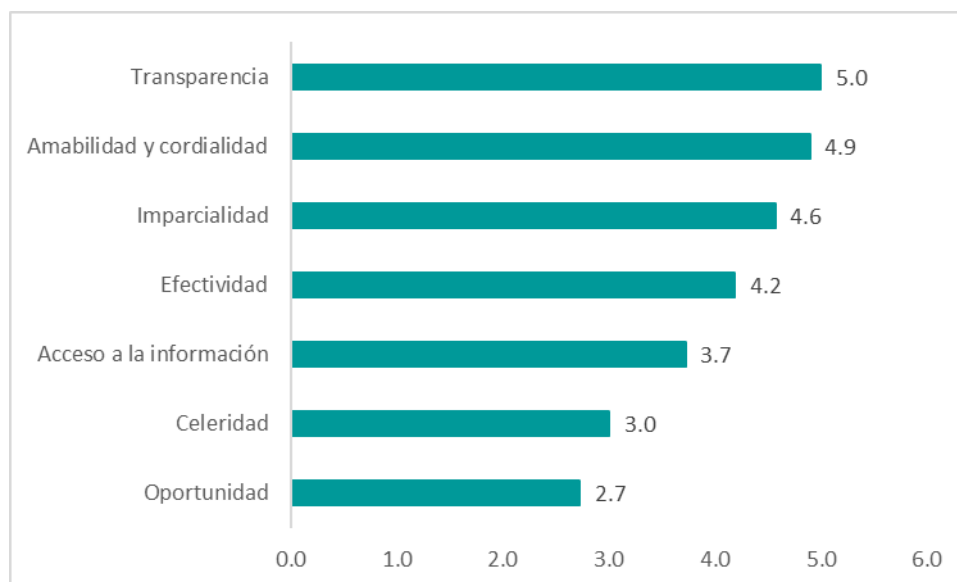


Gráfico No.15 "Resultado variables por programa"

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

### Aspectos a Mejorar

- *Deberían agilizar más los tramites no hay mucha comunicación.*
- *El incentivo no es suficiente debe ser de más capital.*
- *Inconformidad referente a la búsqueda de tierras ya que uno mismo la tiene que conseguir*



## 10.8 PROGRAMA COMERCIALIZACIÓN MAÍZ BLANCO

El Programa Programa Comercialización Maíz Blanco de obtuvo una calificación promedio de 4.1 en 2021.

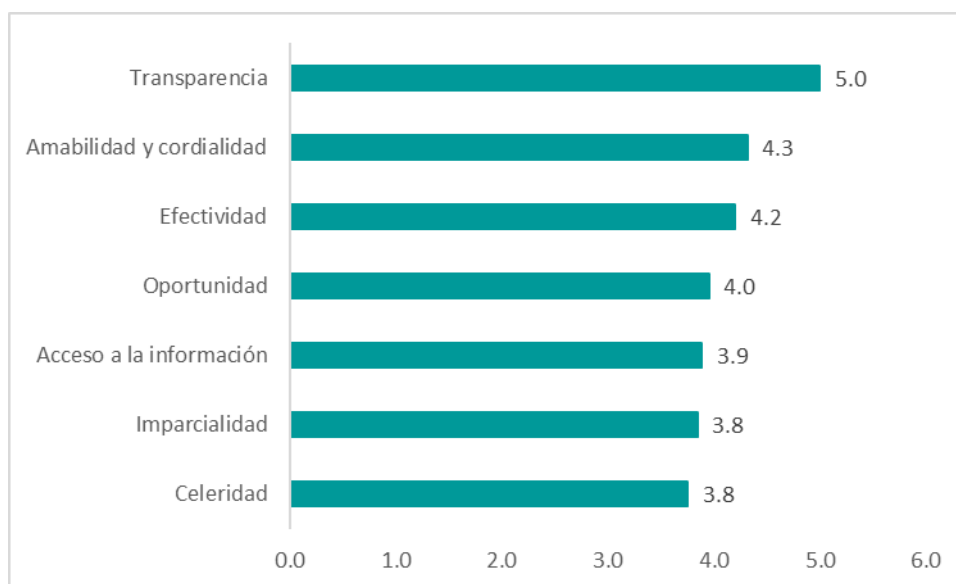


Gráfico No.16 "Resultado variables por programa"

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

### Aspectos a Mejorar

- *Personalizar más el apoyo ya que manipulan la entrega del beneficio.*
- *Que el envío de documentación sea a través de medios como correo electrónico para quienes sepan usarlo.*
- *Las ayudas no cubren completamente las necesidades.*
- *Estar más pendiente para ayudar a la comercialización del producto.*
- *Se recomienda mayor apoyo para temas climáticos y problemas de fuerza mayor con subsidios permanentes para las personas que tengan más necesidades.*

## 10.9 PROGRAMA VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL RURAL

El Programa Vivienda de Interés Social Rural, obtuvo una calificación promedio de 2.0 en 2021.

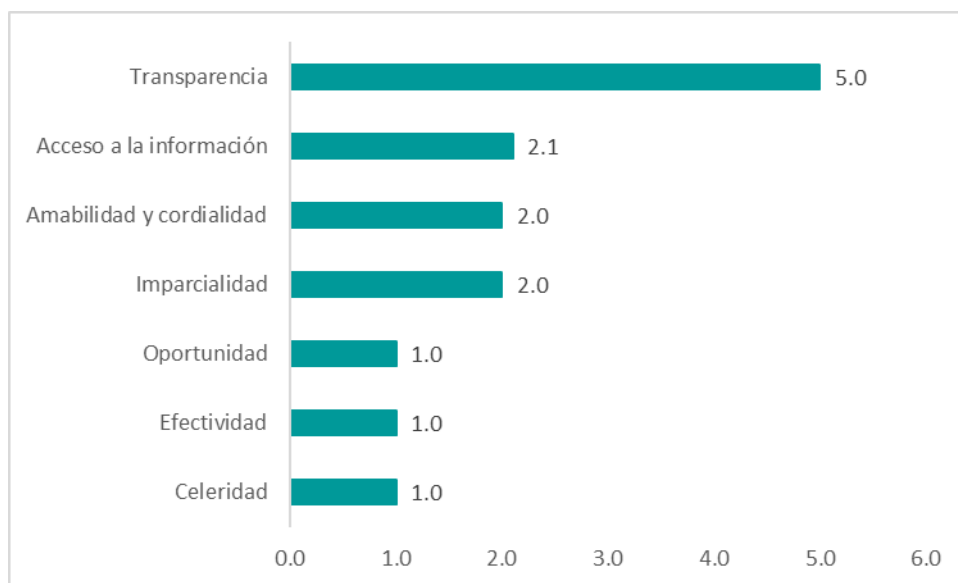


Gráfico No.17 "Resultado variables por programa"

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

### Aspectos a Mejorar

- *Estoy en el programa de mejoramiento, me llamaron y me dijeron que enviara fotos de la vivienda, estoy esperando que vengan a iniciar la obra, aun no me han entregado.*
- *Me pidieron los documentos y nada más, yo llamo y no me contestan el teléfono, no me han entregado nada, todo ha quedado en palabra.*
- *Vino un ingeniero tomo fotos y medidas, pero nunca más me han vuelto a decir nada desde el año pasado.*



## 11. CONCLUSIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2020 fue de 3.9, sobre los programas encuestados.

En términos porcentuales, el 61.9% de los beneficiarios del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 22.6% lo están Medianamente, el 15.5%, manifiesta su inconformidad con estos.

### RESULTADO GENERAL 2021 (%)

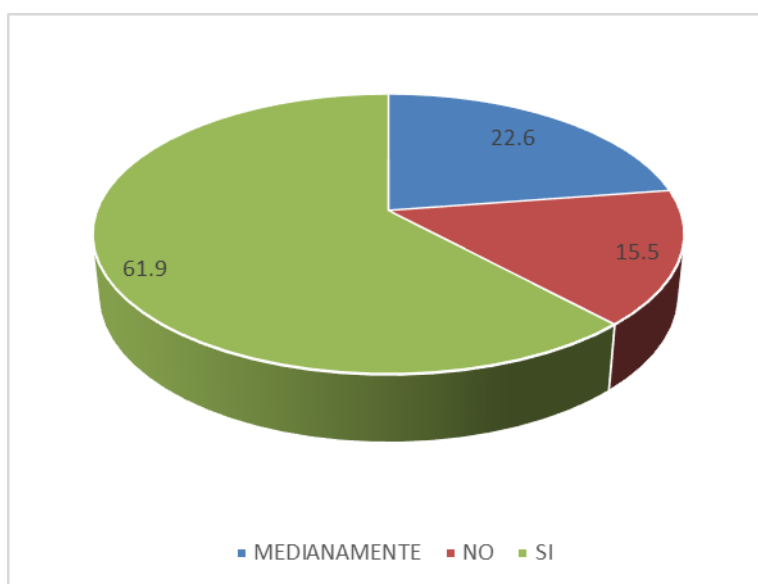


Gráfico No. 19 "Resultado general"

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.
- La información sea entregada directamente a los campesinos y no a través de





intermediarios, para que puedan conocer oportunamente los beneficios de los programas para poder acceder.

- Mejorar los tiempos de 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 tengan mayor información y poder acceder a los programas.
- Que el Ministerio este más atento a los procesos y programas con el objetivo de identificar las falencias y brindar apoyo a los agricultores sin tanta tramitología.
- Aumentar la transmisión de la información de los programas para que los campesinos se enteren de los beneficios que puedan tener y las ayudas
- 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

| FORMATO   |               | Versión 5  |   |                   |                           |
|---|---------------|--|---|-------------------|---------------------------|
|  |               | <b>FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>  |   |                   |                           |
|   |               | FECHA EDICION<br>08-03-2021  |   |                   |                           |
| DATOS MUESTRALES  |               |  |   |                   |                           |
| UNIVERSO (N):   | <b>41,969</b> | <b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA:</b>  |   |                   |                           |
| Nivel de confianza (Z)  | <b>95%</b>    | Determinar la percepción que tienen los beneficiarios con relación a los servicios/productos ofrecidos por el Ministerio en el año 2019, 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)  | <b>0.5</b>    | Muestreo Aleatorio Estratificado $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$  |   |                   |                           |
| Probabilidad en contra (q)  | <b>0.5</b>    |  |   |                   |                           |
| Error de estimación (e)   | <b>5%</b>     |  |   |                   |                           |
| TAMAÑO MUESTRA (n):   | <b>381</b>    |  |   |                   |                           |
| Tipo de encuestas:  |               | <b>Telefónica</b>  | Fecha de realización:   |                   | <b>Abril - Julio 2021</b> |
| INFORMACION BENEFICIARIOS   |               |  |   |                   |                           |
| Producto y/o Servicio   | Unidad        | No. beneficiarios  | Fuente de datos   | Muestra calculada | Muestra final             |
| Programa Vivienda de Interés Social Rural   | beneficiarios | 12,528   | Dirección de Gestión de Bienes Públicos   | 33                | 40                        |
| Incentivo Almacenamiento de Leche   | Beneficiarios | 6  | Oficina de Asuntos Internacionales  | 31                | 6                         |
| Contingente de Importación de Carne Porcina Originaria de Canadá                  | Beneficiarios | 30   | Oficina de Asuntos Internacionales  | 31                | 30                        |
| Contingente de Importación de demás Alimentos para Perros y Gatos                 | Beneficiarios | 1  | Oficina de Asuntos Internacionales  | 31                | 1                         |
| Programa Restitución de Tierras   | Beneficiarios | 2,420  | Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural - Unidad de Restitución de Tierras | 33                | 40                        |
| Incentivo Almacenamiento de Arroz   | Beneficiarios | 104  | Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales   | 31                | 38                        |
| Apoyo Siembra de Algodón  | Beneficiarios | 196  | Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales   | 31                | 38                        |
| Programa Comercialización Fibra de Algodón  | Beneficiarios | 130  | Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales   | 31                | 31                        |
| Siembra de Maíz Mejorado Productores Maíz Tradicional                             | Beneficiarios | 1,000  | Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales   | 33                | 40                        |
| Programa Comercialización Maíz Blanco   | Beneficiarios | 233  | Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales   | 31                | 38                        |
| Programa Cobertura Precios y tasa de Cambio Maíz Amarillo y Blanco                | Beneficiarios | 256  | Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales   | 31                | 38                        |
| Programa Comercialización Papa  | Beneficiarios | 25,065   | Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales   | 34                | 41                        |