

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 2024

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

SECRETARÍA GENERAL –GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mayo 2024

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 2023.

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 **4.7**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:

¹ Fuente: Encuesta_de_Satisfacción_2024

	2024
Población beneficiaria estimada (datos)	467.837
Muestra	384
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 2024

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 2024, se contó con un total de 6 programas que se tuvieron en cuenta para determinar la muestra. La muestra se distribuyó en número igual para los productos y/o servicios, teniendo en cuenta 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 renta exenta	45	64	45
Campo Emprende	4.466	64	70
Linea Especial de Crédito LEC	87.936	64	70
Incentivo a la Capitalización Rural	137	64	59
Fondo Agropecuario de Garantías	305.104	64	70
Incentivo al Seguro Agropecuario	70.149	64	70
TOTAL	467.837	384	384

*Programas no evaluados por falta de datos de contacto

Cuadro No. 4 “Productos encuestados” FUENTE: Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente 2024

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
Amabilidad y cordialidad	4,9
Imparcialidad	4,9
Celeridad	4,7
Oportunidad	4,6
Efectividad	4,6
Acceso a la información	3,9
Total General	4,7

Cuadro No.5 "Resultado variables institucionales"
FUENTE: Encuesta_de_Satisfacción_2024

En la evaluación realizada a los programas que se ejecutaron en 2023, las variables **Transparencia, Amabilidad y Cordialidad e Imparcialidad** obtuvieron la mayor calificación, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa. La variable Acceso a la Información obtuvo la menor calificación promedio de 3.9, 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

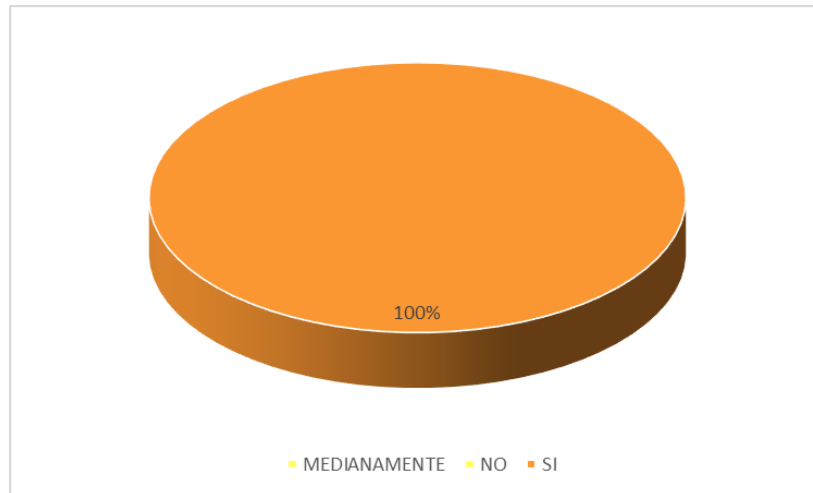


Gráfico No. 1 "Resultado Variable transparencia"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2024

8.2 AMABILIDAD Y CORDIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la Amabilidad y Cordialidad obtuvo un promedio de 4.9. Las respuestas más frecuentes fueron SI (ver gráfico 2), representadas en el 97%.

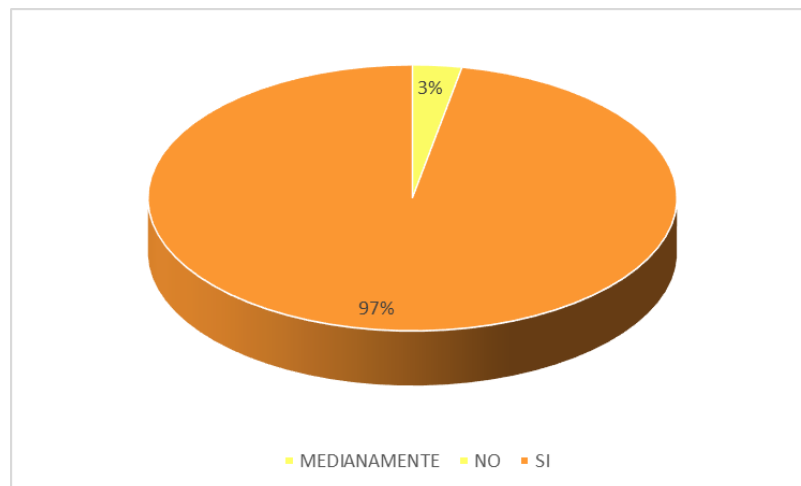


Gráfico No 2. "Resultado variable amabilidad y cordialidad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2024

8.3 IMPARCIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la **Imparcialidad** obtuvo un promedio de 4.9

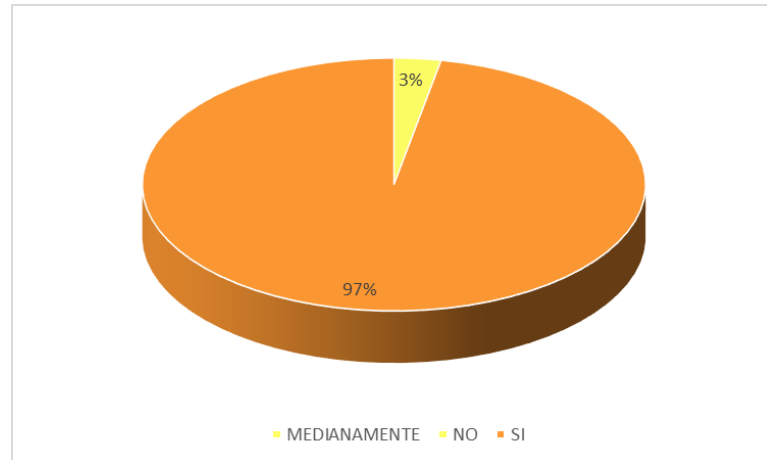


Gráfico No 3. Resultado variable imparcialidad
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2024

8.4 CELERIDAD

El nivel de satisfacción frente al Índice **Celeridad** obtuvo un promedio de 4.7. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 4), representando el 91% del total.

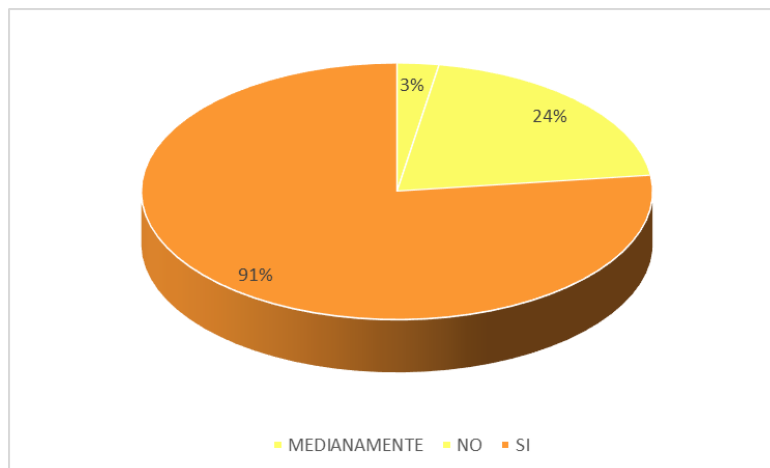


Gráfico No. 4 "Resultado variable celeridad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2024

8.5 OPORTUNIDAD

Con relación al índice de **Oportunidad**, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.6. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 5), representada con el 91% del total de la encuesta.

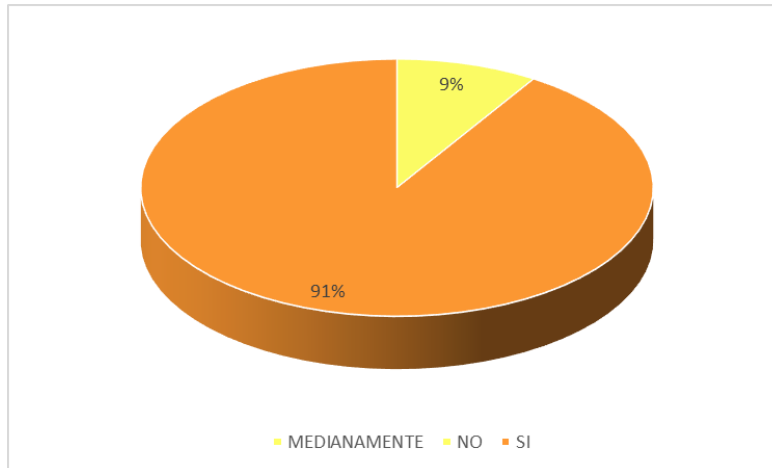


Gráfico No.5 “Resultado variable oportunidad”
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2024

8.6 EFECTIVIDAD

El nivel de satisfacción frente a la **Efectividad** obtuvo un promedio de 4.6. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver cuadro No.6) con un resultado de 91%, y NO 7% (Ver gráfico. No. 6).

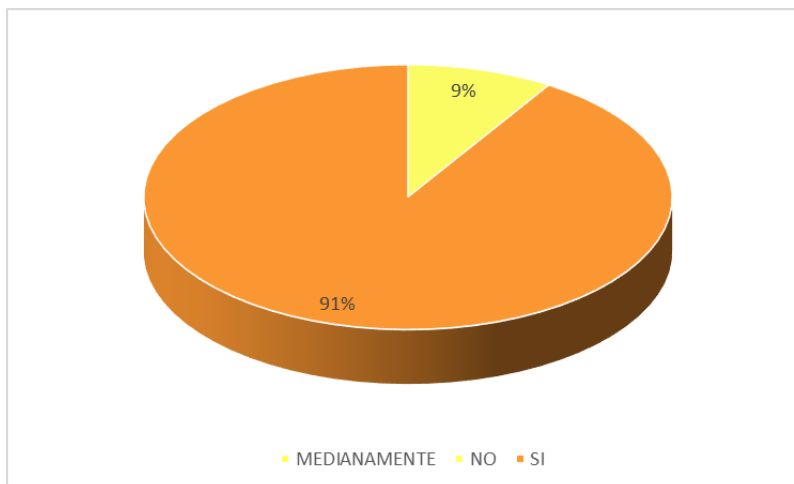


Gráfico No.6 “Resultado variable Efectividad”
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2024

8.7 ACCESO A INFORMACIÓN

El nivel de satisfacción frente a la variable **Acceso a Información**, obtuvo un promedio de 3.9. La respuesta más frecuente MEDIANAMENTE (Ver gráfico No. 7), representada en el 52% y SI 46%.

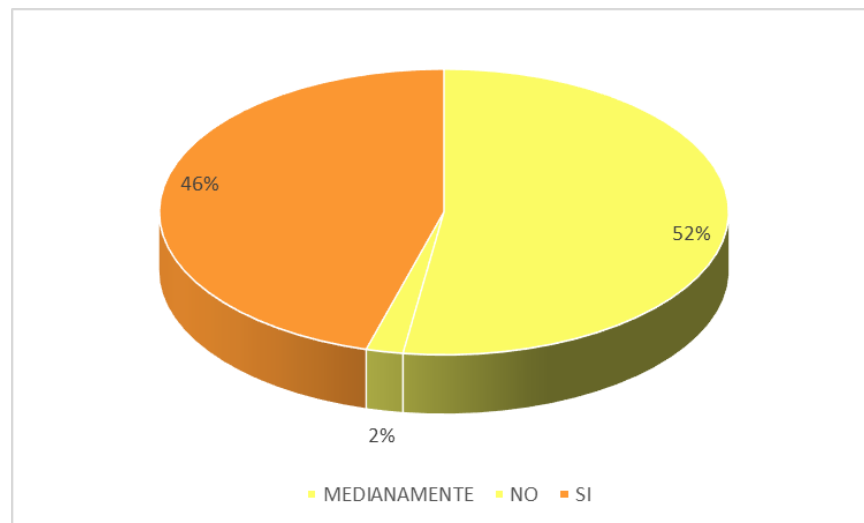


Gráfico No. 7 “Resultado variable acceso a la información”
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2024

9. ANÁLISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada en 2024 tuvo en cuenta 6 programas que fueron reportados por las diferentes Direcciones Técnicas del Ministerio, y cuyos beneficios se entregaron en el año 2024. Sin embargo, el programa Fondo Agropecuario de Garantía no se pudo establecer contacto con los beneficiarios y no se logró aplicar la encuesta. Los 5 programas evaluados se situaron en nivel **Adecuado**, con calificaciones superiores o iguales a 4.7.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron los siguientes: Programa Campo Emprende y Rentas Exentas.

TOTAL, PROGRAMAS 2024

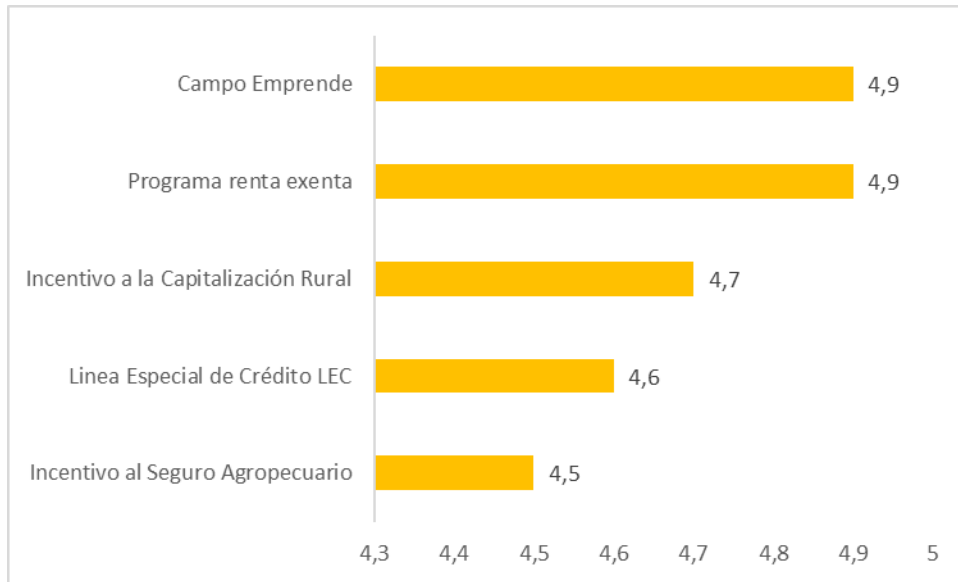


Gráfico No.8 "Resultado Programas"

10. ANÁLISIS POR PROGRAMA

10.1 PROGRAMA CAMPO EMPRENDE

El Programa campo emprende, obtuvo una calificación promedio de 4.9 en el 2024.

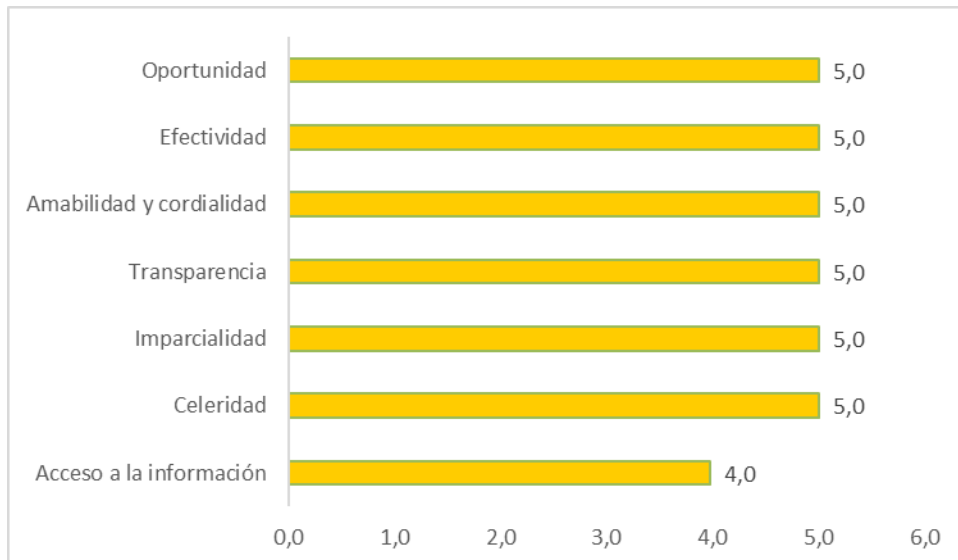


Gráfico No.10 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos relevantes

- *El programa estuvo bien, somos 12 personas, el proyecto es de ganadería, la verdad todo fue bien organizado, nos capacitaron, asistencia técnica, muy bien.*
- *Muy agradecida con el beneficio, nos ayudó mucho con el tema de emprendimiento.*
- *Todo fue bien organizado, nos capacitaron, tuvimos asistencia técnica, muy bien.*

10.2 PROGRAMA RENTAS EXENTAS

El Programa rentas exentas, obtuvo una calificación promedio de 4.9 en el 2024.

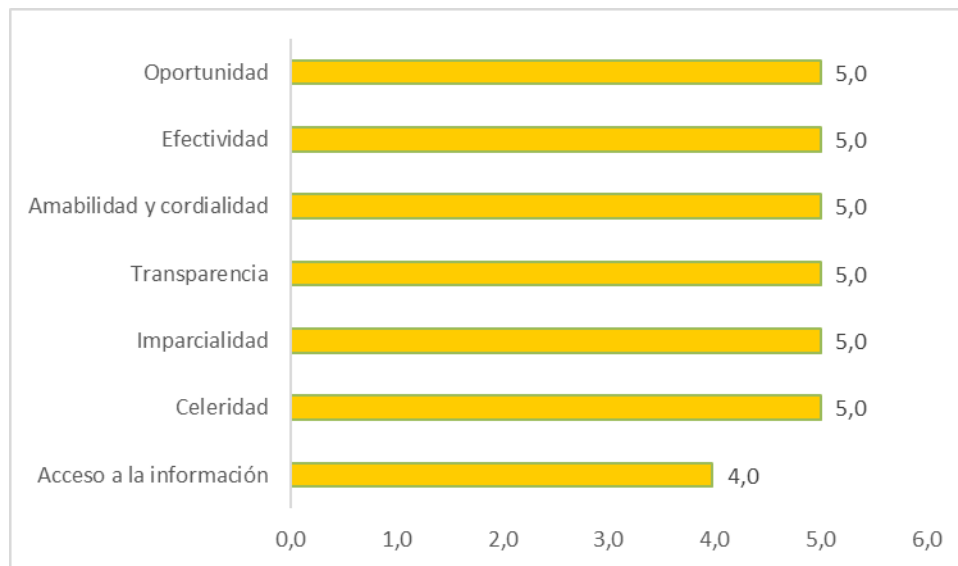


Gráfico No.11 “Resultado variables por programa”

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

Aspectos relevantes

- *El programa es muy bueno, el proyecto con las correcciones necesarias se presentará de nuevo, falta un poco más de comunicación como para aclarar las dudas.*
- *El programa sirve mucho, considero que es mucho el trámite para poder acceder a este beneficio, para uno que es profesional y que entiende está bien, pero para el campesino que no entiende es muy difícil.*
- *El programa es muy bueno, el proyecto con las correcciones necesarias se presentará de nuevo, falta un poco más de comunicación como para aclarar las dudas*

10.3 INCENTIVO CAPITALIZACIÓN RURAL

El Programa incentivo de capitalización rural, obtuvo una calificación promedio de 4.7 en 2024.

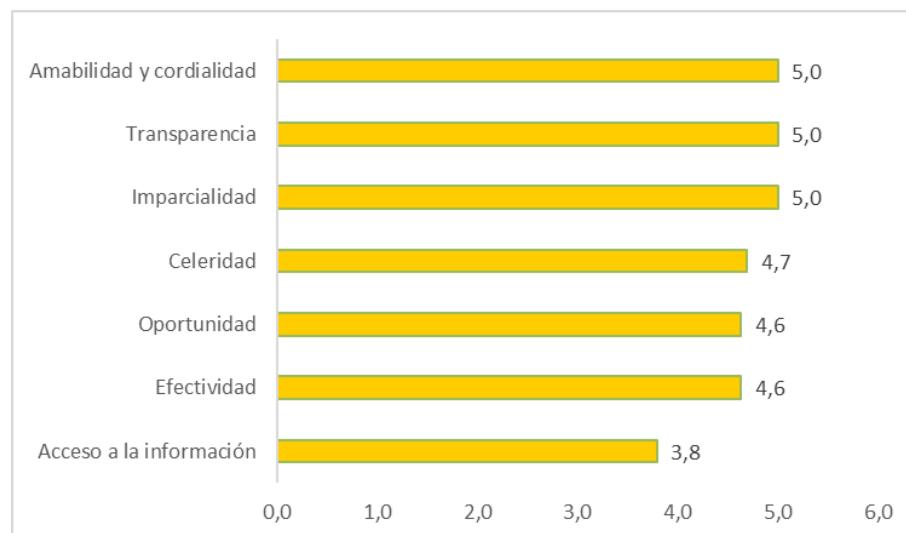


Gráfico No.12 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos relevantes

- *El Banco agrario promovió todo, hacen muchos descuentos cuando van a girar, tiene mucha arandela*
- *El Banco Agrario se comunicó conmigo, facilitó el trámite, hacen muchos descuentos cuando van a desembolsar la plata.*
- *El programa incentiva a empresas que necesitan inyección de capital, el desembolso no tardo tanto, mucho descuento al final, ayudó mucho.*
- *Todo estuvo muy bien, lo normal lo que se demora un crédito, lo tramité a través del banco Agrario, los documentos que se pidieron están bien, le gustó el programa.*

10.4 LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITO - LEC

El Programa línea especial de crédito, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en 2024.

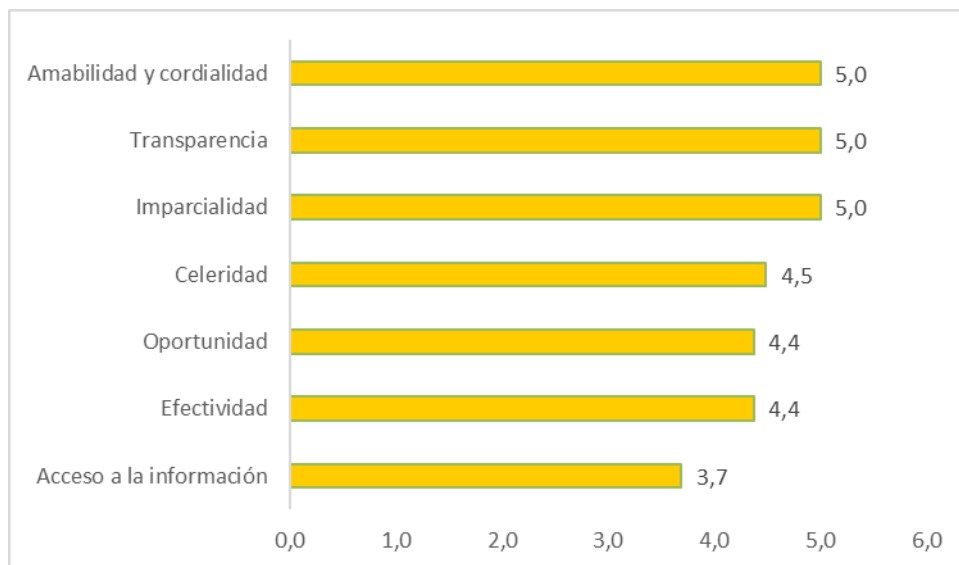


Gráfico No.13 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos relevantes

- *Accedí a la línea de crédito a través del Banco Agrario, se me acerca el pago de la primera cuota, la asesora permitió que todo saliera bien, me facilitó todo.*
- *El desembolso se hizo muy rápido, el Banco Agrario me brindo una buena información, las cuotas quedaron con buena distancia de tiempo entre una y otra, me ayudó.*
- *Me pareció un programa bien, excelente, el Banco Agrario, me ayudaron mucho los señores del banco, pidieron lo básico, así como esta no hay necesidad de modificar.*
- *Todo estuvo muy bien, lo normal lo que se demora un crédito, lo tramité a través del banco Agrario, los documentos que se pidieron están bien, le gustó el programa.*

10.5 INCENTIVO SEGURO AGROPECUARIO

El Programa incentivo seguro agropecuario, obtuvo una calificación promedio de 4.5 en 2024.

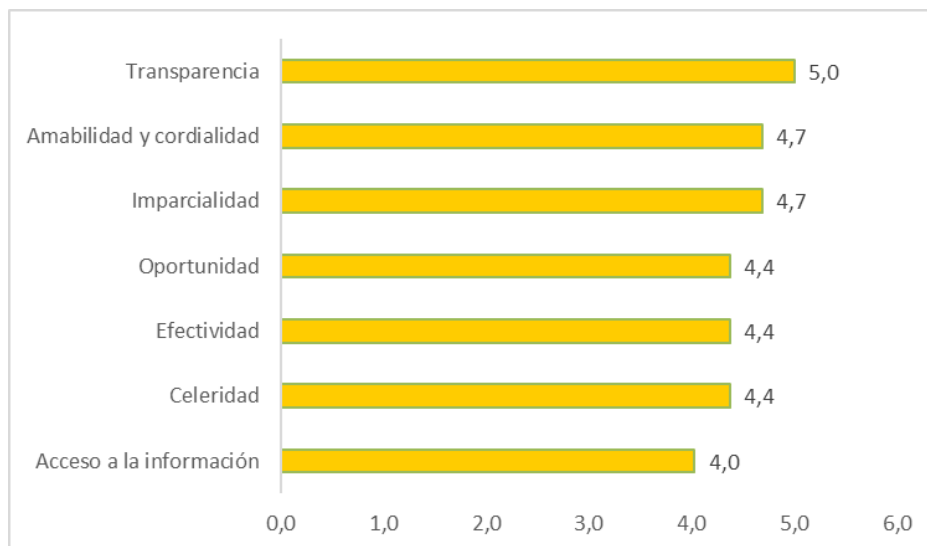


Gráfico No.14 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos relevantes

- *A través de una agremiación de la zona, se adquirió una póliza que proteja a todos los que hacemos parte, excelente.*
- *Somos una agremiación y tomamos una póliza que protegiera las cosechas de todos, excelente.*
- *Somos una agremiación y tomamos una póliza que protegiera las cosechas de todos, excelente.*

11. CONCLUSIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2023 fue de 4.7, sobre los programas encuestados.

En términos porcentuales, el 88% de los beneficiarios del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 4%, manifiesta su inconformidad y el 9% lo están Medianamente.

RESULTADO GENERAL 2024 (%)

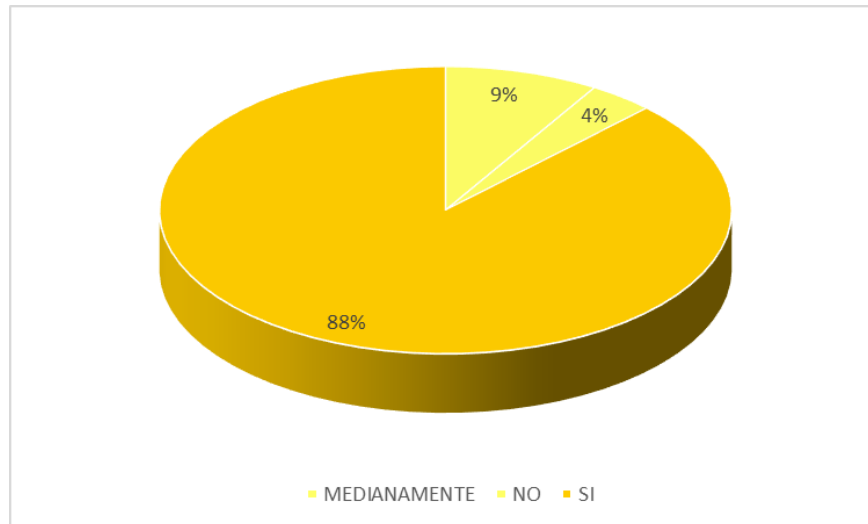


Gráfico No. 15 “Resultado general”

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.

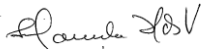
Los resultados de la pregunta abierta evidencian requerimientos comunes. Las consideraciones más frecuentes, por parte de los beneficiarios, fueron las siguientes:

- Reconocen el apoyo del Ministerio en los programas que se formulan para fortalecer el campo, consideran que el beneficio es oportuno y les ayudó a mejorar su negocio.
- Con respecto a los programas de crédito si bien son oportunos y les facilita mejorar su flujo de caja, consideran que el descuento que realiza la entidad financiera es muy alto y se debería revisar el porcentaje de descuento al momento del desembolso.
- Realizar mayor divulgación de los beneficios de los programas en especial al seguro agropecuario que es un servicio que garantiza proteger sus cosechas en los eventos climáticos.

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
Fecha: 27 de mayo 2024



Anexo 1

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

FORMATO		Versión 5												
		F01-PR-ASC-02												
		FECHA EDICION 08-03-2021												
DATOS MUESTRALES														
UNIVERSO (N):	467.837	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 2023, 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%													
TAMAÑO MUESTRA (n):	384	Muestreo Aleatorio Estratificado $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$												
Tipo de encuestas:	Telefónica	Fecha de realización: mayo -julio 2024												
INFORMACION BENEFICIARIOS														
Producto y/o Servicio	Unidad	No. beneficiarios	Fuente de datos	Muestra calculada	Muestra final									
Programa renta exenta	beneficiarios	45	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	64	45									
Campo Emprende	beneficiarios	4.466	Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	64	70									
Línea Especial de Crédito LEC	beneficiarios	87.936	Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	64	70									
Incentivo a la Capitalización Rural	beneficiarios	137	Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	64	59									
Fondo Agropecuario de Garantías	beneficiarios	305.104	Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	64	70									
Incentivo al Seguro Agropecuario	beneficiarios	70.149	Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	64	70									
CRONOGRAMA ENCUESTA														
No	ACTIVIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	OBSERVACIONES
1	Revisar los programas ejecutados durante 2023 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													