



**MINAGRICULTURA**



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
DE LOS CLIENTES 2017**

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

**Diciembre 2017**



## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural – MADR, 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 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 Proceso Atención al Ciudadano los beneficiarios que recibieron servicios durante el año 2016.

## 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 DAFF. 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 DAFF

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:

	2017
<b>Población beneficiaria estimada (datos)</b>	<b>79.044</b>
<b>Muestra</b>	<b>382</b>
<b>Nivel de confianza</b>	<b>95%</b>
<b>Error estimado</b>	<b>5%</b>
<b>Número de variables estudiadas</b>	<b>9</b>

**Cuadro No.3** "Resultado calificación"  
FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2017

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

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

Donde,

n    Tamaño de la muestra  
Z    Nivel de confianza  
e    Error de estimación

<sup>1</sup> Fuente: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2016



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 2017, la encuesta incluyó 15 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 final
1	Programa Alianzas Productivas	11,044	58
2	Programa Capacidades Empresariales	13,233	40
3	Línea Especial de Crédito	9,005	13
4	Programa Coberturas Maíz Tecnificado	510	40
5	Incentivo Almacenamiento de Arroz	90	40
6	Incentivo Certificado Forestal	168	39
7	Programa Capacidades Productivas	43,819	35
8	Precio Mínimo de Garantía Algodón	657	31
9	Contingente de Importación Carne Porcina Originario de Canadá	24	10
10	Contingente de Importación Frijol Originario de Canadá	9	5
11	Contingente de Importación Carne Bovina Originario de Canadá	16	4
12	Cupos de Exportación de Productos Lácteos	1	1
13	Cuotas Globales de Pesca	80	1
14	Programa Restitución de Tierras	267	30
15	Jóvenes Rurales -ICETEX	121	35
<b>Total</b>		<b>79,044</b>	<b>382</b>

**Cuadro No. 4** "Productos encuestados"

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2017

## 6. VARIABLES EVALUADAS

Este ejercicio evalúa 9 variables, 5 relacionadas con el desempeño institucional 4 con el producto/servicio y adicionalmente se evaluó el grado de conocimiento de los beneficiarios frente a los canales y trámites de la entidad.

### 6.1. VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD

- **Transparencia:** Hacer visible la gestión. Mantener información disponible y pública, rendir informes, facilitando que los ciudadanos participen.
- **Celeridad:** Brindar 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.



- **Oferta de programas.** Verificar si los programas ofrecidos, cubren las necesidades de los beneficiarios.
- **Acceso a la información:** Aplicar el derecho de la sociedad a la información y resultados de las autoridades estatales.

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

- **Cumplimiento.** Entregar el beneficio en las condiciones pactadas.
- **Apoyo.** Desarrollar las actividades que hizo la institución para que el beneficiario lograra los resultados.
- **Eficacia.** Lograr que el programa elegido logre dar respuesta a lo que necesitaba.
- **Mejora.** Fortalecer la oferta institucional.

Adicionalmente para esta encuesta y con el objetivo de contar con información, acerca del grado de conocimiento de los beneficiarios, sobre los canales de atención dispuestos para la comunicación permanente y el acceso a los medios tecnológicos que la entidad ha diseñado en el marco de la Estrategia Gobierno en Línea, permitirá a la Entidad tomar acciones para mejorar o fortalecer los resultados el Índice de Gobierno en Línea.

- **Conocimiento de los canales y trámites:** Conocimiento de los canales dispuestos y los trámites inscritos en el SUIT.

### 6.3. 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

### 7.1. VARIABLES INSTITUCIONALES

INDICE	PROMEDIO
Oferta de Programas	4
Imparcialidad	4
Acceso a la información	3.9
Celeridad	3.8
Transparencia	3.8

**Cuadro No.5 "Resultado variables institucionales"**  
FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2017



En la evaluación realizada a los programas que se ejecutaron en 2017, las variables relacionadas con la institucionalidad obtuvieron una calificación promedio de 3.9, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa.

Se destaca la variable de **Oferta de Programas**, con una valoración de 4.0.

## 7.2. VARIABLES DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS

INDICE	PROMEDIO
Mejora	3.9
Apoyo	3.9
Cumplimiento	3.8
Eficacia	3.8

Cuadro No.6 "Resultado variables productos/servicios"  
FUENTE: Encuesta\_de\_Satisfacción\_2017

Este grupo de variables, el comportamiento promedio fue de 3.8, destacándose **Mejora** y **Apoyo** con una calificación de 3.9, seguido de **Apoyo** y **Cumplimiento** con calificación de 3.8.

## 8. ANÁLISIS POR VARIABLES

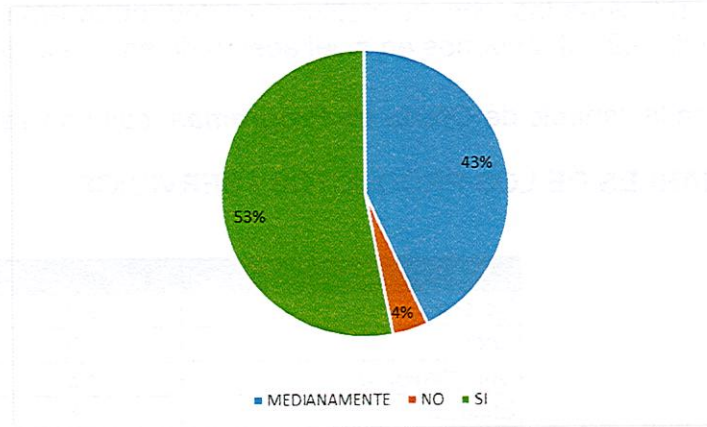
### 8.1 VARIABLES RELACIONADAS CON LA INSTITUCIONALIDAD

#### 8.1.1. OFERTA DE PROGRAMAS

El nivel de satisfacción frente a la **Oferta de Programas** obtuvo un promedio de 4.0. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver cuadro No.2) con un resultado de 53% y MEDIANAMENTE (Ver grafico. No. 1) con 43% en el total de la encuesta.



**VARIABLE OFERTA DE PROGRAMAS**



**Gráfico No.1** “Resultado variable participación ciudadana”  
**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2017

VARIABLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Oferta de programas	3.7	3.8	4.2	4.1	4.2	4.7	4.0

**Cuadro No. 7** “Comparativo anual resultado variable oferta de programas”

**8.1.2. IMPARCIALIDAD**

El nivel de satisfacción frente a la Imparcialidad, obtuvo un promedio de 4.0, ubicándose como una de las más altas calificaciones de la encuesta. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver gráfico No. 2), representadas con el 70%.





### VARIABLE IMPARCIALIDAD

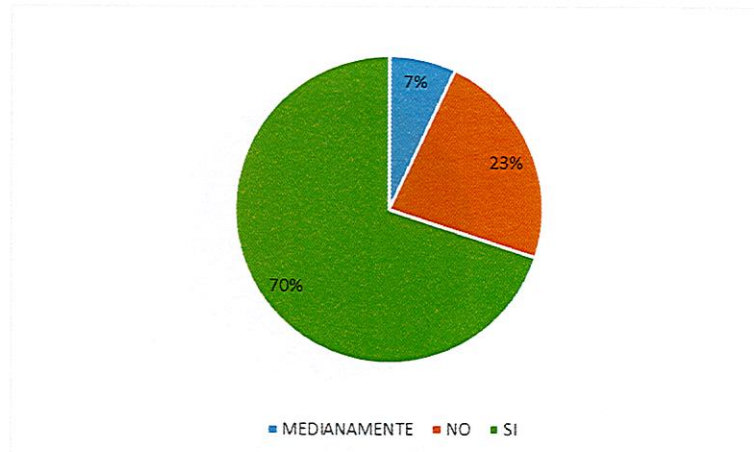


Gráfico No 2."Resultado variable imparcialidad"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2017

VARIABLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Imparcialidad	4.7	4.9	4.7	4.8	4.8	4.6	4.0

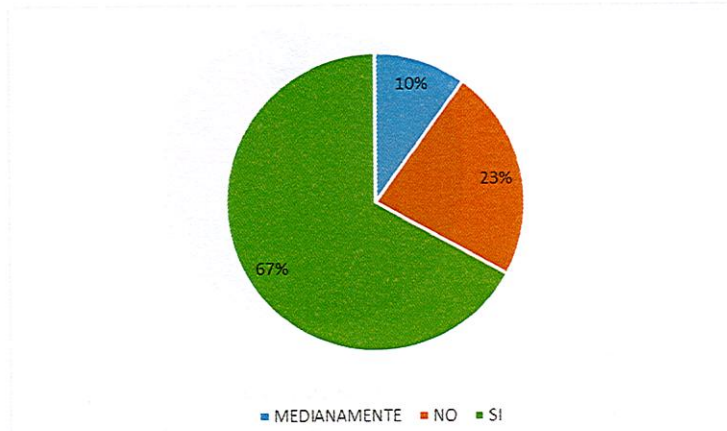
Cuadro No. 8 "Comparativo anual resultado variable imparcialidad"

### 8.1.3. ACCESO A LA INFORMACIÓN

El nivel de satisfacción frente al Índice **Acceso a la Información** obtuvo un promedio de 3.9. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 3), representando el 67% del total.



### VARIABLE ACCESO A LA INFORMACIÓN



**Grafico No. 3** "Resultado variable acceso a la información"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2017

El puntaje obtenido, muestra que los beneficiarios se encuentran satisfechos por la información recibida por el MADR para acceder a los diferentes programas, ubicándose en el nivel Adecuado en la escala de resultados.

VARIABLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Acceso a la Información	4.5	4.8	4.7	4.8	4.8	4.3	3.9

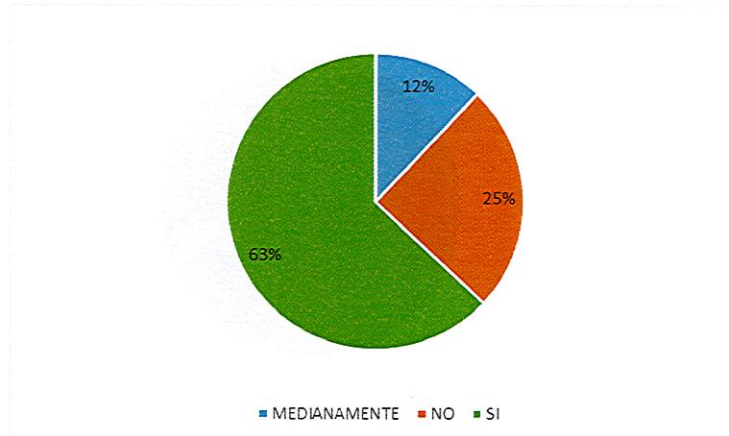
**No. 9** "Comparativo anual resultado variable acceso a la información"

#### 8.1.4. CELERIDAD

El nivel de satisfacción frente a entregar en el momento que se necesita, la respuesta o solución esperada, obtuvo una calificación promedio de 3.8. La respuesta más frecuente fue SI (ver cuadro No.2), representada en el 63%. La calificación NO participó con el 25% y la respuesta MEDIANAMENTE, obtuvo un resultado de 12%. ( Ver gráfico No. 4).



### VARIABLE CELERIDAD



**Gráfico No. 4** "Resultado Variable celeridad"  
**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2017

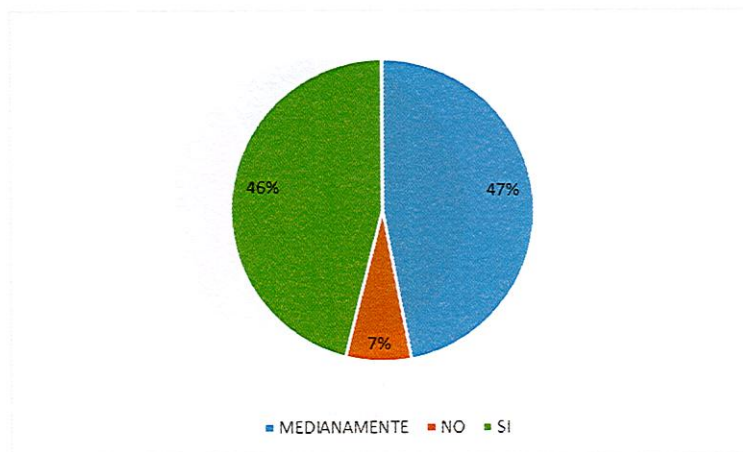
VARIABLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Celeridad	4.5	4.6	4.3	4.6	4.4	4.1	3.8

**Cuadro No. 10** "Comparativo anual resultado variable celeridad"

#### 8.1.5. TRANSPARENCIA

El nivel de satisfacción frente al Índice de *Transparencia*, obtuvo una calificación promedio de 3.8. La calificación SI (ver gráfico No.5), tuvo un resultado del 46% por votación de 175 del total de los encuestados.

### VARIABLE TRANSPARENCIA



**Gráfico No.5** "Resultado variable transparencia"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2017

La opción MEDIANAMENTE tuvo una participación del 47%, mientras que el 7% de los encuestados, respondieron NO a la pregunta relacionada con la variable *Transparencia*, lo que nos permite concluir que el MADR y sus entidades vinculadas y adscritas divulgan amplia y oportunamente sus programas y resultados.

VARIABLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Transparencia	3.9	4.4	4.0	3.8	3.9	3.5	3.8

**Cuadro No. 11** "Comparativo anual resultado variable transparencia"

## 8.2. VARIABLES RELACIONADAS CON LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

### 8.2.1. MEJORA

El nivel de satisfacción frente a la variable *Mejora* obtuvo un promedio de 4.0, la mayor calificación fue SI (ver gráfico No. 7) con 53%, seguida de MEDIANAMENTE con 43%.



VARIABLE MEJORA

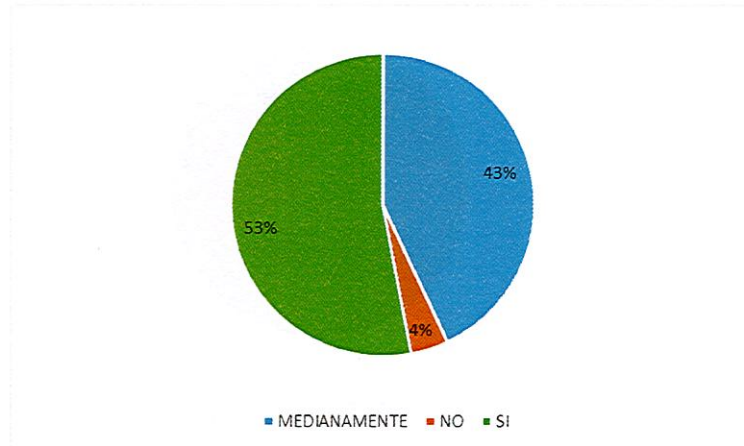


Gráfico No.6"Resultado variable mejora"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2017

Los beneficiarios reconocen que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ha diseñado y ampliado su oferta institucional para mejorar las condiciones en el sector agropecuario.

VARIABLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Mejora	3.7	4.3	4.2	4.1	4.2	4.7	4.0

Cuadro No. 12"Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

8.2.2. APOYO

Con relación al índice de **Apoyo**, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 3.9. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 9), representada con el 67% del total de la encuesta. Dicho nivel de satisfacción indica que las actividades realizadas por el MADR, fueron adecuadas para que el beneficiario obtuviera su servicio.



### VARIABLE APOYO

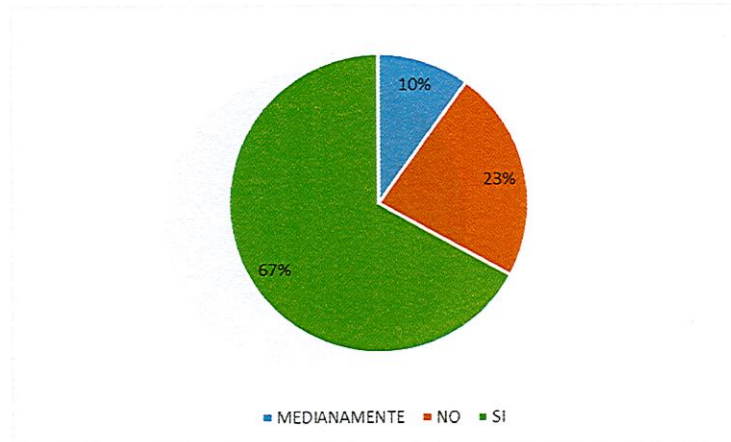


Gráfico No.7 "Resultado variable apoyo"

FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2017

Esta variable se mantiene en los niveles adecuados en la escala de calificación.

VARIABLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Apoyo	4.6	4.8	4.5	4.1	4.2	4.3	3.9

Cuadro No. 13 "Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

### 8.2.3. CUMPLIMIENTO

La variable **Cumplimiento** registró una calificación de 3.8, valor determinado por el 63% de las respuestas SI, 25% NO y MEDIANAMENTE y 12% (Ver Gráfico No. 8).



VARIABLE CUMPLIMIENTO

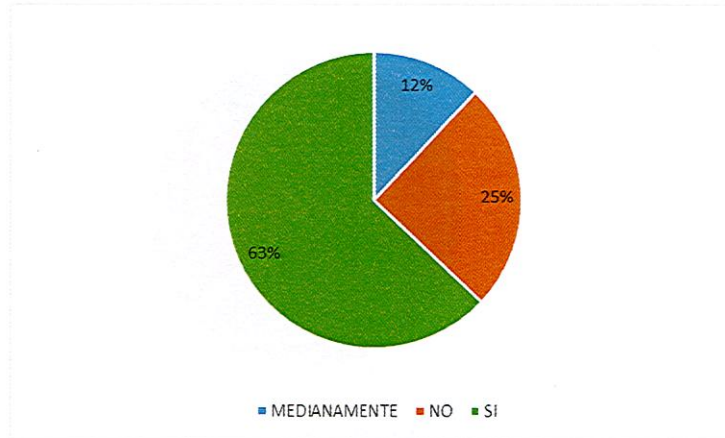


Gráfico No.8 "Resultado variable cumplimiento"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2017

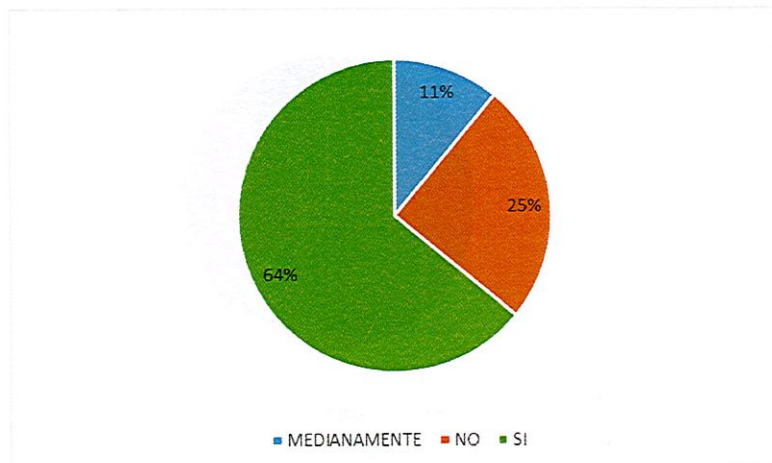
VARIABLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cumplimiento	4.6	4.8	4.3	4.6	4.4	4.1	3.8

Cuadro No. 14"Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

Este resultado se encuentra soportado, en que la mayor parte de los beneficiarios manifiestan que recibieron el apoyo en las condiciones y tiempos establecidos.

8.2.4. EFICACIA

El nivel de satisfacción frente a la variable **Eficacia**, obtuvo un promedio de 3.8. La respuesta más frecuente fue SI (Ver cuadro No. 2), representada en el 64%. Para este índice, La calificación NO (ver gráfico No. 9), registró el 25%, lo que evidencia que los beneficiarios se sienten satisfechos, porque que el programa, dio respuesta a lo solicitado.

**VARIABLE EFICACIA**

**Gráfico No. 9** "Resultado variable eficacia"

**FUENTE:** Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2017

VARIABLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Eficacia	4.6	4.7	4.6	4.5	4.1	4.0	3.8

**Cuadro No. 15** "Comparativo anual resultado variable oferta de programas"

**8.2.5. CONOCIMIENTO DE LOS CANALES Y TRÁMITES**

Para este informe y como requerimiento de Gobierno en Línea de poder contar con información sobre el grado de conocimiento de los canales de atención y los trámites que el Ministerio tiene inscritos en el SUI se aplicó una pregunta para poder medir esta variable y cómo resultado se obtuvo una calificación promedio de 1.6 en el nivel de satisfacción de los Clientes.

Las respuestas NO (Ver Gráfico No. 12) representaron el 82% del resultado.





### VARIABLE CONOCIMIENTO DE CANALES Y TRÁMITES

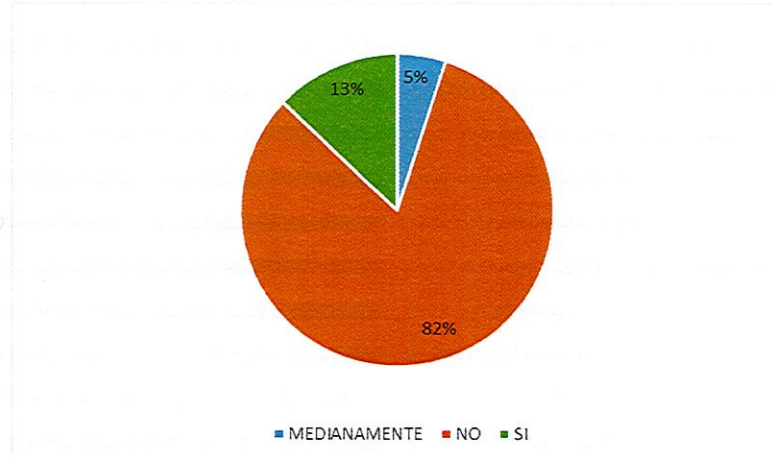


Gráfico No. 10 "Resultado variable participación ciudadana"  
FUENTE: Archivos Análisis\_Información\_Encuesta\_2016

Este resultado ubica al Ministerio en un nivel **Inadecuado** dentro de la tabla de valoración. Lo anterior permite establecer que la entidad debe definir acciones permanentes divulgar permanentemente los canales de atención y los trámites para que los ciudadanos puedan conocer los servicios tecnológicos ofrecidos por la entidad.

## 9. ANÁLISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada en 2017, tuvo en cuenta 15 programas que fueron reportados por las diferentes Oficinas y Direcciones Técnicas del Ministerio, y cuyos beneficios se entregaron en el año 2016.

De los 15 programas, 10 se situaron en nivel **Adecuado**, con calificaciones superiores o iguales a 4.1 y, 2 en nivel satisfactorio y 2 en nivel deficiente.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron: Cupos de Exportación de Productos Lácteos 5.0, Contingente de Importación Carne Porcina Originario de Canadá y Contingente de Importación Carne Porcina Originario de Canadá y Contingente de Importación Carne Bovina Originario de Canadá con calificación 4.8, y Contingente de Importación Fríjol Originario de Canadá con calificación de 4.5.



### TOTAL PROGRAMAS 2017

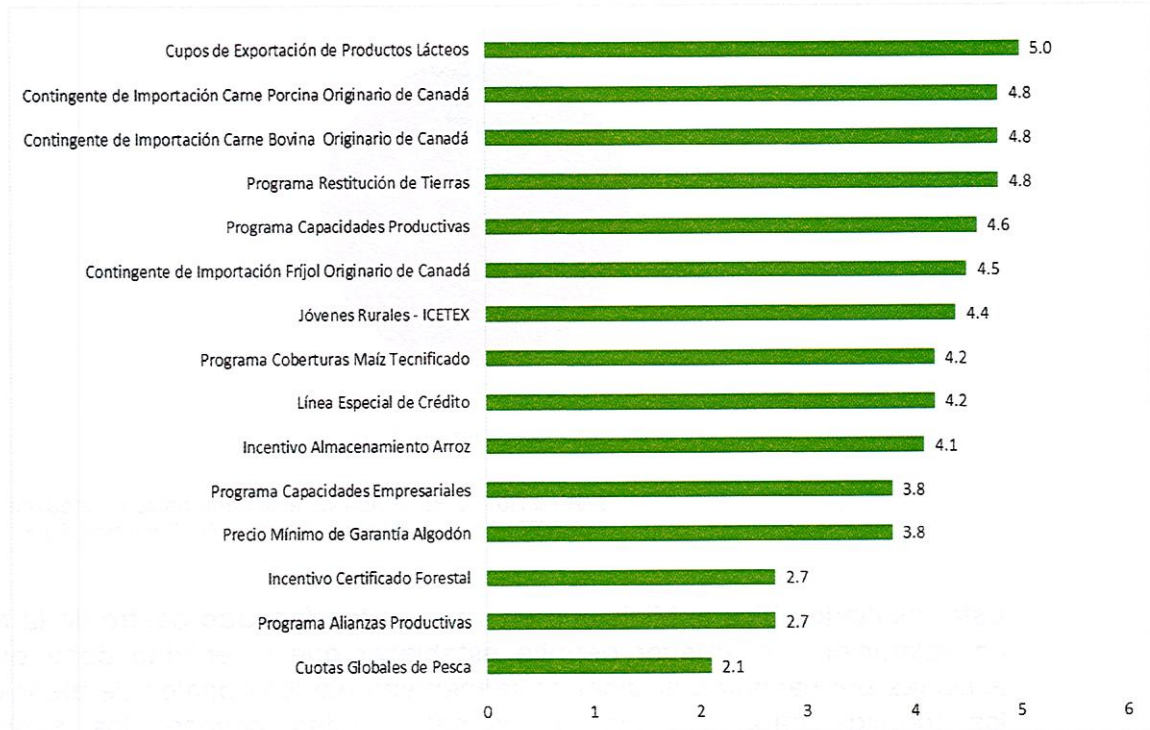
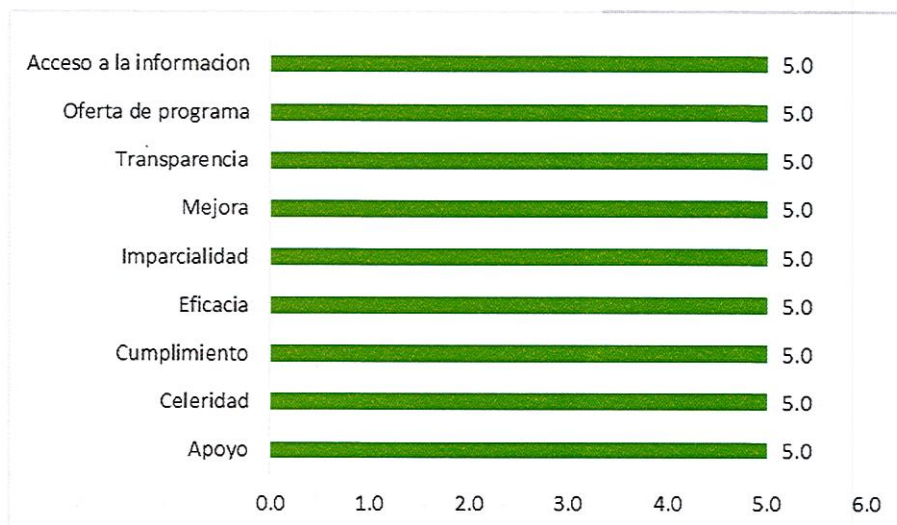


Gráfico No.11 "Resultado Programas"

## 10. ANÁLISIS POR PROGRAMA

### 10.1 CUPOS DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS

El Programa, Cupos de Exportación de Productos Lácteos obtuvo en la encuesta 2017 una valoración promedio de 5.0.



**Gráfico No.12** "Resultado variables por programa"

La valoración de 5.0, 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, pues todas las variables quedaron en el nivel más alto de la escala de valoración.

#### **Aspectos Positivos**

- El beneficio fue entregado oportunamente.
- La comunicación con el Ministerio fue cordial y les proporcionaron información clara sobre los requisitos para acceder al beneficio.

## **10.2 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN CARNE PORCINA ORIGINARIO DE CANADÁ**

El Programa Contingente de Importación Carne Porcina Originario de Canadá, obtuvo una calificación promedio de 4.8 en el 2017. Las variables **Eficacia**, **Cumplimiento** y **Celeridad** obtuvieron la mayor calificación, 5.0. Las variables con calificación baja fueron **Acceso a la Información** y **Apoyo** con 4.6.

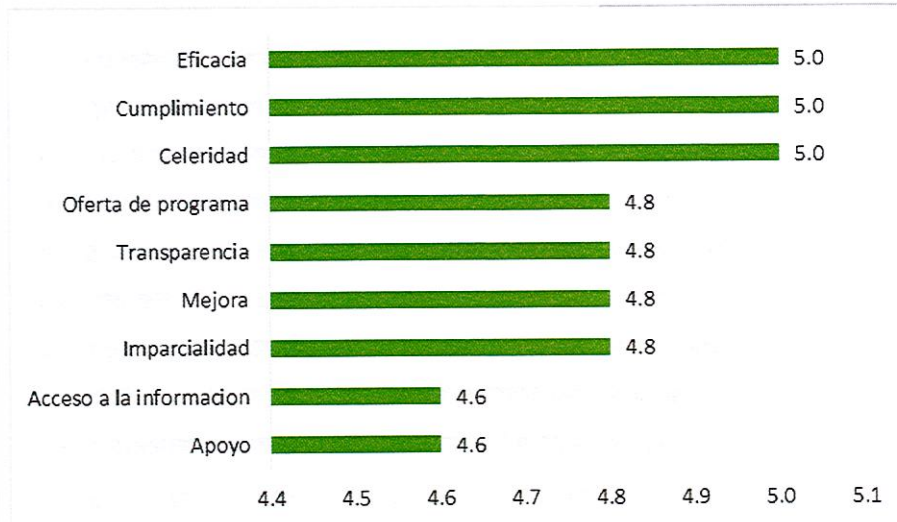


Gráfico No.13 "Resultado variables por programa"

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

#### Aspectos Positivos

- La información para acceder al contingente fue clara y oportuna
- Resaltan el trabajo y labor que realiza el Ministerio para la asignación de los contingentes.

#### Aspectos a Mejorar

- Ampliar el cupo de asignación del contingente
- Conocer un poco más de las cadenas de producción por parte del Ministerio.

### 10.3 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN CARNE BOVINA ORIGINARIO DE CANADÁ

El Programa Contingente de Importación Carne Bovina Originario de Canadá, obtuvo una calificación promedio de 4.8 en 2017. Las variables con calificación de 5.0 fueron: **Oferta De Programa, Transparencia, Imparcialidad, Cumplimiento y Celeridad.**

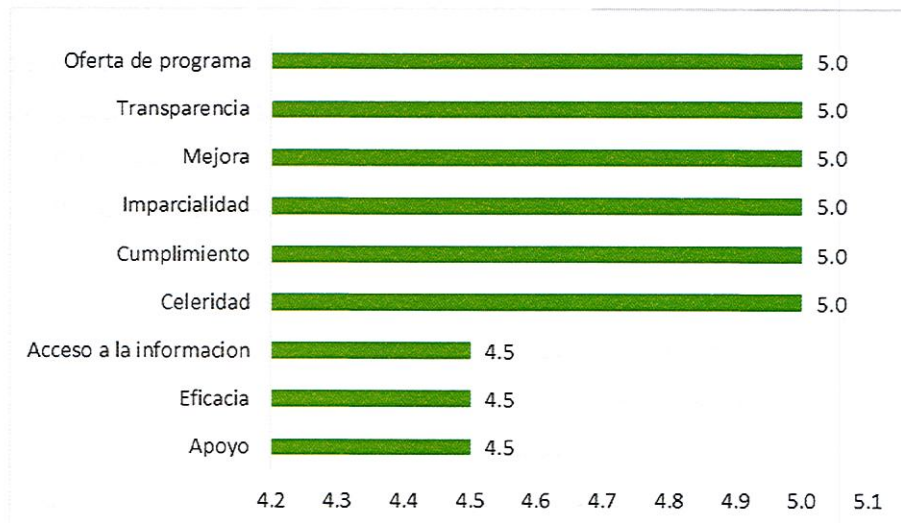


Gráfico No.14 "Resultado variables por programa"

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

#### Aspectos Positivos

- El beneficio fue entregado oportunamente.
- Se brindó información y asesoría oportunamente

#### Aspectos a Mejorar

- Mayor divulgación de los programas que ofrece el Ministerio.

### 10.4 PROGRAMA DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

El Programa de Restitución de Tierras obtuvo una calificación de 4.8. Este resultado ubica al programa en un nivel **Adecuado** dentro de la escala de valoración. Las variables con calificación de 5.0 fueron: **Imparcialidad y Eficacia.**

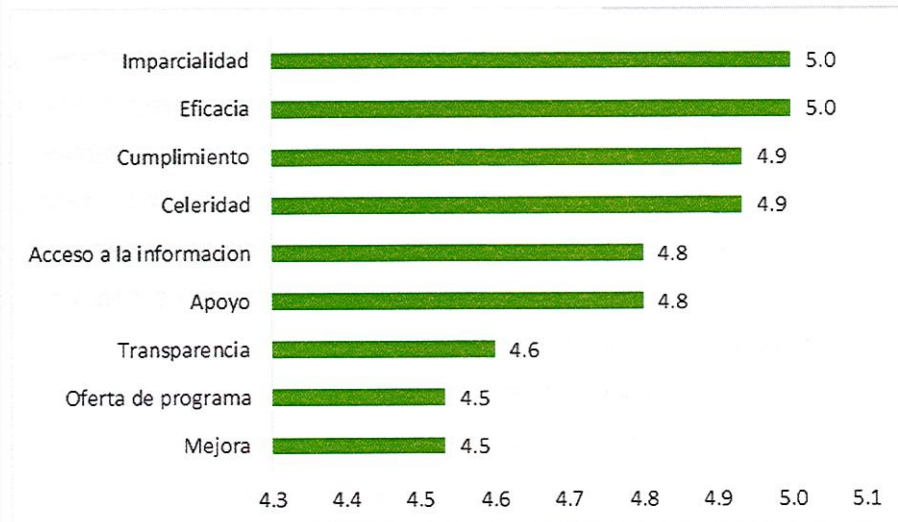


Gráfico No.15 "Resultado variables por programa"

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

#### Aspectos Positivos

- La asesoría y orientación de los funcionarios de la Unidad de Restitución de Tierras fue clara para iniciar con el proceso.
- Con el programa les ayudó a mejorar la calidad de vida y desarrollar proyectos productivos para garantizar la seguridad alimentaria.

#### Aspectos a Mejorar

- Mejora el tiempo que dura el trámite.

### 10.5 PROGRAMA CAPACIDADES PRODUCTIVAS

El Programa Capacidades Productivas, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en 2017, las variables con mayor calificación, fueron: **Imparcialidad, Eficacia, Acceso a la Información y Apoyo**. La variable de **Transparencia** obtuvo la calificación baja 4.1.

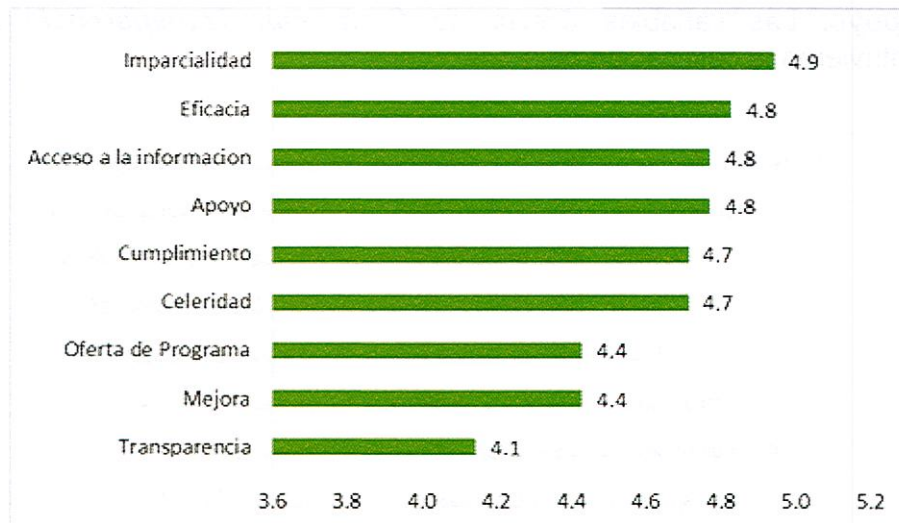


Gráfico No.16 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.6 del Programa Capacidades Productivas, lo ubica en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

#### Aspectos Positivos

- Se brindó apoyo y acompañamiento por parte de la Umata y las Secretarías de Agricultura y esto ayudó a conocer más sobre el cultivo.
- El beneficio recibido como insumo y herramientas les permitió mejorar la producción de los cultivos.

#### Aspectos a Mejorar

- Mejora la calidad de la semilla entregada en el programa.

### 10.6 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN FRIJOL ORIGINARIO DE CANADA

El Programa Contingente de Importación Frijol Originario de Canadá, obtuvo una calificación promedio de 4.5 en 2017, las variables con mayor calificación, fueron: **Acceso a la Información, Cumplimiento, Celeridad y**

**Apoyo.** Las variables *Oferta de Programa, Transparencia y Mejora* obtuvieron la calificación baja 3.8.

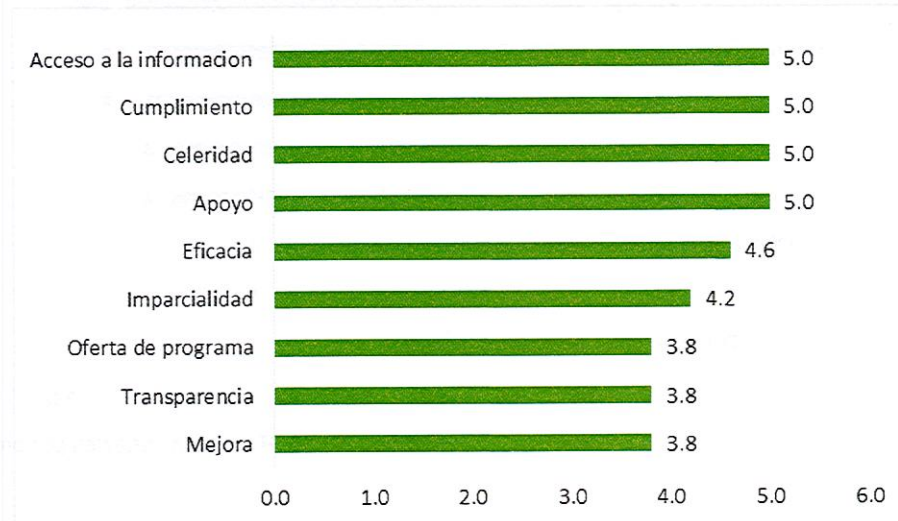


Gráfico No.17 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.5 del Programa Contingente de Importación Frijol Originario de Canadá, lo ubica en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

#### Aspectos Positivos

- La información recibida por parte del Ministerio fue clara y oportuna.
- La información publicada en la página web sobre el proceso es clara y oportuna

#### Aspectos a Mejorar

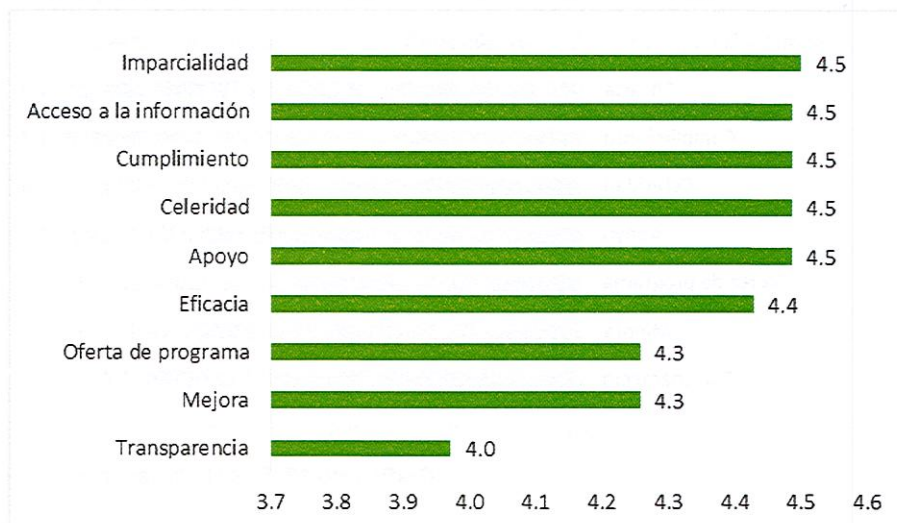
- Ampliar los cupos de importación.

### 10.7 PROGRAMA JÓVENES RURALES - ICETEX

El Programa Jóvenes Rurales - ICETEX, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en 2017, las variables con mayor calificación, fueron: **Imparcialidad,**



**Acceso a la Información. Cumplimiento, Celeridad y Apoyo** La variable **Transparencia** obtuvo la calificación baja 4.0.



**Gráfico No.18** "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.4 del Programa Jóvenes Rurales - ICETEX, lo ubica en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

#### **Aspectos Positivos**

- El programa ayudó a iniciar los estudios universitarios.
- Durante el proceso se brindó información clara y oportuna

#### **Aspectos a Mejorar**

- Realizar mayor divulgación del programa para que los jóvenes accedan al beneficio.

### **10.8 PROGRAMA COBERTURA MAÍZ TECNIFICADO**

El Programa Cobertura Maíz Tecnificado, obtuvo una calificación promedio de 4.2 en 2017, la variable con mayor calificación, fue: **Imparcialidad**. La variable **Transparencia** obtuvo la calificación baja 3.7.

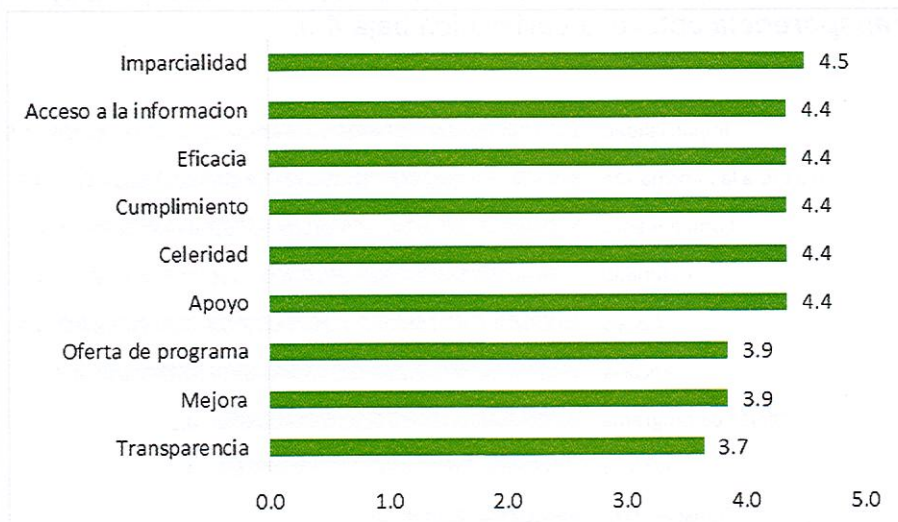


Gráfico No.19 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.2 del Programa Cobertura Maíz tecnificado, lo ubica en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

#### Aspectos Positivos

- Recibieron apoyo y orientación oportuna y eficiente para acceder al programa.
- El beneficio les ayudó a mejorar la inversión y a realizar nuevas siembras.

#### Aspectos a Mejorar

- Desean que el Ministerio tengan en cuenta los tiempos de cosecha.
- Que para no se realice la entrega del programa a través de intermediarios.
- Mejorar los precios del maíz para la venta ya que están muy bajos



## 10.9 LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITO

El Programa Línea Especial de Crédito, obtuvo en 2017 una calificación promedio de 4.2. Las variables **Imparcialidad**, **Eficacia**, **Cumplimiento** y **Celeridad**, reportaron la calificación de 5.0. La variable con menor puntaje fue **Transparencia** con 1.6.

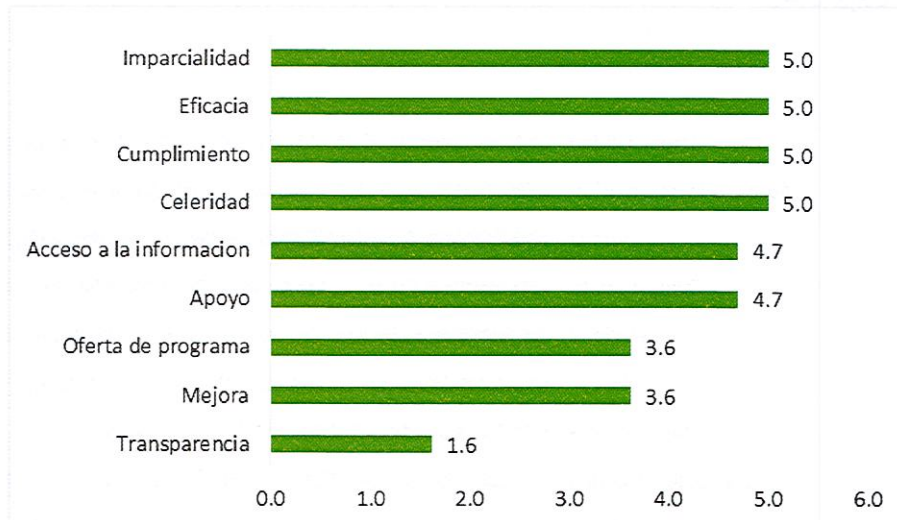


Gráfico No.20 "Resultado variables por programa"

La evaluación de 4.2 de la Línea Especial de Crédito, lo ubica en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

### Aspectos Positivos

- La información y asesoramiento fue realizado de manera oportuna y eficiente.
- El crédito contribuyó a realizar la cosecha de cultivos y pago de mano de obra.

### Aspectos a Mejorar

- Mayor divulgación de los programa para que los campesinos accedan a los beneficios.
- Ampliar el valor de los créditos y que ayuden a la compra de maquinaria.

### 10.10 INCENTIVO ALMACENAMIENTO DE ARROZ

El Programa Incentivo de Almacenamiento de Arroz, obtuvo para el año 2017 una calificación promedio de 4.1. Se destacan las variables, **Imparcialidad**, **Apoyo** y **Acceso a la Información** que obtuvieron una calificación de 4.6. Las variables **Oferta de Programa** y **Mejora**, registraron la calificación más baja 3.4.

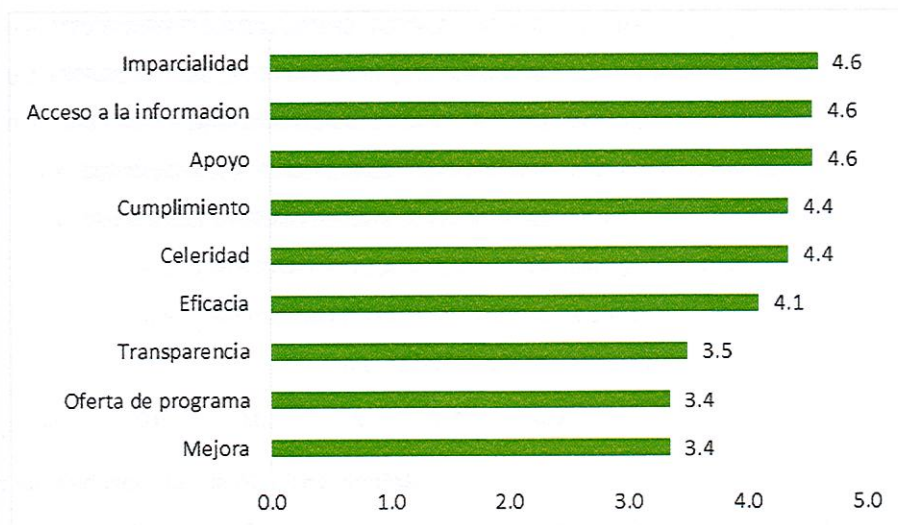


Gráfico No.21 "Resultado variables por programa"

La valoración de 4.1, ubica al Programa Incentivo Almacenamiento de Arroz, en el nivel **Adecuado** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

#### Aspectos Positivos

- Recibieron asesoría por parte de Bolsa Mercantil para acceder al beneficio.
- El trato fue respetuoso y amable por parte de las personas de la Bolsa Mercantil.
- Con el incentivo, les permitió pagar los insumos utilizados en el cultivo, los costos de almacenamiento y financiero.



### Aspectos a Mejorar

- El valor del incentivo no fue pagado en su totalidad y mejorar los tiempos del pago, teniendo en cuenta que no se realizaron en el tiempo acordado.
- Disminuir los documentos durante el trámite.
- Se tuvo problemas con la entrega del arroz, el producto se vendió por debajo del precio de mercado, y no era el definido por la industria molinera.

### 10.11 PROGRAMA CAPACIDADES EMPRESARIALES

El Programa Capacidades Empresariales, obtuvo para el año 2017 una calificación promedio de 3.8. Se destacan las variables, **Imparcialidad, Apoyo y Acceso a la Información** que obtuvieron una calificación de 4.6. Las variables **Oferta de Programa y Mejora**, registraron la calificación más baja 3.4.

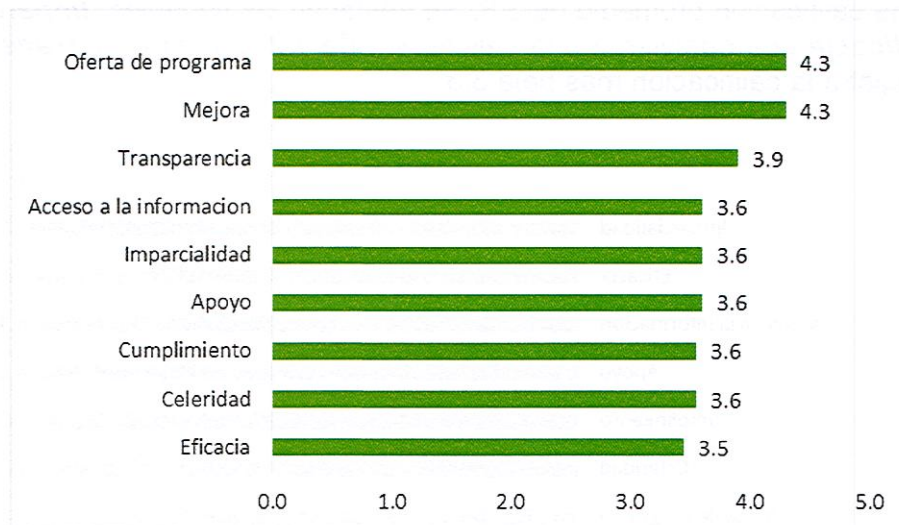


Gráfico No.22 "Resultado variables por programa"

La valoración de 3.8, ubica al Programa Capacidades Empresariales, en el nivel **Satisfactorio** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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



### Aspectos Positivos

- El beneficio les ayudó para la inversión de materiales para la iniciación de los proyectos productivos.
- El programa ayudó a suplir las necesidades económicas y adquirir conocimientos.

### Aspectos a Mejorar

- Mayor divulgación del programa para que los pequeños productores puedan acceder al beneficio.
- 

### 10.12 PRECIO MÍNIMO DE GARANTÍA ALGODÓN

El Programa Precio Mínimo de Garantía Algodón, obtuvo para el año 2017 una calificación promedio de 3.8. Se destacan las variables, **Imparcialidad y Eficacia** que obtuvieron una calificación de 4.2. La variable **Transparencia**, registra la calificación más baja 3.3

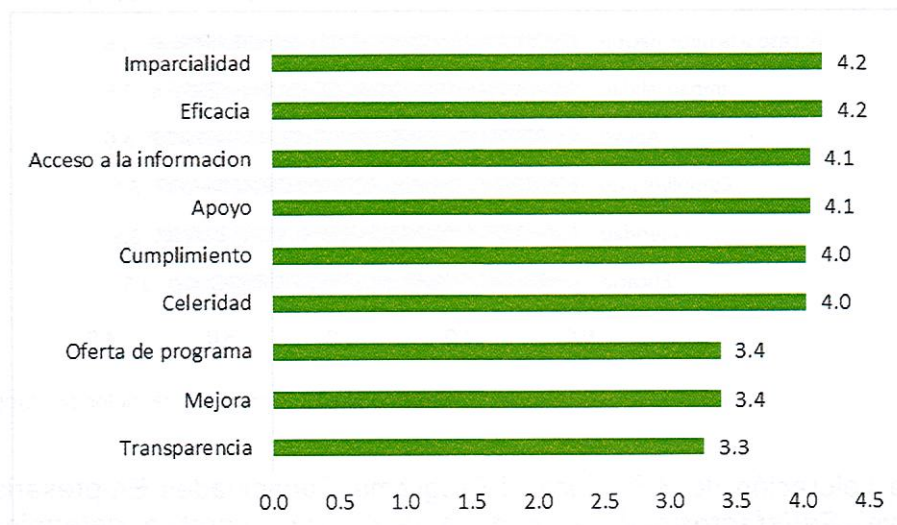


Gráfico No.23 "Resultado variables por programa"

La valoración de 3.8, ubica al Programa Precio Mínimo de Garantía Algodón, en el nivel **Satisfactorio** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

### Aspectos Positivos

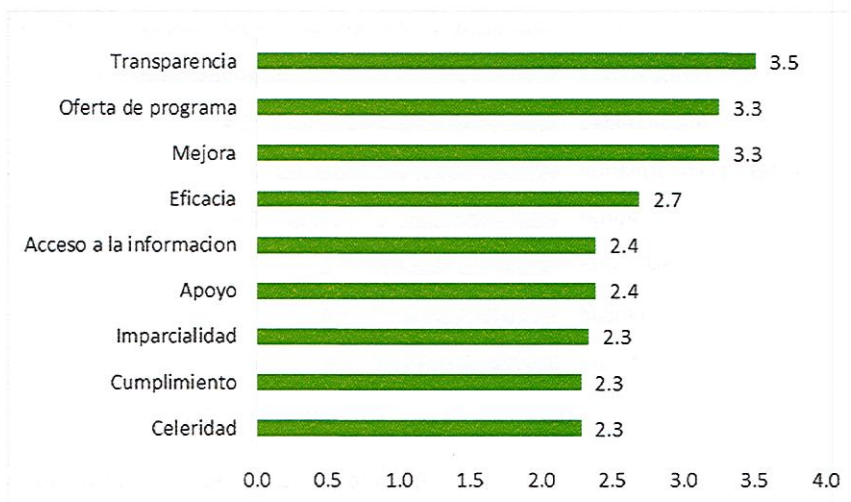
- El beneficio recibido les ayudo a equilibrar la pérdida del algodón.
- La información recibida por parte de las agremiaciones fue clara y oportuna.

### Aspectos a Mejorar

- Mejorar el tiempo de entrega del beneficio, teniendo en cuenta que no se realizó de acuerdo a lo acordado.
- Que el Ministerio realice mayor vigilancia a los precios del algodón.

## 10.13 CERTIFICADO DE INCENTIVO FORESTAL

El programa Certificado de Incentivo Forestal registró una valoración promedio de 2.7 en el 2017, La variable **Transparencia**, registró la calificación más alta de 3.5. Las variables **Imparcialidad, cumplimiento y celeridad**, registraron calificación baja con 2.3.



**Gráfico No. 24** “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 2.7 del Programa Certificado de Incentivo Forestal, lo ubica en el nivel **Deficiente** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

### Aspectos Positivos

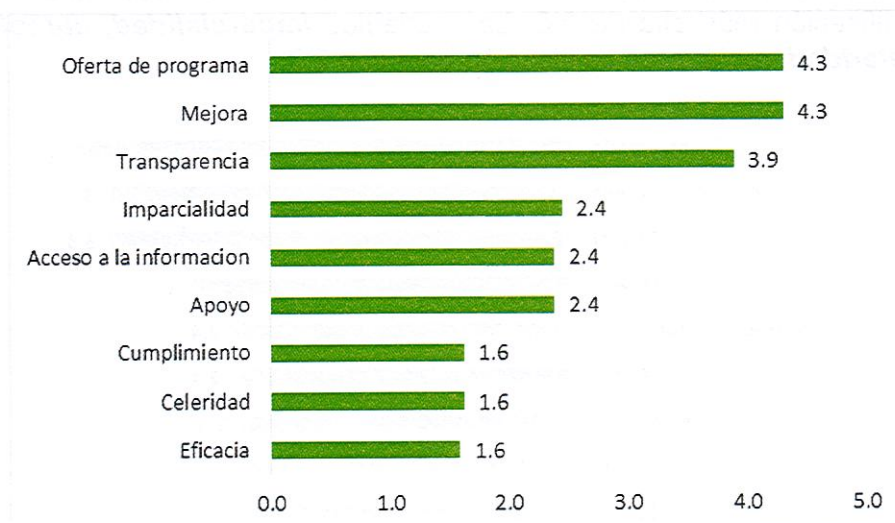
- Recibieron trato amable en el proceso para acceder al incentivo

### Aspectos a Mejorar

- Cumplir con los tiempos acordados en el proceso.
- Realizar los pagos oportunamente, teniendo en cuenta que en el momento de la llamada no habían recibido el beneficio.
- Recibir asesoría para la comercialización del producto.

## 10.14 PROGRAMA ALIANZAS PRODUCTIVAS

El programa Alianzas Productivas registró una valoración promedio de 2.7 en el 2017, Las variables con mayor calificación fueron **Oferta de Programa y Mejora** con 4.3. Las variables que registraron menor valor fueron **Eficacia Cumplimiento y celeridad** con 1.6.



**Gráfico No. 25** “Resultados de variables por programas”





La evaluación de 2.7 del Programa Alianzas Productivas, lo ubica en el nivel **Deficiente** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.

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

### Aspectos a Mejorar

- Al momento de realizar las llamadas los beneficiarios comentan que a la fecha no han recibido el beneficio y están a la espera.
- Se les brinde asesoría e información oportuna sobre el programa.
- Disminuir los requisitos para acceder al beneficio.

### 10.15 CUOTAS GLOBALES DE PESCA

El programa Cuotas Globales de Pesca registró una valoración promedio de 2.1 en el 2017, Las variables con mayor calificación fueron **Oferta de Programa y Mejora** con 5.0. Las variables que registraron menor calificación fueron **Eficacia, Cumplimiento, Celeridad, Imparcialidad, Apoyo y Acceso a la Información** con 1.0.

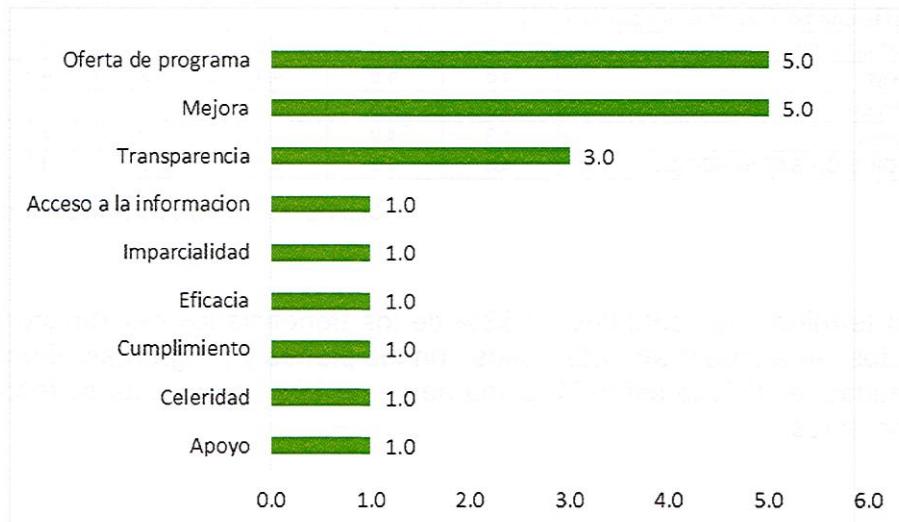


Gráfico No. 26 “Resultados de variables por programas”

La evaluación de 2.1 del Programa Cuotas Globales de Pesca, lo ubica en el nivel **Deficiente** de acuerdo a la escala valorativa determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP.



Es importante aclarar que para la realización de la encuesta solo se pudo contactar con un beneficiario, para lo cual no es relevante la evaluación y para las próximas encuestas se definirá con la Dirección Técnica las preguntas propias a la percepción de las cuotas asignadas y su debido aprovechamiento por parte de los permisionarios.

## 11. CONCLUSIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2017 fue de 3.9, sobre los programas encuestados. Este resultado con respecto al 2016 se mantuvo en el nivel Satisfactorio según la Escala de Valoración Establecida.

### COMPARACIÓN ANUAL DE RESULTADO

VARIABLES	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Relacionadas con la Institucionalidad</b>						
Transparencia	4.4	4	3.8	3.9	3.5	3.8
Celeridad	4.6	4.3	4.6	4.4	4.1	3.8
Imparcialidad	4.9	4.7	4.8	4.8	4.6	4.0
Acceso a la Información	4.8	4.7	4.8	4.8	4.3	3.9
Oferta de Programas	3.8	4.2	4.1	4.2	4.7	4.0
<b>Relacionadas con el producto/servicio</b>						
Cumplimiento	4.8	4.3	4.6	4.4	4.1	3.8
Apoyo	4.8	4.5	4.1	4.2	4.3	3.9
Eficacia	4.7	4.6	4.5	4.1	4	3.8
Mejora	4.3	4.2	4.1	4.2	4.7	4.0
<b>INDICE DE SATISFACCIÓN</b>	<b>4.6</b>	<b>4.3</b>	<b>4.1</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>3.9</b>

Cuadro No. 16 "Comparativo anual de variables"

En términos porcentuales, el 52% de los beneficiarios del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 19% lo están Medianamente, el 29%, manifiesta su inconformidad con estos.



### RESULTADO GENERAL 2017 (%)

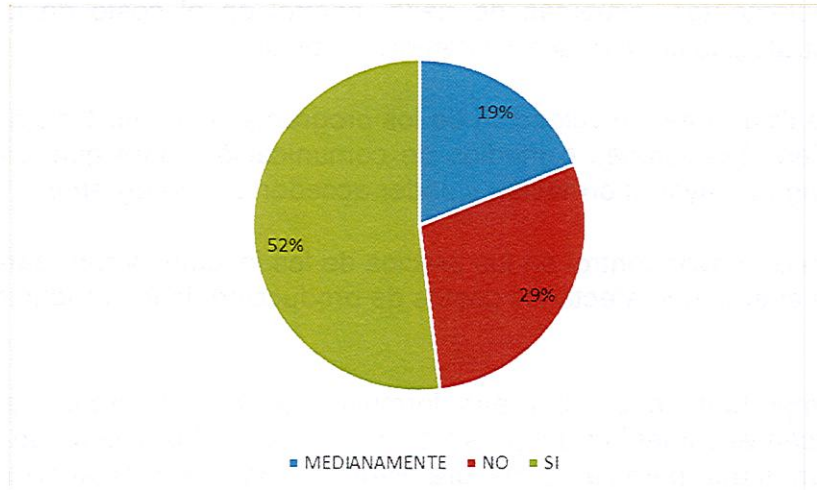


Gráfico No. 27<sup>o</sup> Resultado general<sup>o</sup>

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 para los programas. Las consideraciones más frecuentes, por parte de los beneficiarios, fueron las siguientes:

- Solicitan mayor seguimiento por parte del Ministerio con respecto a la asistencia técnica que se presta a nivel regional.
- 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.
- Desean que los insumos sean a bajo costo, ya que los productos los venden a precio económico y no se saca ganancia en las cosechas.
- Mejorar 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.



- Solicitan ayuda para detectar la deficiencia que hay en los cultivos, implementar sistemas de riego, control en el costo de los insumos y estrategias de mercadeo y comercialización.
- 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.
- Tener mayor control en los precios de los insumos y fertilizantes, teniendo en cuenta que afecta los costos de producción de los productos.

Es importante que las áreas formuladoras 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.

Así mismo resulta importante resaltar que este trabajo se realizó de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTCGP: 1000:2009, con el objetivo de contar con información sobre la percepción de los beneficiarios de los programas ofrecidos por el Ministerio y sus Entidades Adscritas, sin embargo y con la expedición del Decreto 1499 de 2017 ***“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”***, y en donde se establece el nuevo ***Modelo Integrado de Planeación y Gestión***, y se derogó la norma técnica.

Por lo anterior para el 2018, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural como líder del Sector Agropecuario, deberá evaluar dentro de todos los componentes del nuevo modelo que va a implementar, la forma por medio de la cual evaluará la percepción de los beneficiarios acerca de los productos y servicios brindados por el Sector.

LINA M. HERNÁNDEZ V.  
Coordinadora Atención al Ciudadano

Elaboró: Lina M Hernández  
Revisó: Diana F. Cubillos

Vo.Bo. ASTRID DEL CASTILLO S.  
Secretaria General (E)



**ANEXO 1**

		FORMATO														VERSIÓN																
		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE														5																
																RSU-PA-ASC-02																
														FECHA EDICIÓN		19-09-2016																
Nº. Encuesta	Nombre del Producto	Nombre y Apellido	Dirección	Teléfono	Municipio	Departamento	Fecha de realización de la encuesta	El beneficiario presta servicios a su empresa o negocio regularmente en las condiciones establecidas?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIÓ/OTRO/NO RESPONDIÓ/OTRO	¿Se le brinda apoyo a su empresa o negocio en la entidad de destino?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIÓ/OTRO/NO RESPONDIÓ/OTRO	¿Cuanto le brinda apoyo la entidad de destino en materia de asesoría técnica?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIÓ/OTRO/NO RESPONDIÓ/OTRO	¿El beneficio recibido le ayuda a aumentar la capacidad productiva de su negocio?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIÓ/OTRO/NO RESPONDIÓ/OTRO	¿Cómo usted ha canalizado quejas, reclamos o solicitudes por el Servicio Agrario Rural?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIÓ/OTRO/NO RESPONDIÓ/OTRO	¿Cómo se brinda la información y asesoría técnica por el Servicio Agrario Rural?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIENDO/OTRO/NO RESPONDIENDO/OTRO	¿Conoce usted las entidades de destino?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIENDO/OTRO/NO RESPONDIENDO/OTRO	¿Conoce usted las entidades de destino?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIENDO/OTRO/NO RESPONDIENDO/OTRO	¿Conoce usted las entidades de destino?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIENDO/OTRO/NO RESPONDIENDO/OTRO	¿Conoce usted las entidades de destino?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIENDO/OTRO/NO RESPONDIENDO/OTRO	¿Conoce usted las entidades de destino?	SI/RESPONDIENDO/NO/NO RESPONDIENDO/OTRO/NO RESPONDIENDO/OTRO			

S	5
M	3
N	1
O	2

NOA. Si responde 0 si por favor diligencie campo.

