

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 2023

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

SECRETARÍA GENERAL –GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Junio 2023

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 2022.

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 **4.5**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 2023

	2023
Población beneficiaria estimada (datos)	7.953
Muestra	366
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 2023

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 2023, se contó con un total de 8 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 para el mejoramiento de la Productividad de Cacao con Implementación de las Buenas Prácticas Agrícolas -BPA	6.500	46	75
Programa de apoyo a la promoción, fomentando la presencia comercial y posicionamiento de viveros.	565	46	72
Programa de apoyo a la promoción, fomentando la presencia comercial y posicionamiento de viveros Mundo Aventura	12	46	12
Programa de apoyo a la promoción, fomentando la presencia comercial y posicionamiento de las flores	35	46	35
Programa de apoyo por afectaciones de Pudrición de Cogollo en palma de aceite	148	46	70
Programa de implementación de buenas prácticas de coco	651	46	60
Contingente de Importación carne porcina	41	45	41
Contingente de importación alimentos para perros y gatos	1	45	1
TOTAL	7.953	366	366

*Programas no evaluados por falta de datos de contacto

Cuadro No. 4 “Productos encuestados” FUENTE: Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente 2023

6. VARIABLES EVALUADAS

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

- **Acceso a la información:** Aplicar el derecho de la sociedad a la información y resultados de las autoridades estatales.
- **Amabilidad y Cortesía:** Trato recibido por parte de la entidad, en el momento de realizar el trámite.
- **Celeridad:** Brindar en el momento que se necesita, la respuesta o solución esperada con agilidad.
- **Efectividad:** Lograr que el programa elegido logre dar respuesta a lo que necesitaba y cumpla con las necesidades y expectativas.
- **Imparcialidad:** Resolver los asuntos de manera justa. No favorecer a algunos sin tener en cuenta a otros o sin el cumplimiento de las condiciones establecidas.
- **Transparencia:** Hacer visible la gestión. Mantener información disponible y pública, rendir informes, facilitando que los ciudadanos participen.
- **Oportunidad:** Entrega del servicio en los tiempos y condiciones acordadas.

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

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

6.1. ENCUESTA REALIZADA

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

7. NIVEL DE SATISFACCIÓN

Variables	Promedio
Transparencia	5,0
Imparcialidad	5,0
Amabilidad y cordialidad	5,0
Celeridad	4,9
Oportunidad	4,8
Efectividad	4,7
Acceso a la información	2,2
Total General	4,5

Cuadro No.5 "Resultado variables institucionales"
FUENTE: Encuesta_de_Satisfacción_2023

En la evaluación realizada a los programas que se ejecutaron en 2023, las variables **Transparencia**, **Imparcialidad** y **Amabilidad y Cordialidad** obtuvieron la mayor calificación, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa. La variable Acceso a la Información obtuvo la menor calificación promedio de 2.2, 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

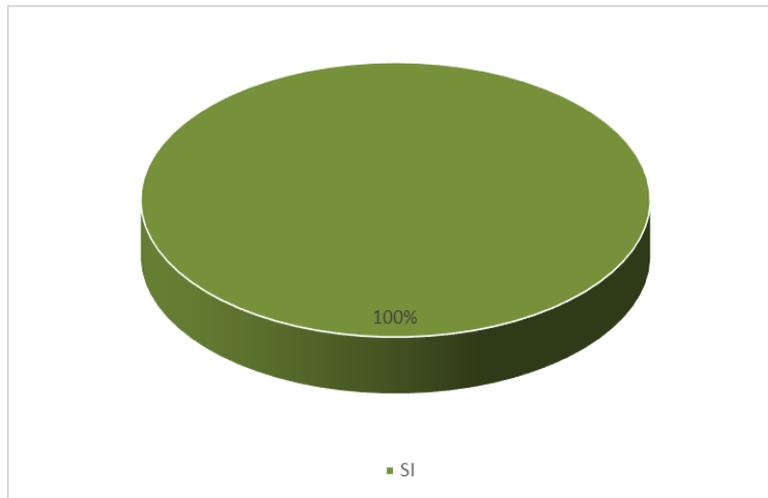


Gráfico No. 1 "Resultado Variable transparencia
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2023

8.2 AMABILIDAD Y CORDIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la Amabilidad y Cordialidad obtuvo un promedio de 5.0. Las respuestas más frecuentes fueron SI (ver gráfico 2), representadas en el 100%.

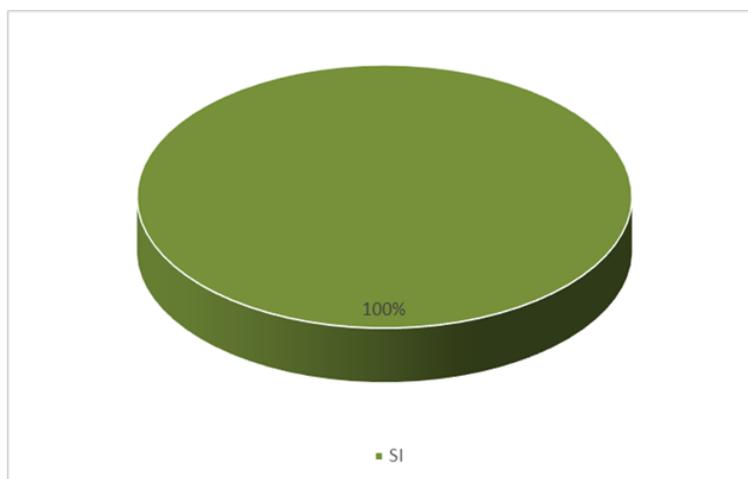


Gráfico No 2. "Resultado variable amabilidad y cordialidad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2023

8.3 IMPARCIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la **Imparcialidad** obtuvo un promedio de 5.0. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver gráfico No. 3), representadas con el 100%.

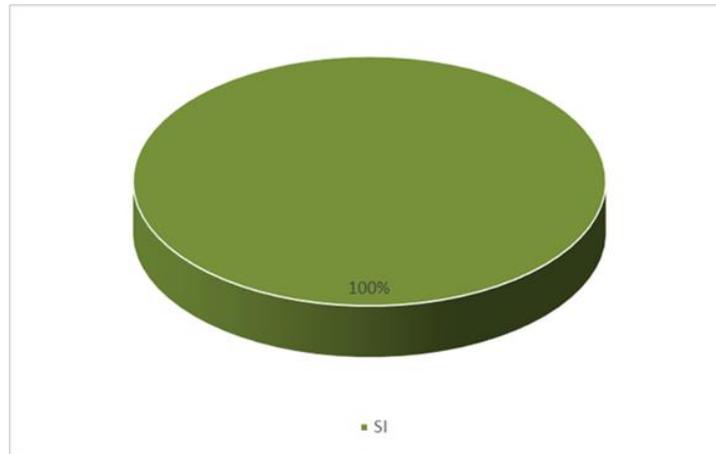


Gráfico No 3. Resultado variable imparcialidad
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2023

8.4 CELERIDAD

El nivel de satisfacción frente al Índice **Celeridad** obtuvo un promedio de 4.9. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 4), representando el 95% del total.

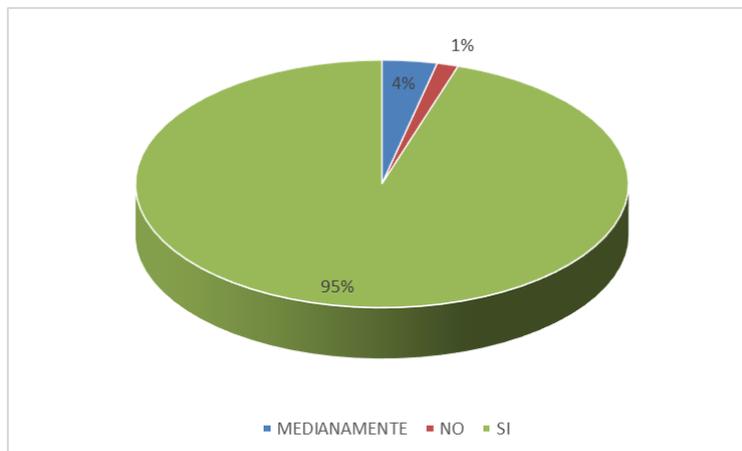


Gráfico No. 4 "Resultado variable celeridad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2023

8.5 OPORTUNIDAD

Con relación al índice de **Oportunidad**, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.8. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 5), representada con el 93% del total de la encuesta.

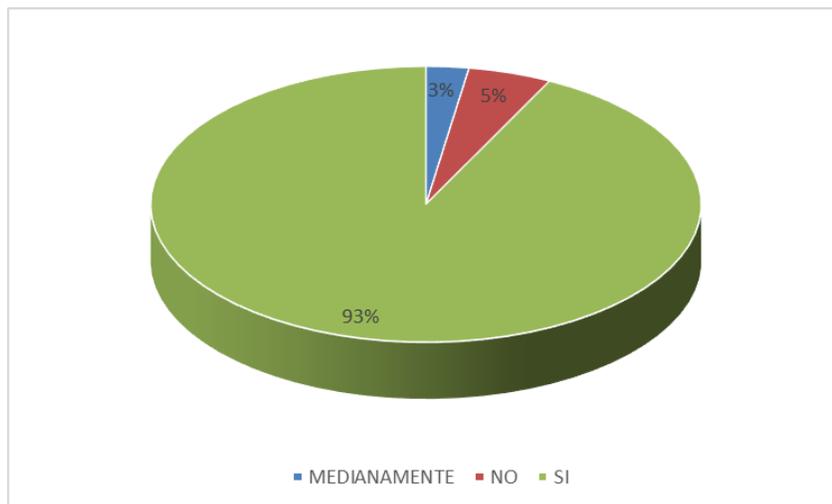


Gráfico No.5 “Resultado variable oportunidad”
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2023

8.6. EFECTIVIDAD

El nivel de satisfacción frente a la **Efectividad** obtuvo un promedio de 4.7. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver cuadro No.6) con un resultado de 91%, y NO 7% (Ver gráfico. No. 6).

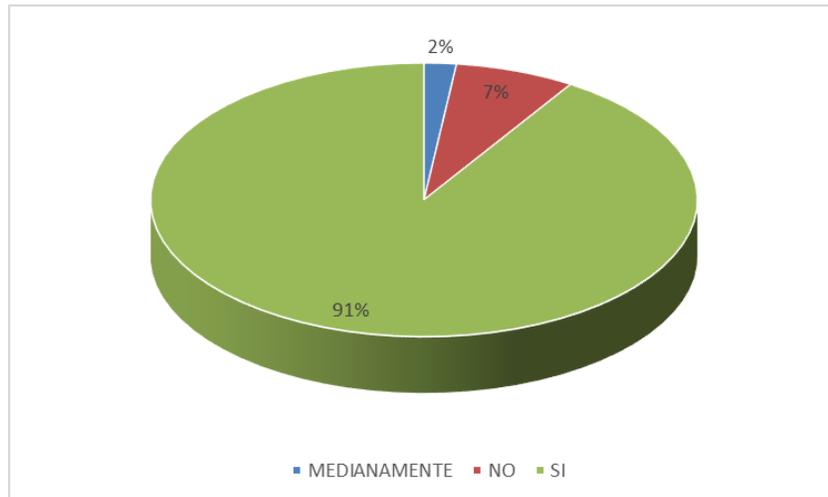


Gráfico No.6 “Resultado variable Efectividad”
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2022

8.7 ACCESO A INFORMACIÓN

El nivel de satisfacción frente a la variable **Acceso a Información**, obtuvo un promedio de 2.2. La respuesta más frecuente MEDIANAMENTE (Ver gráfico No. 7), representada en el 57% y NO 43%.

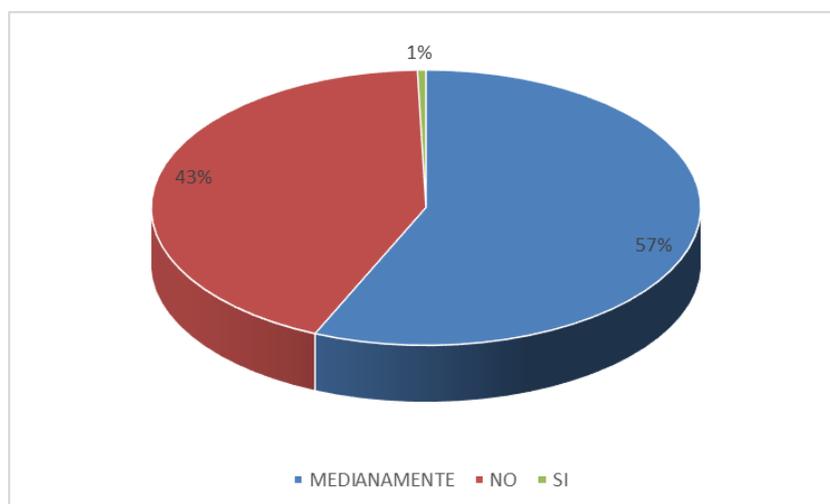


Gráfico No. 7 “Resultado variable acceso a la información”
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2023

9. ANÁLISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada en 2023 tuvo en cuenta 8 programas que fueron reportados por las diferentes Direcciones Técnicas del Ministerio, y cuyos beneficios se entregaron en el año 2022. Los 8 programas evaluados se situaron en nivel **Adecuado**, con calificaciones superiores o iguales a 4.1.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron los siguientes: Programa expositores colviveros – Expoplantas 2022 y programa de apoyo por afectación de pudrición cogollo palma de aceite.

TOTAL, PROGRAMAS 2023



Gráfico No.8 “Resultado Programas”

10. ANÁLISIS POR PROGRAMA

10.1 PROGRAMA EXPOSITORES MUNDO AVENTURA - COLVIVEROS - EXPOPLANTAS 2022

El Programa expositores mundo aventura, obtuvo una calificación promedio de 4.7 en el 2023.

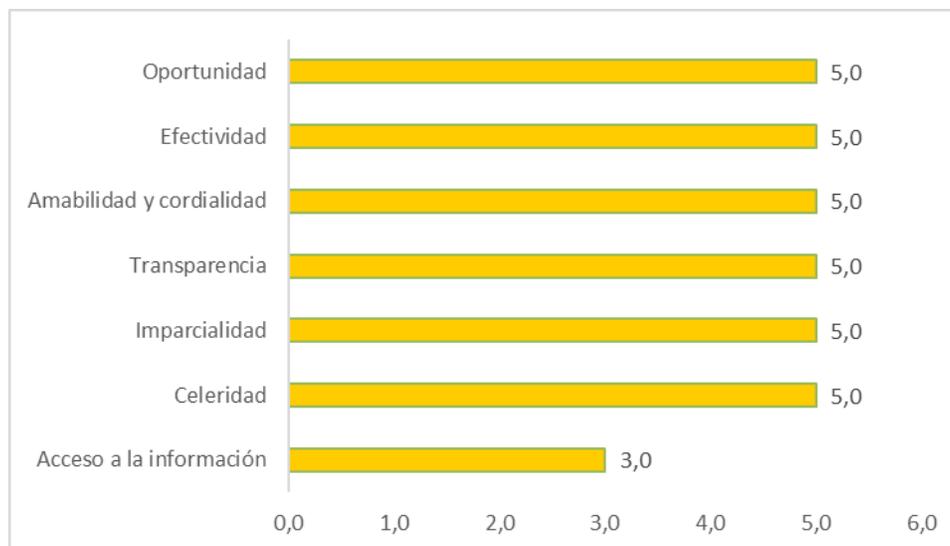


Gráfico No.10 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *Nos centramos en productos de jardinería, insumos, fue muy positiva, en esa feria nos fue bien, hubo mucha gente y el producto tuvo mucha aceptación, vimos que hubo demanda.*
- *Estuvo muy interesante la feria, logramos promover nuestros productos, nosotros cultivamos forestales y ornamental, ya llego invitación para este año, afluencia de gente masiva. La feria fue una experiencia muy buena, nos dieron todo Fedecacao y el Ministerio.*

10.2 PROGRAMA DE APOYO POR AFECTACION DE PUDRICION COGOLLO EN PALMA DE ACEITE

El Programa de apoyo por afectación de pudrición cogollo, obtuvo una calificación promedio de 4.6 en el 2023.

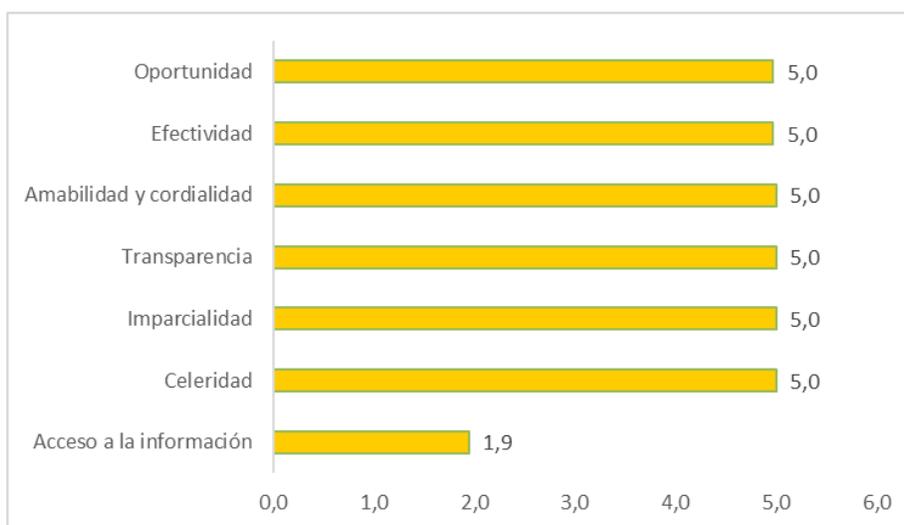


Gráfico No.11 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *Fue un apoyo muy grande, fue un alivio económico para nosotros, fue una problemática que tenía, se tumbó, se picó se hizo un hueco y se quemó, era necesario.*
- *Nos fue muy bien con la adquisición de este beneficio, fue de gran ayuda, encontramos alivio económico, se había presentado una problemática grande, tuvimos que tumbar.*
- *Fue un apoyo muy grande y un alivio económico a la vez para nosotros, para dar solución a esta problemática que tenía, tuvimos que tumbar, picar y quemar, era necesario para empezar de cero, Cenipalma nos ayudó.*

10.3 PROGRAMA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE CACAO, IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS

El Programa para el mejoramiento de la productividad de cacao, obtuvo una calificación promedio de 4.5 en 2023.

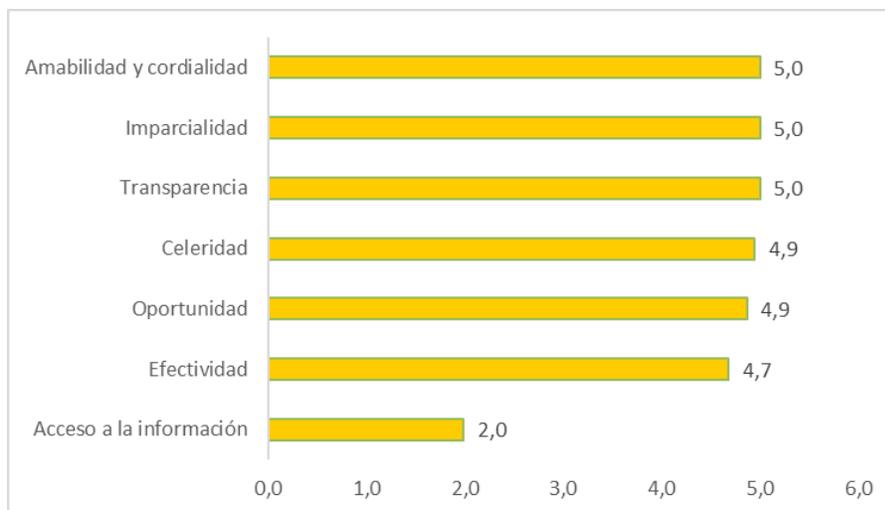


Gráfico No.12 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *La capacitación fue muy buena, aprendimos mucho, duro aproximadamente 2 reuniones, nos entregaron unos insumos, todo por la gobernación y la alcaldía.*
- *Muy buena la capacitación, los insumos de mucha utilidad, apenas estamos empezando sobre el cacao, fue de gran ayuda la inducción.*
- *Le pareció muy buena la inducción recibida, uno aprende mucho, me entregaron abono, veneno, unas tijeras para recolección y unas navajas para injertación.*

10.4 PROGRAMA DE IMPLEMENTACION DE BUENAS PRACTICAS DE COCO

El Programa implementación buenas prácticas coco, obtuvo una calificación promedio de 4.5 en 2023.

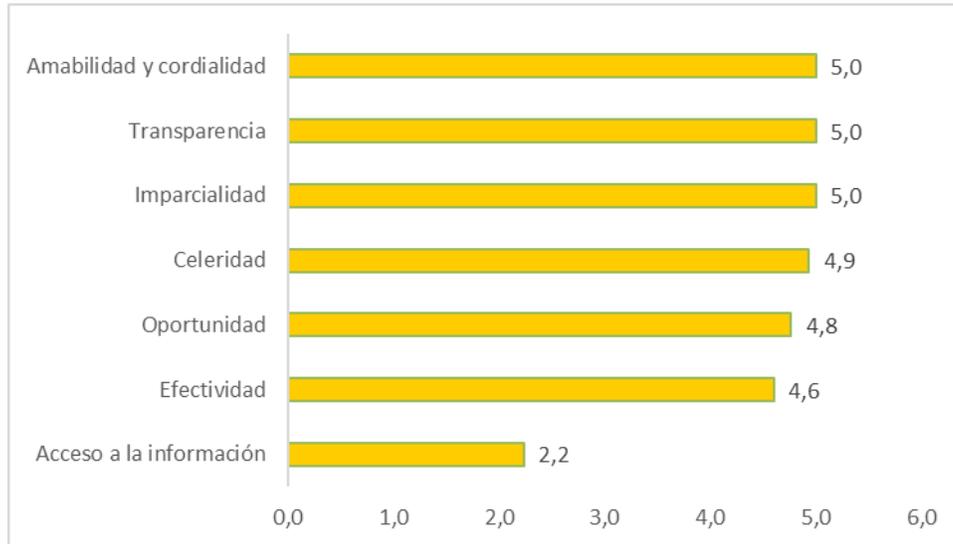


Gráfico No.13 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *Me pareció bueno, nos entregaron algunos insumos además bomba de espalda, machete, pala, machete, botas, nos ha servido de mucho lo que hemos aprendido.*
- *Para mí fue muy beneficio porque termine de cosechar, estaba en proceso de limpia, colocamos algunas trampas, nos dieron unas herramientas, hicimos todo el proceso.*
- *Llegó un programa que trataba de buenas prácticas para en un futuro importar, nos ayudaron con kit fitosanitario, nos trajeron un sistema de poda y de injerto, instalamos trampas.*

10.5 PROGRAMA DE APOYO A LA PROMOCIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE VIVEROS - EXPOPLANTAS - FUSAGASUGA

El Programa de apoyo a la promoción y comercialización de viveros, obtuvo una calificación promedio de 4.5 en 2023.

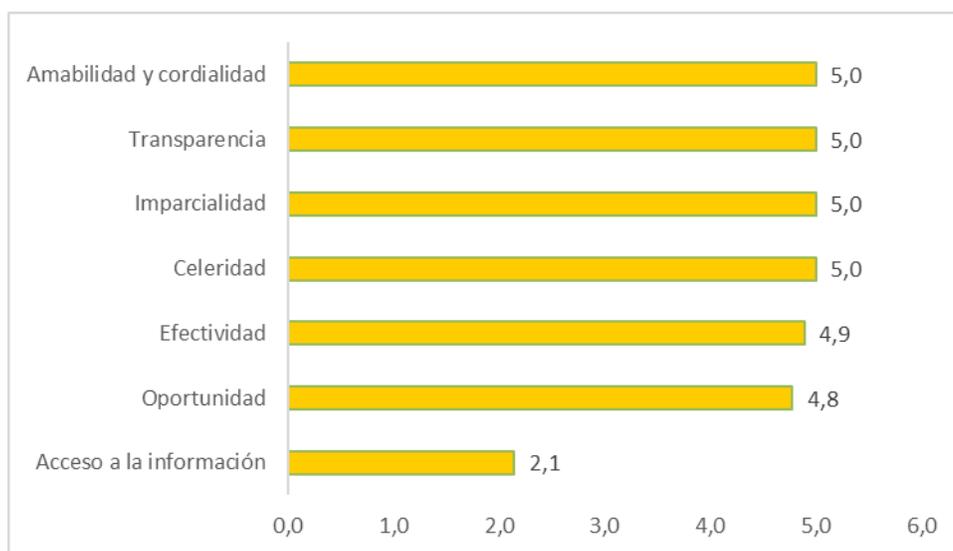


Gráfico No.14 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *Fue muy interesante encontrarse con clientes y proveedores de los productos que se requieren en nuestra actividad, llegamos a más gente con la información recibida, participamos.*
- *La feria estuvo muy bien organizada, inconveniente si hubo en lo que tiene que ver con el área de comidas y de baños, la logística regular, iluminación no muy buena, en lo relacionado con el tema de viveros nos fue muy bien.*
- *La actividad me encanto, era la primera vez que iba, estuvo super bueno, conocimos mucha gente, encuentra uno proveedores, tuvimos rueda de negocios, al final el cierre fue a las carreras, queda uno como incompleto.*

10.6 CONTINGENTE DE IMPORTACION DE ALIMENTOS PERROS Y GATOS

El Programa contingente de importación de alimento de perros y gatos, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en 2023.

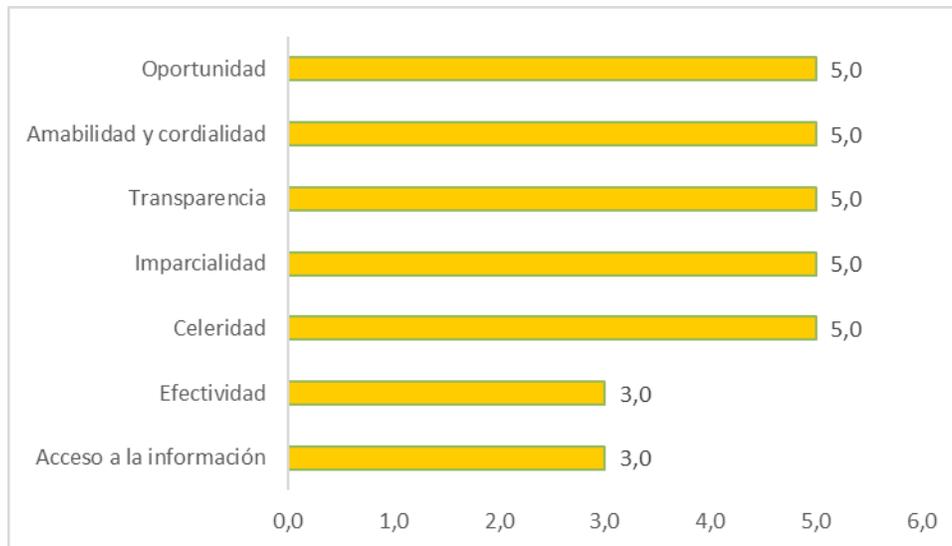


Gráfico No.15 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *No hemos encontrado ningún inconveniente, aunque empezamos el proceso decidimos no hacer uso de él, estamos nuevamente iniciando el trámite, seguros que esta vez sí haremos uso del cupo, la resolución fue el acto administrativo que ya lo da por hecho.*

10.7 CONTINGENTE DE IMPORTACION DE CARNE PORCINA ORIGINARIA DE CANADÁ

El Programa contingente de importación carne porcina, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en 2023.

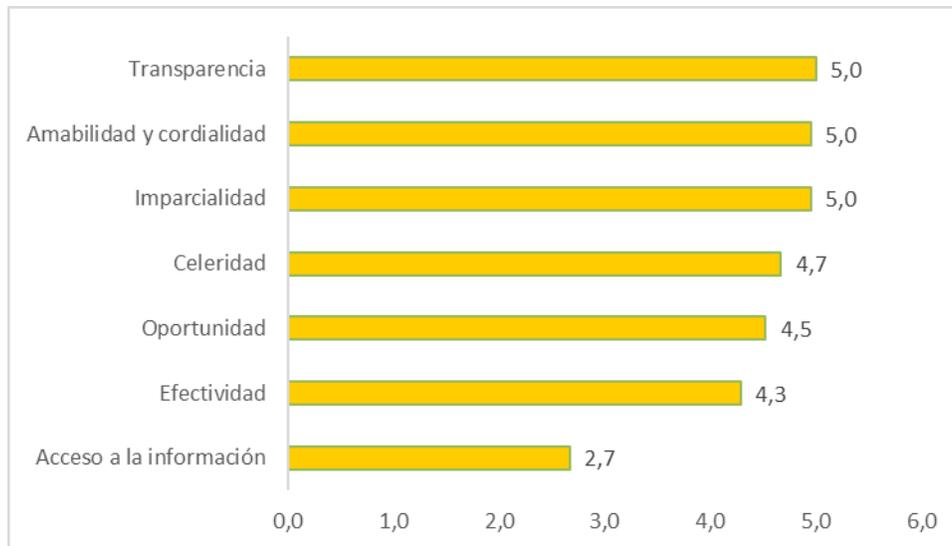


Gráfico No.15 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- *El trámite fue tan solo con una carta, la cantidad fue la solicitada el cupo fue el indicado, los precios han sido favorables aun cuando el dólar fluctuó, sin embargo, hicimos uso y además estamos preparando los documentos para inscribirnos este último año.*
- *Solicitamos un cupo y nos asignaron, fue muy fácil, el cupo fue suficiente, el programa es bueno nos ayudó mucho, fue muy ágil, realmente la experiencia fue muy agradable.*
- *Todo lo hicimos a través de un agente aduanero, presentamos los documentos y ellos se encargan de todo, nos fue muy bien, la mercancía llegó muy bien, enviamos los documentos al correo, un agente nos colaboró.*

10.8 PROGRAMA DE APOYO A LA PROMOCIÓN, FOMENTANDO LA PRESENCIA COMERCIAL Y POSICIONAMIENTO DE LAS FLORES

El Programa apoyo a la promoción de flores, obtuvo en la encuesta 2023 una valoración promedio de 4.1 en 2023.

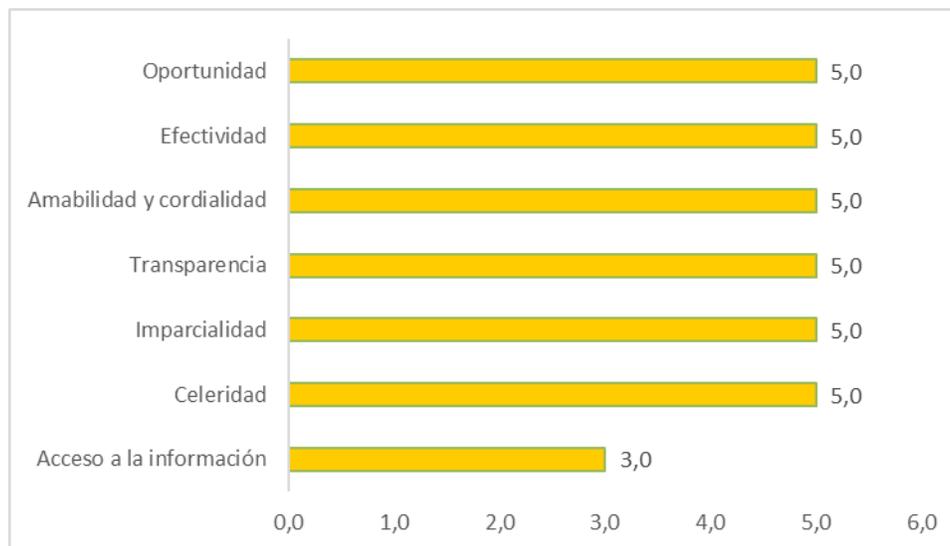


Gráfico No.9 "Resultado variables por programa"

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

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

Aspectos Positivos

- *El programa nos ayudaba a promocionar las flores que producimos, nos ayudó en la compra y uso de materiales, tenemos cultivo, me gusto como se manejó, sería bueno aumento a través de la Bolsa Mercantil nos entregaron el beneficio de manera ágil y oportuna.*
- *Nos pareció interesante los temas que se trataron allí, deseamos que sigan preparándonos en muchos otros temas de igual importancia.*
- *Recibir esta información nos ayuda al crecimiento y fortalecimiento del cultivo, pudimos afianzar conocimientos, fue de gran ayuda la capacitación para fortalecer las capacidades.*

11. CONCLUSIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2023 fue de 4.5, sobre los programas encuestados.

En términos porcentuales, el 82% de los beneficiarios del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 8%, manifiesta su inconformidad y el 9% lo están Medianamente.

RESULTADO GENERAL 2023 (%)

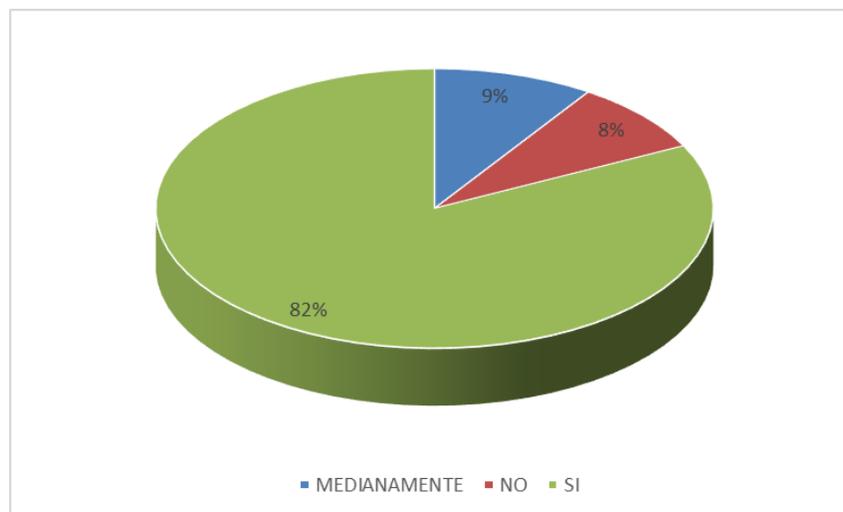


Gráfico No. 20 "Resultado general"

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

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

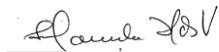
- Reconocen el apoyo del Ministerio en los programas que se formulan para fortalecer el campo.

- Realizar mayor divulgación de los programas del Ministerio, para que los campesinos puedan acceder al beneficio.
- Que los programas cuenten con proceso más ágiles para la puesta en marcha, teniendo en cuenta que se presentan demoras en la ejecución del programa.

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 junio 2023



Anexo 1

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

FORMATO		Versión 5												
		F01-PR-ASC-02												
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE		FECHA EDICION 08-03-2021												
DATOS MUESTRALES														
UNIVERSO (N):	7.953	OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Determinar la percepción que tienen los beneficiarios con relación a los servicios/productos ofrecidos por el Ministerio en el año 2021, con el ánimo de tener información de retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades. Muestreo Aleatorio Estratificado $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$												
Nivel de confianza (Z)	95%													
Probabilidad a favor (p)	0,5													
Probabilidad en contra (q)	0,5													
Error de estimación (e)	5%													
TAMAÑO MUESTRA (n):	366													
Tipo de encuestas:	Telefónica	Fecha de realización: mayo -julio 2023												
INFORMACION BENEFICIARIOS														
Producto y/o Servicio	Unidad	No. beneficiarios	Fuente de datos	Muestra calculada	Muestra final									
Programa para el mejoramiento de la Productividad de Cacao con Implementación de las Buenas Prácticas Agrícolas -BPA	beneficiarios	6.500	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	46	75									
Programa de apoyo a la promoción, fomentando la presencia comercial y posicionamiento de viveros.	beneficiarios	565	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	46	72									
Programa de apoyo a la promoción, fomentando la presencia comercial y posicionamiento de viveros Mundo Aventura	beneficiarios	12	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	46	12									
Programa de apoyo a la promoción, fomentando la presencia comercial y posicionamiento de las flores	beneficiarios	35	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	46	35									
Programa de apoyo por afectaciones de Pudrición de Cogollo en palma de aceite	beneficiarios	148	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	46	70									
Programa de implementación de buenas prácticas de coco	beneficiarios	651	Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales	46	60									
Contingente de Importación carne porcina	beneficiarios	41	Oficina Asuntos Internacionales	45	41									
Contingente de importación alimentos para perros y gatos	beneficiarios	1	Oficina Asuntos Internacionales	45	1									
CRONOGRAMA ENCUESTA														
No	ACTIVIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	OBSERVACIONES
1	Revisar los programas ejecutados durante 2022 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													