



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 2018

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Diciembre 2018



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 Proceso Atención al Ciudadano los beneficiarios que recibieron servicios durante el año 2017.

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 **4.6¹**. 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:

	2018
Población beneficiaria estimada (datos)	53.630
Muestra	381
Nivel de confianza	95%

¹ Fuente: Encuesta_de_Satisfacción_2018



Error estimado	5%
Número de variables estudiadas	9

Cuadro No.3 "Resultado calificación"

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2018

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
- 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 2018, la encuesta incluyó 20 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:



Producto y/o Servicio	No. beneficiarios	Muestra final
Programa Alianzas Productivas	19,191	25
Programa Capacidades Empresariales	9,318	25
Línea Especial de Crédito	17,381	26
Seguro Agropecuario	4,566	25
Programa Capacidades Productivas - FUNPANACA	336	20
Programa Capacidades Productivas - Gobernación Magdalena	860	20
Programa de Restitución de Tierras	5,541	25
Contingente de Importación para Carne de Porcino Originario de Canada	26	20
Contingente de Importación para Frijol Originario Canada	16	16
Contingente de importacion de Algodón sin Cardar ni Peinar de la Subpartida arancelaria (5201.00.30.00)	1	1
Contingente de importacion Carne Bovina Originario de Canada	16	16
Apoyo a la comercialización de maíz blanco cosechado en el segundo semestre de 2017 en el departamento de Córdoba.	50	20
Apoyo a la comercialización de arroz paddy verde y seco a los productores de sucre Córdoba Antioquia y Bolívar	54	20
Apoyo a la comercialización de arroz paddy verde segundo semestre de 2017	1,517	25
Apoyo a la comercialización de yuca proveniente de los productores del departamento del meta	37	20
Apoyo a la comercialización de maíz blanco cosechado en el segundo semestre de 2017 en los departamentos de Tolima, Meta y Valle Cauca	118	20
Apoyo productores de arroz Meta-Casanare transformen arroz paddy verde en arroz blanco	8	8
Apoyo a los productores de los departamentos de Meta y Casanare que transformen paddy seco en arroz blanco	9	9
Programa incentivo al almacenamiento de arroz - año 2017	86	20
Apoyo al costo de transporte de arroz paddy verde en el segundo semestre de 2017 para productores del departamento de Arauca	34	20
TOTAL	53,630	381

Cuadro No. 4 "Productos encuestados"

FUENTE: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente 2018

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:



- **Oportunidad:** Entrega del servicio en los tiempos y condiciones acordadas
- **Acceso a la información:** Aplicar el derecho de la sociedad a la información y resultados de las autoridades estatales
- **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.
- **Amabilidad y Cortesía:** Trato recibido por parte de la entidad, en el momento de realizar el trámite
- **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.
- **Efectividad:** Lograr que el programa elegido logre dar respuesta a lo que necesitaba y cumpla con las necesidades y expectativas

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

Variable	Promedio
Oportunidad	4.7
Imparcialidad	4.8
Amabilidad y cordialidad	4.8
Transparencia	4.5
Celeridad	4.6
Efectividad	4.6
Acceso a la información	4.4

Cuadro No.5 "Resultado variables institucionales"
FUENTE: Encuesta_de_Satisfacción_2018

En la evaluación realizada a los programas que se ejecutaron en 2018, las variables **Imparcialidad** y **Amabilidad y Cordialidad** obtuvieron la mayor calificación promedio de 4.8, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa. La variable Acceso a la Información obtuvo la menor calificación promedio de 4.4, situándonos en nivel satisfactorio en la escala valorativa.



8. ANÁLISIS POR VARIABLES

8.1. OPORTUNIDAD

El nivel de satisfacción frente a la **Oportunidad** obtuvo un promedio de 4.7. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver cuadro No.2) con un resultado de 89% y NO (Ver gráfico. No. 1) con 5.9% en el total de la encuesta.

VARIABLE OPORTUNIDAD

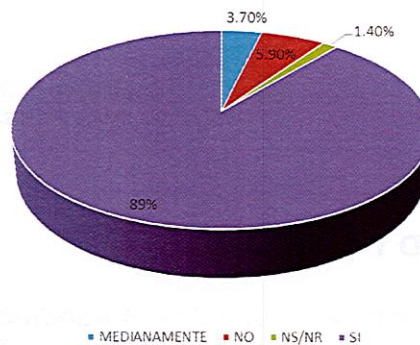


Gráfico No.1 "Resultado variable oportunidad"

FUENTE: Archivos Análisis_ Información_ Encuesta_2018

8.2 IMPARCIALIDAD

El nivel de satisfacción frente a la **Imparcialidad**, obtuvo un promedio de 4.8, ubicándose como una de las más altas calificaciones de la encuesta. Las respuestas más frecuentes fueron SI (Ver gráfico No. 2), representadas con el 92%.



VARIABLE IMPARCIALIDAD

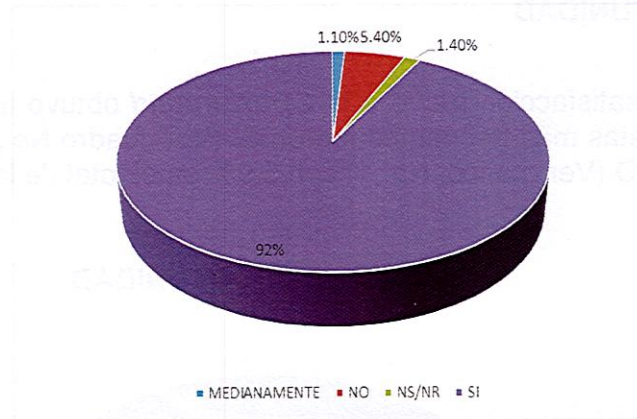


Gráfico No 2. "Resultado variable imparcialidad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2018

8.3 AMABILIDAD Y CORDIALIDAD

El nivel de satisfacción frente al Índice **Amabilidad y Cordialidad** obtuvo un promedio de 4.8. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 3), representando el 92% del total.

VARIABLE AMABILIDAD Y CORDIALIDAD

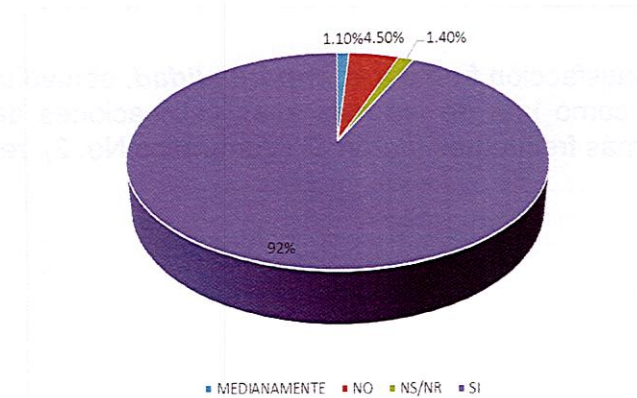


Gráfico No. 3 "Resultado variable amabilidad y cordialidad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2018

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.

8.4 TRANSPARENCIA

El nivel de satisfacción frente al Índice *Transparencia* obtuvo un promedio de 4.5. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 4), representando el 88% del total.

VARIABLE TRANSPARENCIA

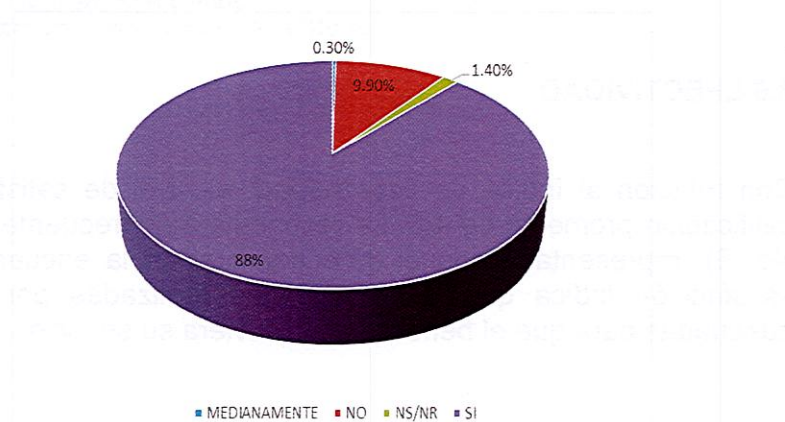


Gráfico No. 4 "Resultado Variable transparencia
FUENTE: Archivos Análisis_ Información_ Encuesta_2018

8.5 CELERIDAD

El nivel de satisfacción frente al Índice de *Celeridad*, obtuvo una calificación promedio de 4.6. La calificación SI (ver gráfico No.5), tuvo un resultado del 85%.



VARIABLE CELERIDAD

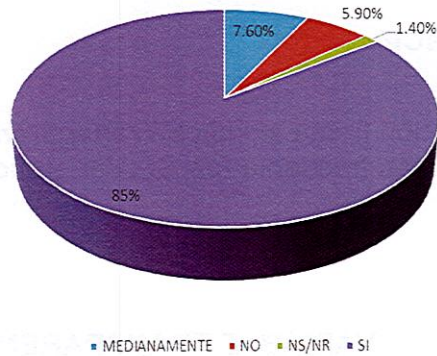


Gráfico No.5 "Resultado variable celeridad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2018

8.6 EFECTIVIDAD

Con relación al índice de **Efectividad**, el nivel de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.6. La respuesta más frecuente fue SI (Ver gráfico No. 6), representada con el 85% 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 EFECTIVIDAD

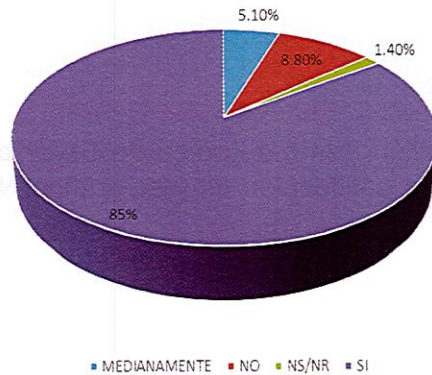


Gráfico No.6 "Resultado variable efectividad"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2018

8.7 ACCESO A INFORMACIÓN

El nivel de satisfacción frente a la variable **Acceso a Información**, obtuvo un promedio de 4.4. La respuesta más frecuente fue SI (Ver cuadro No. 2), representada en el 68%. Para este índice, La calificación NO (ver gráfico No. 7), registró el 10.5%.

VARIABLE ACCESO A LA INFORMACIÓN

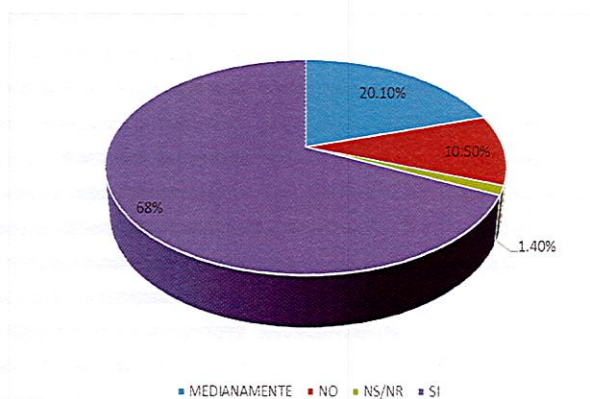


Gráfico No. 7 "Resultado variable acceso a la información"
FUENTE: Archivos Análisis_Información_Encuesta_2018

9. ANÁLISIS GENERAL DE PROGRAMAS

La encuesta de satisfacción de los clientes realizada en 2018, tuvo en cuenta 20 programas que fueron reportados por las diferentes Oficinas y Direcciones Técnicas del Ministerio, y cuyos beneficios se entregaron en el año 2017.

De los 20 programas, 17 se situaron en nivel **Adecuado**, con calificaciones superiores o iguales a 4.1 y, 3 en nivel satisfactorio.

Los programas que evidenciaron los puntajes más altos fueron: Programa Capacidades Productivas FUNPANACA y Apoyo a los Productores de los Departamentos del Meta y Casanare que Transforme Paddy Seco con calificación de 5.0, Incentivo al Almacenamiento de Arroz, Programa de Restitución de Tierras y Apoyo a los Productores de Arroz de los departamento del Meta y Casanare que Transformen Paddy Verde en Arroz Blanco con calificación de 4.9.

TOTAL PROGRAMAS 2018

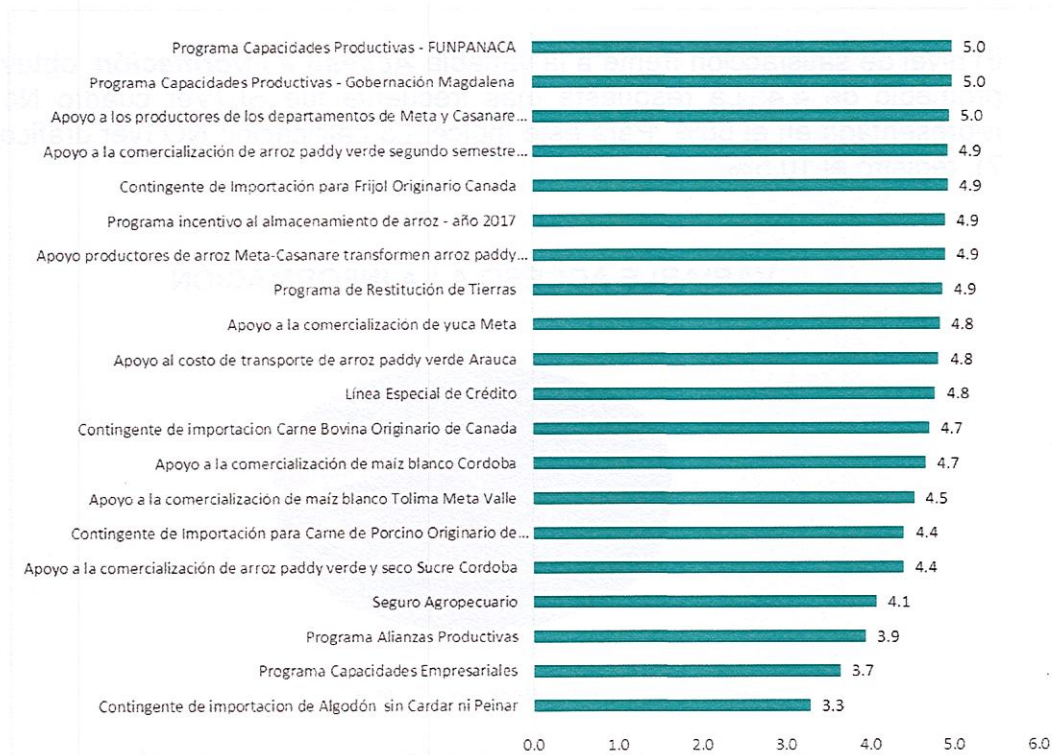


Gráfico No.8 "Resultado Programas"

10. ANÁLISIS POR PROGRAMA

10.1 PROGRAMA CAPACIDADES PRODUCTIVAS FUNPANACA

El Programa, Capacidades Productivas FUNPANACA obtuvo en la encuesta 2018 una valoración promedio de 5.0.

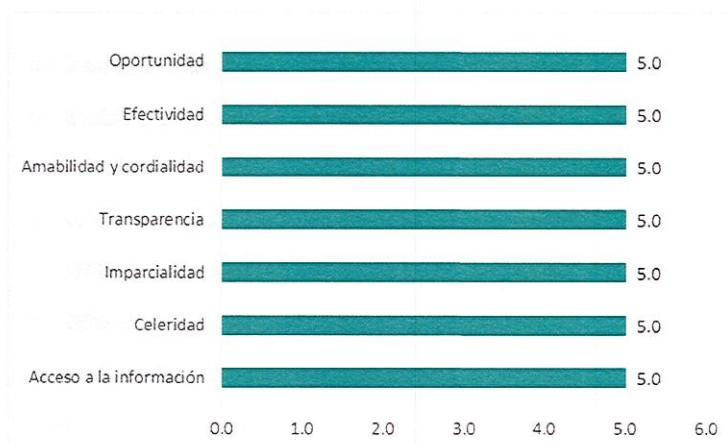


Gráfico No.9 "Resultado variables por programa"

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 aprendizaje recibido a través de las capacitaciones fue muy bueno para ponerlo en práctica en sus fincas.
- La divulgación realizada por las Umatas y Funpanaca fue oportuno para poder asistir a las capacitaciones.

10.2 PROGRAMA CAPACIDADES PRODUCTIVAS – GOBERNACIÓN MAGDALENA

El Programa Capacidades Productivas- Gobernación Magdalena, obtuvo una calificación promedio de 5.0 en el 2018.

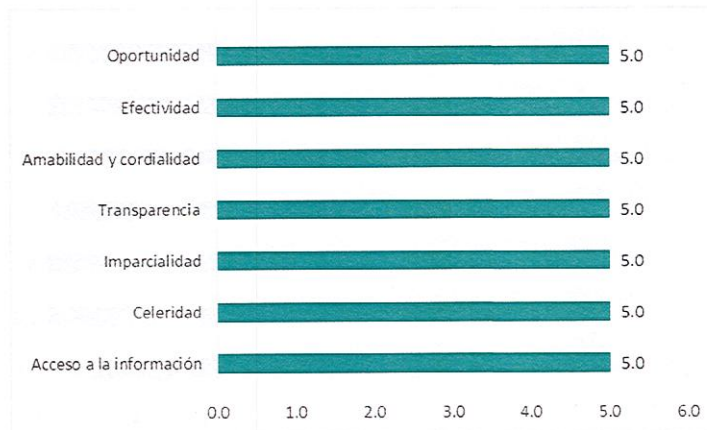


Gráfico No.10 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- La información para acceder al programa fue oportuno
- Resaltan el trabajo y labor que realiza el Ministerio
- Las capacitaciones y entregas de kits fueron oportunos

10.3 APOYO A LOS PRODUCTORES DE ARROZ LOS DEPARTAMENTOS DE META Y CASANARE QUE TRANSFORMEN PADDY SECO

El Programa Apoyo a los Productores de Arroz de los departamentos de Meta y Casanare que transformen Paddy Seco, obtuvo una calificación promedio de 5.0 en 2018.

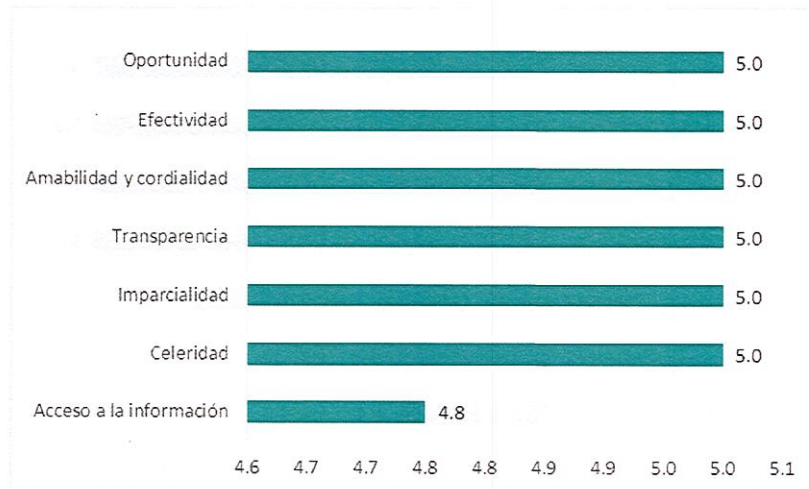


Gráfico No.11 "Resultado variables por programa"

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

- Mas subsidios de almacenamiento al agricultor.
- Cuantificar las áreas del cultivo de arroz para establecer más beneficios.

10.4 APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE ARROZ PADDY VERDE SEGUNDO SEMESTRE 2017

El Programa Apoyo a la Comercialización de Arroz Paddy verde segundo semestre 2017 de obtuvo una calificación de 4.9. Este resultado ubica al programa en un nivel **Adecuado** dentro de la escala de valoración. Las variables con calificación de 5.0 fueron: **Oportunidad, Amabilidad y Cordialidad, Transparencia e Imparcialidad.**

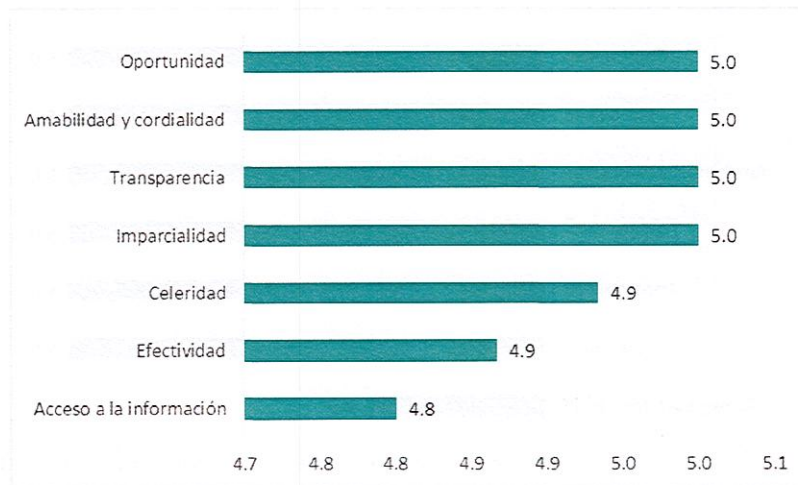


Gráfico No.12 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- La información recibida fue clara y oportuna.
- El programa de ayudó a vender el producto a precio justo.

Aspectos a Mejorar

- Los incentivos deben ser más apropiados para los arroceros que para los molineros
- Mejorar los tiempos establecidos para la entrega del apoyo e incentivo.

10.5 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN DE FRIJOL ORIGINARIO DE CANADA

El Programa Contingente de Importación de Frijol originario de Canadá, obtuvo una calificación promedio de 4.9 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Oportunidad, Amabilidad y Cordialidad, Transparencia, Imparcialidad, Celeridad y Acceso a la Información.** La variable de **Efectividad** obtuvo la calificación baja 4.6.

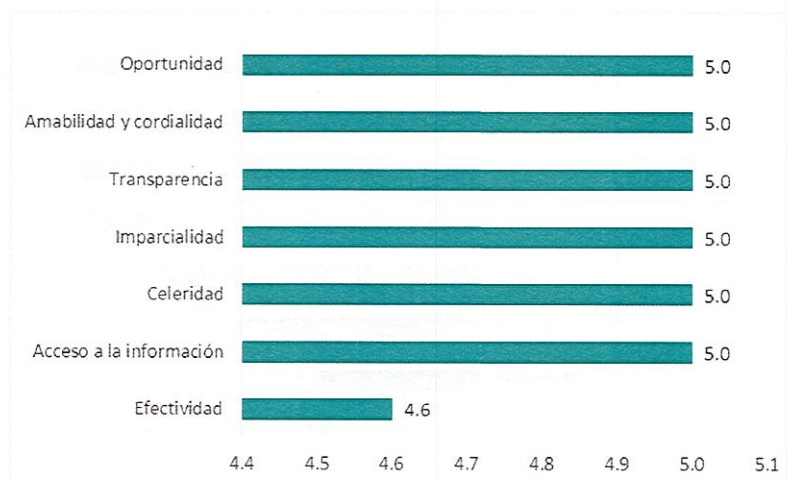


Gráfico No.13 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- La información recibida por parte del Ministerio fue clara y oportuna.
- El trato del personal del Ministerio fue amable y cordial.
- El cronograma establecido para el contingente se cumplió de manera eficiente.

10.6 PROGRAMA INCENTIVO AL AMACENAMIENTO DE ARROZ

El Programa Incentivo al Almacenamiento de Arroz, obtuvo una calificación promedio de 4.9 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Oportunidad, Amabilidad y Cordialidad, Transparencia y Acceso a la Información.** La variable de **Efectividad** obtuvo la calificación baja 4.7.

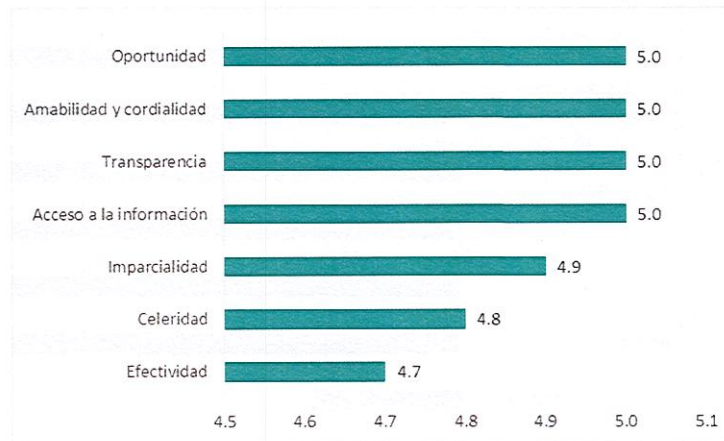


Gráfico No.14 "Resultado variables por programa"

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.

Aspectos a Mejorar

- Disminuir los documentos durante el trámite.

10.7 APOYO PRODUCTORES DE ARROZ META-CASANARE TRANSFORMEN ARROZ PADDY VERDE EN ARROZ BLANCO

El Programa Apoyo Productores de Arroz Meta-Casanare transformen Arroz Paddy Verde en Arroz Blanco, obtuvo una calificación promedio de 4.9 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Oportunidad, Efectividad, Amabilidad y Cordialidad, Transparencia, Imparcialidad y Celeridad**. La variable de **Acceso a la Información** obtuvo la calificación baja 4.3.

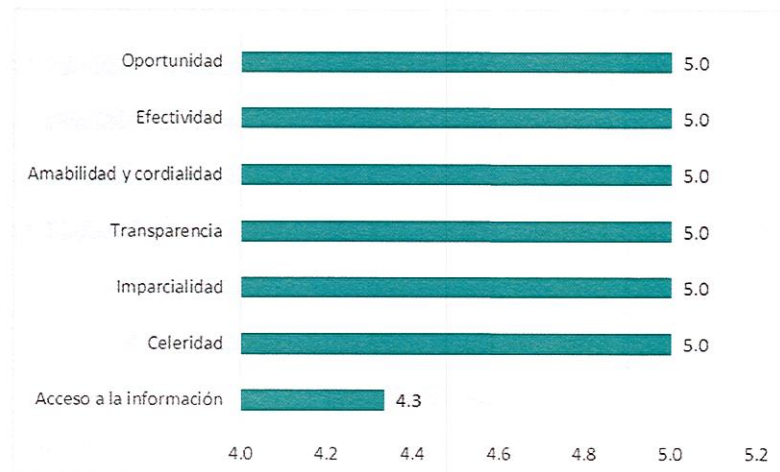


Gráfico No.15 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- El trato fue respetuoso y amable por parte de las personas de la Bolsa Mercantil.

Aspectos a Mejorar

- Agilizar los trámites de entrega de los beneficios sin tener tanto intermediario

10.8 PROGRAMA RESTITUCIÓN DE TIERRAS

El Programa Restitución de Tierras, obtuvo una calificación promedio de 4.9 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Amabilidad y Cordialidad, Transparencia, Imparcialidad y Acceso a la Información**. La variable de **Oportunidad** obtuvo la calificación baja 4.4.

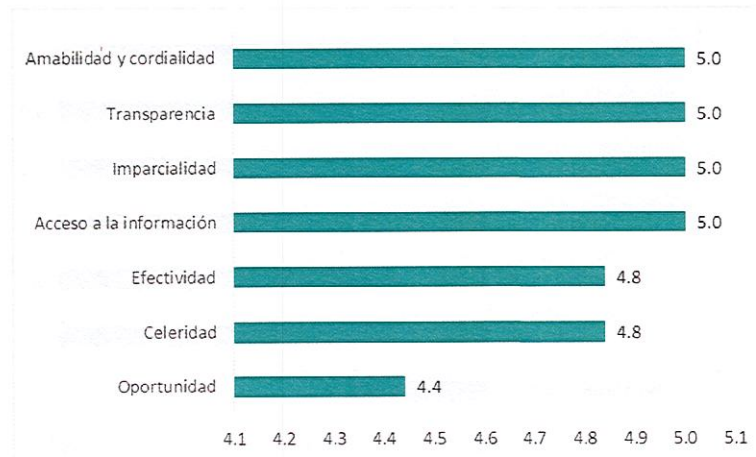


Gráfico No.16 "Resultado variables por programa"

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.

Aspectos a Mejorar

- Agilizar el trámite de la entrega del proyecto productivo

10.9 APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE YUCA

El Programa Apoyo a la Comercialización de Yuca, obtuvo una calificación promedio de 4.8 en 2018, la variable con mayor calificación, fueron: **Oportunidad**, con 5.0 seguido de **Transparencia y Amabilidad y Cordialidad** con 4.9. La variable de **Celeridad** obtuvo la calificación baja 4.7.

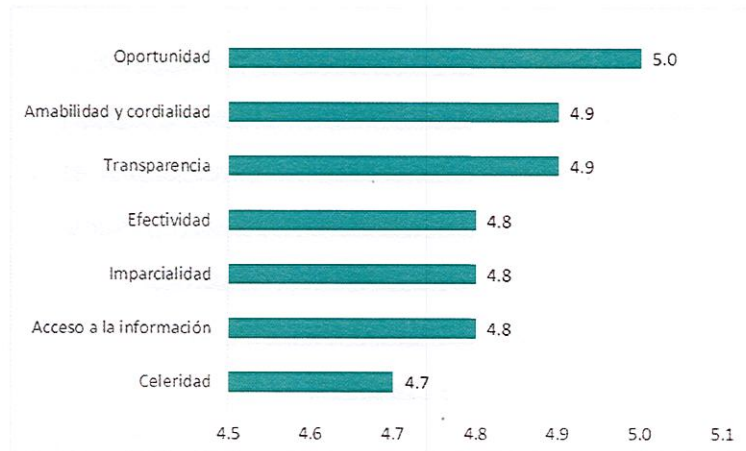


Gráfico No.17 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- La asesoría y orientación de los funcionarios de la Bolsa Mercantil fue clara para iniciar con el proceso.

Aspectos a Mejorar

- Ampliar el cronograma para acceder al incentivo, para tener más tiempo para reunir la documentación.
- Disminuir los trámites para acceder al incentivo.

10.10 APOYO AL COSTO DEL TRANSPORTE DE ARROZ PADDY VERDE - ARAUCA

El Programa Apoyo al Costo del Transporte de Arroz Paddy verde - Arauca, obtuvo una calificación promedio de 4.8 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Oportunidad, Amabilidad y Cordialidad, Imparcialidad y Acceso a la Información**. La variable de **Efectividad** obtuvo la calificación baja 4.7.

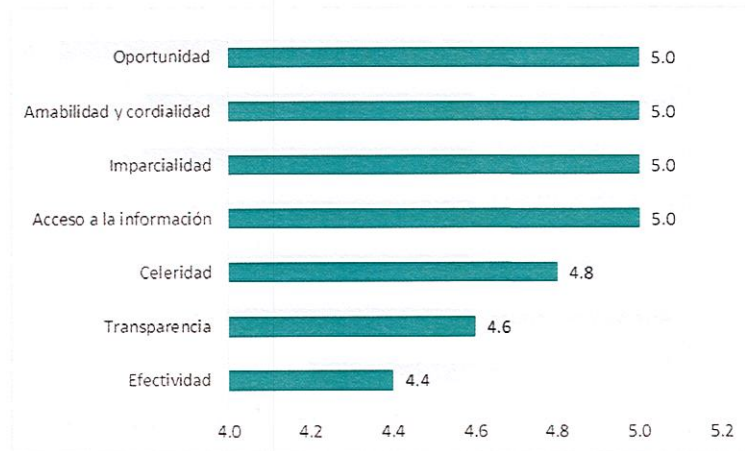


Gráfico No.18 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- La asesoría y orientación de los funcionarios de la Bolsa Mercantil fue clara para iniciar con el proceso.

Aspectos a Mejorar

- Demoras en las fechas de pago del incentivo
- Los precios estaban muy bajos y el apoyo recibido no alcanzo a compensar parte de la perdida.

10.11 LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITO

El Programa Línea Especial de Crédito, obtuvo una calificación promedio de 4.8 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Oportunidad, Amabilidad y Cordialidad, Imparcialidad y Transparencia**. La variable de **Acceso a la Información** obtuvo la calificación baja 3.7.



Gráfico No.19 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- La información recibida por parte del Banco fue clara y oportuna
- El programa es bueno para fortalecer las actividades agropecuarias

Aspectos a Mejorar

- Los intereses deberían ser más bajos.

10.12 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN CARNE BOVINA ORIGINARIO DE CANADÁ

El Programa Contingente de Importación Carne Bovina Originario de Canadá, obtuvo una calificación promedio de 4.7 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Oportunidad, Amabilidad y Cordialidad, Imparcialidad, Transparencia y Celeridad**. Las variables de **Efectividad y Acceso a la Información** obtuvieron la calificación baja 4.0.

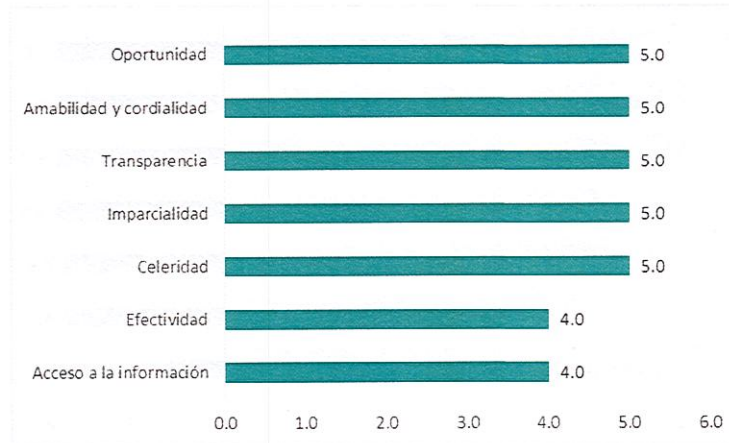


Gráfico No.20 “Resultado variables por programa”

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.

10.13 APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE MAÍZ BLANCO - CÓRDOBA

El Programa Apoyo a la Comercialización de Maíz Blanco - Córdoba, obtuvo una calificación promedio de 4.7 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Amabilidad y Cordialidad, Imparcialidad y Transparencia**. La variable de **Acceso a la Información** obtuvo la calificación baja 4.1.

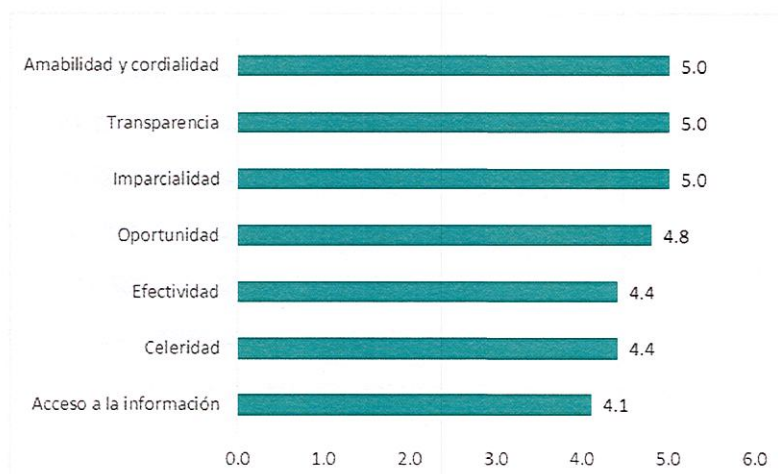


Gráfico No.21 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- La información recibida fue clara y oportuna

Aspectos a Mejorar

- Los tiempos para la entrega de la documentación son muy cortos.

10.14 APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE MAÍZ BLANCO – TOLIMA META VALLE DEL CAUCA

El Programa Apoyo a la Comercialización de Maíz Blanco – Tolima Meta y Valle del Cauca, obtuvo una calificación promedio de 4.5 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Amabilidad y Cordialidad**, **Imparcialidad** y **Transparencia**. La variable de **Acceso a la Información** obtuvo la calificación baja 3.7.

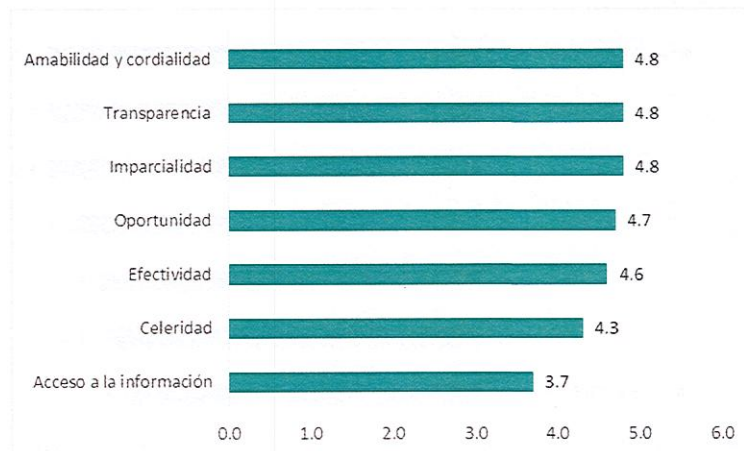


Gráfico No.22 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- La información recibida fue clara y oportuna

Aspectos a Mejorar

- Las resoluciones se publiquen en tiempo, para poder reunir la documentación de manera oportuna para participar en los programas que desarrolla el Ministerio.
- Demoras en la consignación del incentivo.

10.15 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN DE CARNE PORCINA ORIGINARIO DE CANADÁ

El Programa Contingente de Importación de Carne Porcina Originario de Canadá, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Amabilidad y Cordialidad**, **Imparcialidad** y **Celeridad**. La variable de **Transparencia** obtuvo la calificación baja 4.4.

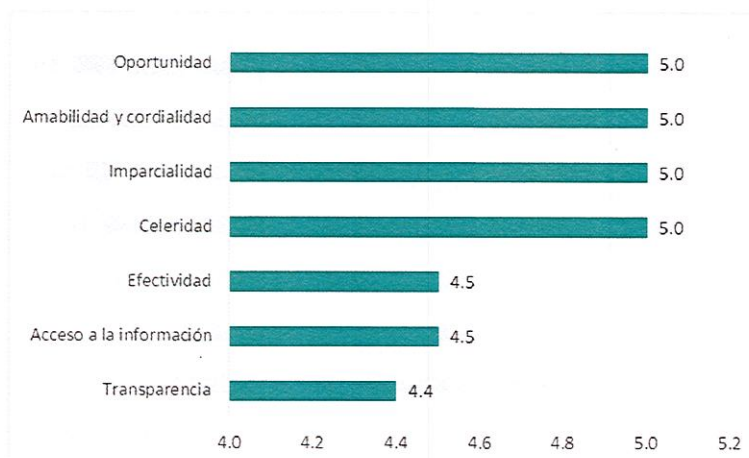


Gráfico No.23 "Resultado variables por programa"

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

10.16 APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE ARROZ PADDY VERDE Y SECO SUCRE CÓRDOBA

El Programa Apoyo a la Comercialización de Arroz Paddy Verde y Seco Sucre, Córdoba, obtuvo una calificación promedio de 4.4 en 2018, las variables con mayor calificación, fueron: **Amabilidad y Cordialidad y Transparencia**. Las variables de **Efectividad y Acceso a la Información** se situaron en la calificación baja de 3.7.

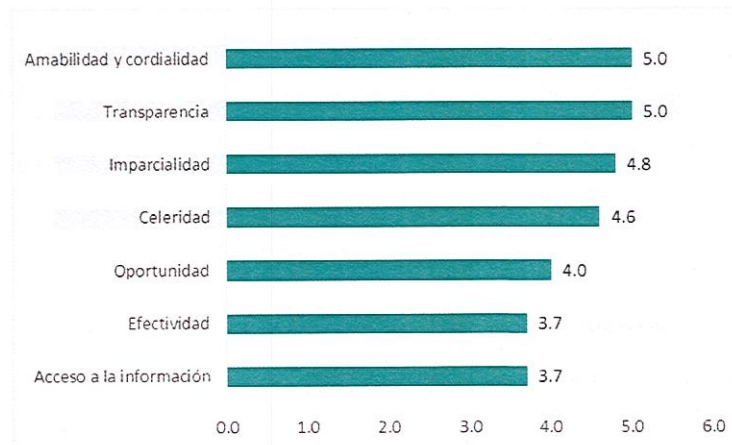


Gráfico No.24 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos a Mejorar

- El valor acordado al incentivo no fue entregado en su totalidad.
- El trámite para acceder al incentivo fue demorado.

10.17 SEGURO AGROPECUARIO

El Programa Seguro Agropecuario, obtuvo una calificación promedio de 4.1 en 2018, la variable con mayor calificación, **Transparencia**. La variable de **Acceso a la Información** obtuvo una calificación baja de 2.2.

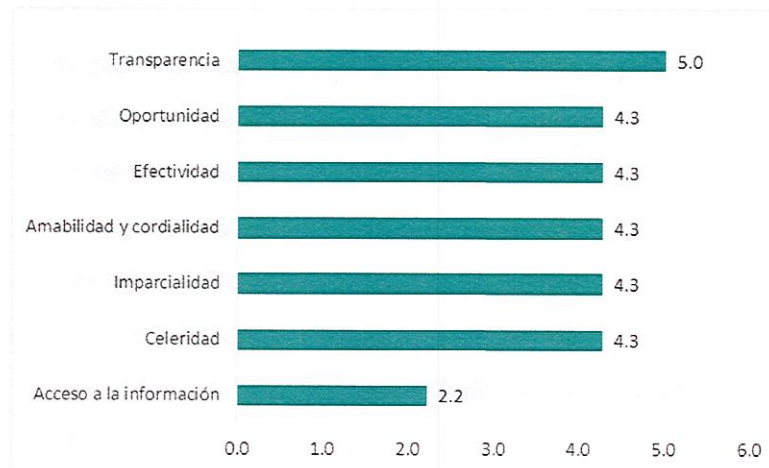


Gráfico No.25 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- El seguro es un servicio muy bueno para respaldar las actividades agropecuarias

Aspectos a Mejorar

- Mayor información y divulgación por parte de los Bancos sobre el seguro agropecuario.
- La mayoría de las personas encuestadas manifestaron que no sabían que tenían respaldo del seguro por créditos que habían realizado ante el banco.

10.18 PROGRAMA ALIANZAS PRODUCTIVAS

El Programa Alianzas Productivas, obtuvo una calificación promedio de 3.9 en 2018, las variables con mayor calificación fueron: **Amabilidad y Cordialidad, Oportunidad e Imparcialidad**. La variable de **Acceso a la Información** obtuvo una calificación baja de 3.4.

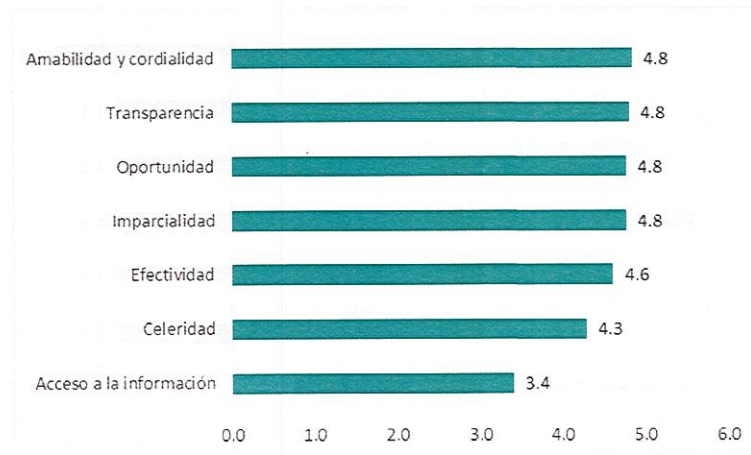


Gráfico No.26 "Resultado variables por programa"

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

Aspectos Positivos

- Con el programa les ayudo a mejorar el rendimiento de sus fincas

Aspectos a Mejorar

- Demoras en los tramites y desembolso
- Mayor divulgación del programa para que la comunidad se beneficie.

10.19 PROGRAMA CAPACIDADES EMPRESARIALES

El Programa Capacidades Empresariales, obtuvo una calificación promedio de 3.7 en 2018, la variable con mayor calificación fue **Transparencia**. La variable de **Amabilidad y Cordialidad** obtuvo una calificación baja de 3.4.

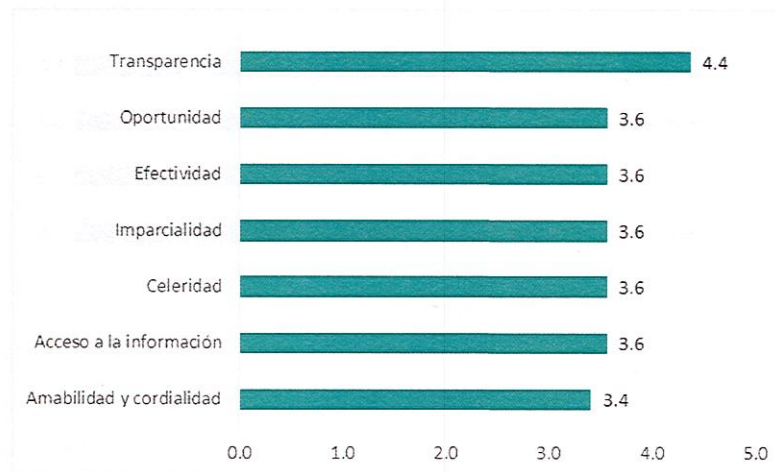


Gráfico No.27 "Resultado variables por programa"

Los beneficiarios manifestaron al momento de la llamada que no recibieron beneficio, solo capacitación.

10.20 CONTINGENTE DE IMPORTACIÓN DE ALGODÓN

El Programa Contingente de Importación de Algodón, obtuvo una calificación promedio de 3.3 en 2018, las variables con mayor calificación fueron: **Amabilidad y Cordialidad, Oportunidad, Imparcialidad y Acceso a la Información.** Las variables con calificación baja de 1.0, fueron: **Efectividad, Celeridad e imparcialidad.**

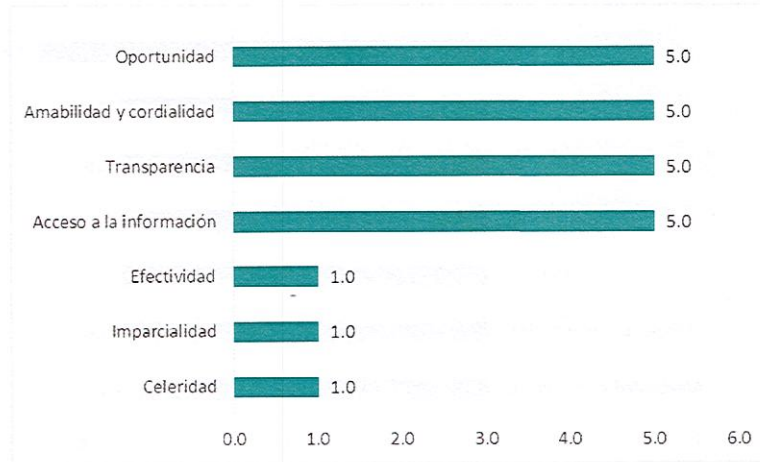


Gráfico No.28 "Resultado variables por programa"

Para este programa solo se registró 1 beneficiario el cual manifestó en el momento de la llamada que el tiempo es muy corto para usar el cupo, requiere que el tiempo sea más extenso para tener oportunidad de participar en el programa, adicionalmente comentó que no hay equidad por parte del Ministerio hacia los apoyos e incentivos.

11. CONCLUSIONES

La calificación promedio general de la encuesta 2018 fue de 4.6, sobre los programas encuestados.

En términos porcentuales, el 86% de los beneficiarios del Ministerio encuestados, se encuentran satisfechos con los planes y programas ofrecidos por la entidad, el 6% lo están Medianamente, el 7%, manifiesta su inconformidad con estos.



RESULTADO GENERAL 2018 (%)

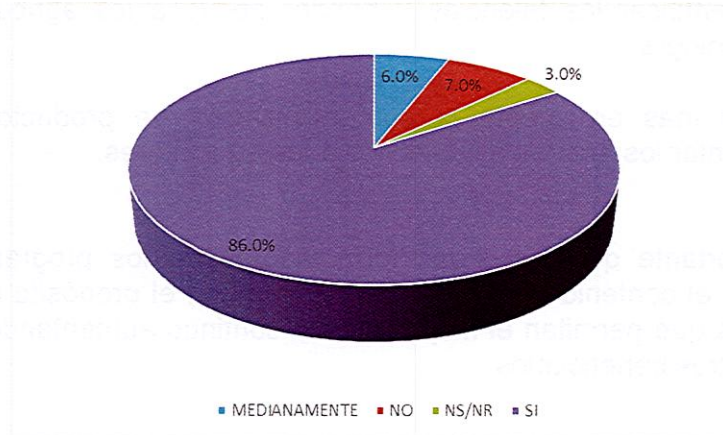


Gráfico No. 29 "Resultado general"

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 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.
- 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.
- 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.



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

- 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.
- Tener más en cuenta la comercialización de productos nacionales y aumentar los apoyos e incentivos a los agricultores.

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.

LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.
Coordinadora Atención al Ciudadano

Elaboró: Lina M Hernández

