	INFORME DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN CIUDADANA Y DE GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 28/10/2025
		Página: 1 de 12


**INFORME DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN CIUDADANA Y DE GRUPOS DE
VALOR FRENTE A LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARIA DE
DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA PERIODO ENERO A DICIEMBRE
AÑO 2025**

Fecha: Santiago de Cali, 15 de Enero de 2026

Elaborado por: Juan José Cifuentes Cruz

Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO:	2
3.	RESUMEN	2
4.	METODOLOGÍA	3
5.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	3
5.1.	Cantidad de encuestados.....	3
5.2.	TIPO DE SERVICIO / ACTIVIDADES RECIBIDA	4
5.3.	FACILIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	5
5.4.	SATISFACCION CON LA ACTITUD Y DISPOSICION DEL SERVIDOR PUBLICO.....	6
5.5.	CLARIDAD DE LA INFORMACION RECIBIDA.....	7
5.6.	NIVEL DE LA SATISFACCION GENERAL.....	8
5.7.	IMPACTO POSITIVO DEL SERVICIO EN LA ACTIVIDAD.....	9
6.	CONCLUSIONES	9
6.1.	Fortalecimiento de la participación ciudadana.....	9
6.2.	Los eventos y los canales digitales como principales espacios de interacción.....	10
6.3.	Alta satisfacción frente a la facilidad de acceso a los servicios	10
6.4.	Reconocimiento positivo a la actitud y disposición del servidor público.....	10
6.5.	Claridad de la información como elemento clave de la experiencia ciudadana.....	10
7.	RECOMENDACIONES.....	10
8.	ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN EL PERÍODO	11
9.	FIRMA DEL FUNCIONARIO DE NIVEL DIRECTIVO	12

	INFORME DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN CIUDADANA Y DE GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 28/10/2025
		Página: 2 de 12

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaria De Desarrollo Rural, Agricultura Y Pesca, presenta el informe de experiencia y satisfacción ciudadana y de grupos de valor que recibieron. Se busca fortalecer la comercialización de productos campesinos, comunitarios y agroecológicos mediante compras públicas locales, ruedas de negocio y mercados campesinos. Así mismo, se promueve el fortalecimiento de las unidades productivas rurales a través de acompañamiento técnico, entrega de insumos y herramientas, fomentando cultivos limpios y orgánicos. El programa incluye alternativas de crédito y seguros en articulación con entidades financieras, el fortalecimiento de cadenas productivas y alianzas con el gobierno nacional. También se acompaña la formalización de organizaciones campesinas para impulsar la empresarización del campo. Finalmente, se apoyan proyectos agropecuarios y pesqueros que garanticen el derecho a la alimentación y contribuyan a la paz territorial, priorizando poblaciones vulnerables y afectadas por el conflicto armado por parte del proceso M2-P1 GESTIONAR EL DESARROLLO AGROPECUARIO DEL VALLE DEL CAUCA durante el periodo comprendido entre Enero - Diciembre del año 2025, dando cumplimiento a la normativa vigente *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 la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 requisito 9.1.2 *Satisfacción del cliente*, donde se establece que la organización debe determinar los métodos para obtener y realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Se realiza el análisis de los datos obtenidos con las encuestas aplicadas a la ciudadanía y los grupos de valor en los siguientes canales y lugares de atención o prestación del servicio: (especificar canales / puntos de la atención), identificando los aspectos mejor evaluados, ítems con baja calificación y oportunidades de mejora en el desarrollo de la prestación del servicio por el personal del proceso M2-P1 GESTIONAR EL DESARROLLO AGROPECUARIO DEL VALLE DEL CAUCA.


2. OBJETIVO:

Evaluar y analizar el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios ofrecidos por el proceso M2-P1 GESTIONAR EL DESARROLLO AGROPECUARIO DEL VALLE DEL CAUCA, mediante la aplicación de las herramientas metodológicas definidas, con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y proponer acciones orientadas al fortalecimiento de la experiencia y la calidad en la atención a la ciudadanía por parte de la Secretaria De Desarrollo Rural, Agricultura Y Pesca en el Año 2025.

3. RESUMEN

Durante el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2025, se llevó a cabo la aplicación de un total de 1.437 encuestas, como parte de las acciones de seguimiento y evaluación desarrolladas por la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca. La

•

	INFORME DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN CIUDADANA Y DE GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 28/10/2025
		Página: 3 de 12

información recopilada permitió obtener datos relevantes para el análisis de la percepción, las necesidades y las oportunidades de mejora, constituyéndose en un insumo clave para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos que presta la Secretaría.

4. METODOLOGÍA

Para la obtención de los datos que sustentan el presente informe, se aplicó la encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios, diseñada por la **Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca** como herramienta de medición y retroalimentación de los procesos desarrollados en el marco de los espacios de participación y diálogo con la ciudadanía.

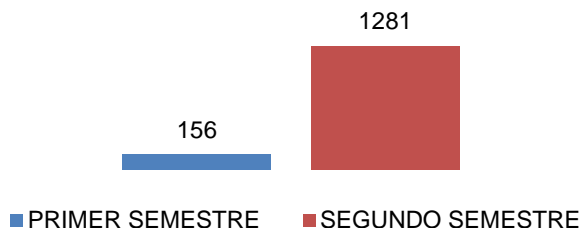
El instrumento fue aplicado de manera **virtual**, a través de medios digitales implementados por la secretaria, durante el desarrollo de los espacios de diálogo realizados entre Enero a Diciembre de 2025, con el propósito de recopilar percepciones directas de los participantes sobre la organización, el contenido, la calidad de la información y la pertinencia de los espacios o eventos promovidos por la **Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca**.

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

La Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca (SDRAP), en cumplimiento de su misión institucional y con el propósito de fortalecer la calidad de sus servicios, llevó a cabo una encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios en el marco del sector agropecuario del departamento del Valle del Cauca, en la cual se presentó la oferta institucional y se socializó oficialmente el Portal Web Agropecuario del Ciudadano.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo fundamental para la mejora continua de la gestión y la consolidación de procesos orientados al desarrollo rural del departamento. A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios.

5.1. Cantidad de encuestados



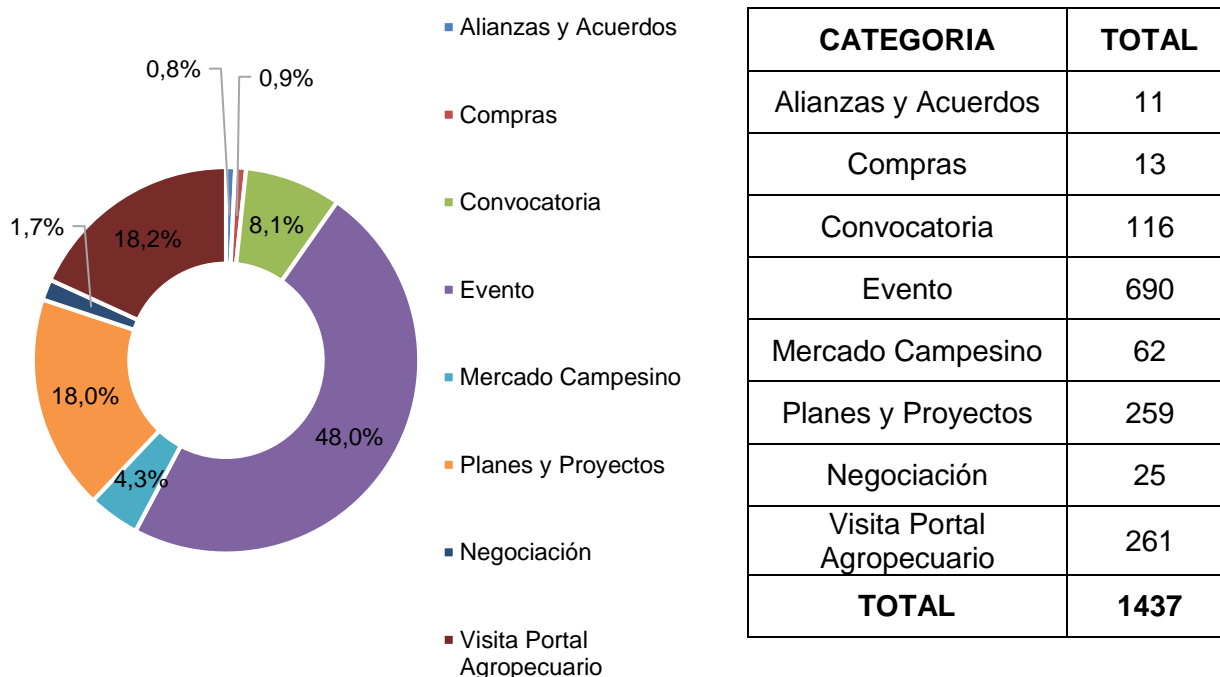
Grafica 1 y Tabla 1: Cantidad de encuestados

CATEGORIA	TOTAL
PRIMER SEMESTRE	156
SEGUNDO SEMESTRE	1281
TOTAL	1437

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en la encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero a Diciembre del 2025

El gráfico muestra un aumento significativo en el número de encuestas aplicadas durante el segundo semestre (1.281) frente al primer semestre (156). Este comportamiento refleja un fortalecimiento en la estrategia de recolección de información y una mayor participación ciudadana en la segunda mitad del año, lo cual puede asociarse a la ampliación de los espacios de socialización, el uso de canales virtuales y el posicionamiento de la oferta institucional de la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca.

5.2. TIPO DE SERVICIO / ACTIVIDADES RECIBIDA



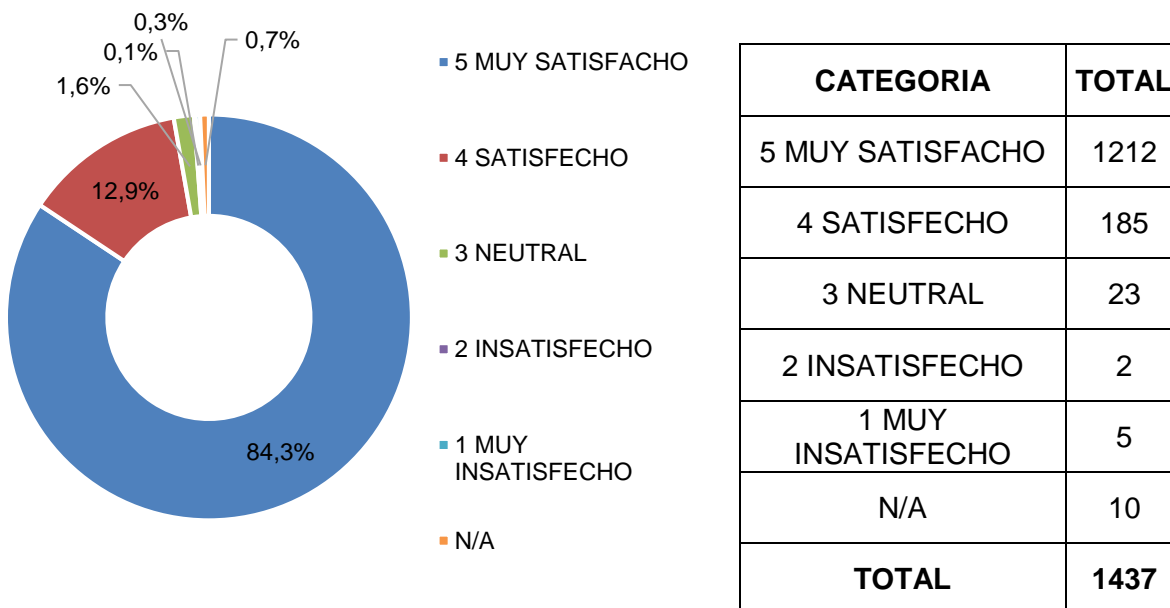
Grafica 2 y Tabla 2: Tipo De Servicio / Actividades Recibida

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en la encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero a Diciembre del 2025.

El gráfico evidencia que la mayor participación ciudadana se concentra en los Eventos, los cuales representan el 48,0 % del total, confirmándose como el principal espacio de interacción entre la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca y la ciudadanía. En segundo lugar, se encuentran las Visitas al Portal Agropecuario con un 18,2 %, lo que refleja un incremento en el uso de canales digitales para el acceso a la oferta institucional.

Los Planes y Proyectos alcanzan un 18,0 %, evidenciando un interés sostenido de los participantes en las iniciativas orientadas al desarrollo rural del departamento. Por su parte, las Convocatorias representan el 8,1 %, mientras que el Mercado Campesino concentra el 4,3 % de la participación. Finalmente, las categorías de Negociación (1,7 %), Compras (0,9 %) y Alianzas y Acuerdos (0,8 %) presentan los porcentajes más bajos, lo que señala oportunidades para fortalecer su divulgación y promover una mayor participación ciudadana en estos procesos.

5.3 FACILIDAD DE ACCESO AL SERVICIO



Grafica 3 y Tabla 3: Facilidad de Acceso al Servicio

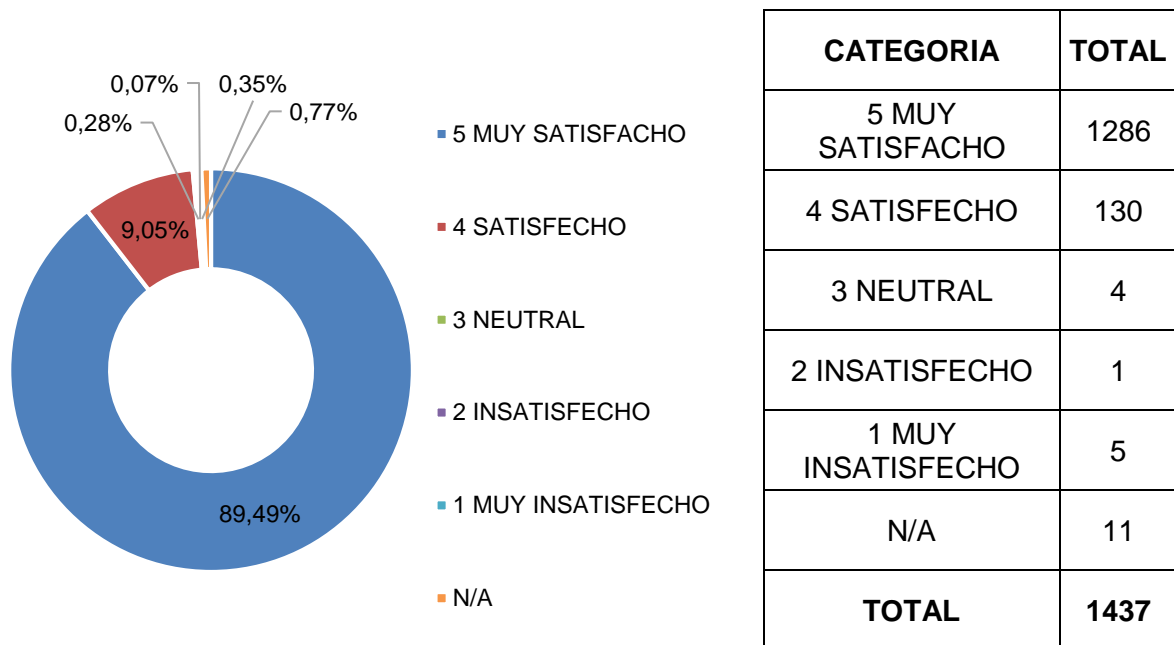
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en la encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero a Diciembre del 2025.

El gráfico evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía frente a los servicios y acciones desarrolladas por la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca. El 84,3 % de los encuestados manifestó estar muy satisfecho, mientras que el 12,9 % indicó estar satisfecho, lo que en conjunto representa una valoración positiva del 97,2%

Por su parte, los niveles de percepción neutral y negativa son mínimos, con un 1,6 % en la categoría neutral y porcentajes inferiores al 1 % en las opciones de insatisfecho y muy insatisfecho, lo que refleja una baja inconformidad. Adicionalmente, el porcentaje de respuestas N/A es marginal, lo que indica que la mayoría de los participantes contó con criterios suficientes para evaluar su experiencia.

Estos resultados confirman el impacto positivo de las estrategias implementadas y constituyen un insumo clave para fortalecer las acciones orientadas a la mejora continua y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

5.4 SATISFACCION CON LA ACTITUD Y DISPOSICION DEL SERVIDOR PUBLICO



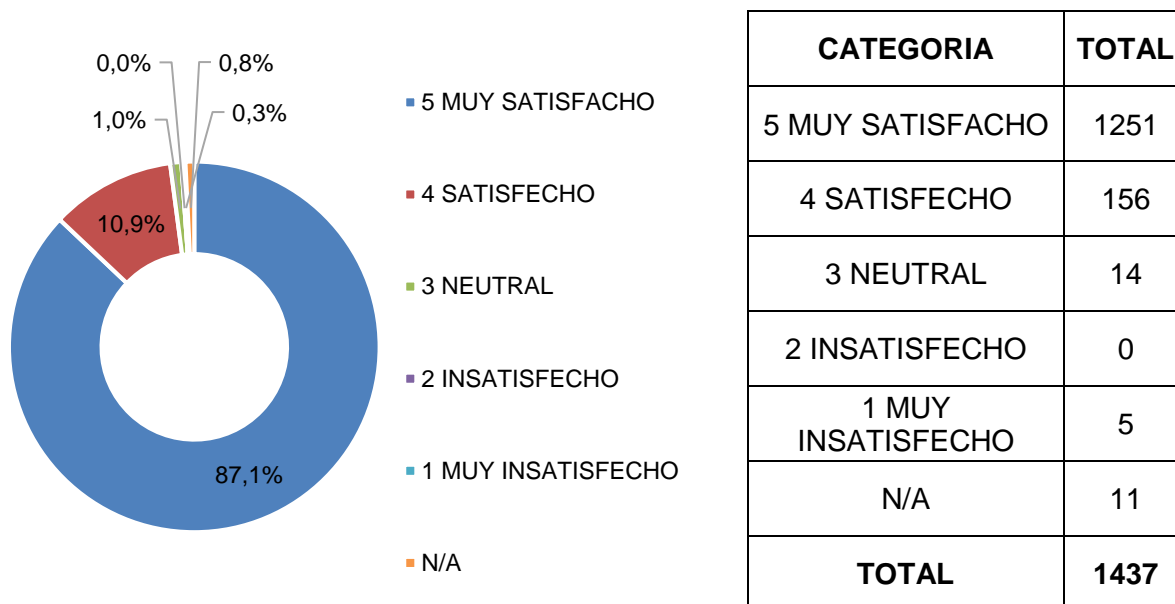
Grafica 4 Y Tabla 4: Satisfacción con La Actitud y Disposición del Servidor Publico

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en la encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero a Diciembre del 2025.

Los resultados de la variable “Satisfacción con la actitud y disposición del servidor público” evidencian una percepción ampliamente favorable por parte de la ciudadanía. El 89,49 % de los encuestados manifestó estar muy satisfecho, mientras que el 9,05 % indicó estar satisfecho, lo que representa en conjunto un 98,54 % de valoración positiva.

Por su parte, las respuestas neutrales alcanzan el 0,77 %, y las valoraciones negativas (insatisfecho y muy insatisfecho) se mantienen por debajo del 0,5 %, lo que demuestra que los niveles de inconformidad son mínimos. Estos resultados reflejan una actitud de servicio adecuada, caracterizada por la amabilidad, el respeto y la disposición del servidor público, y constituyen un insumo clave para fortalecer la confianza ciudadana y la mejora continua en la atención al usuario.

5.5 CLARIDAD DE LA INFORMACION RECIBIDA



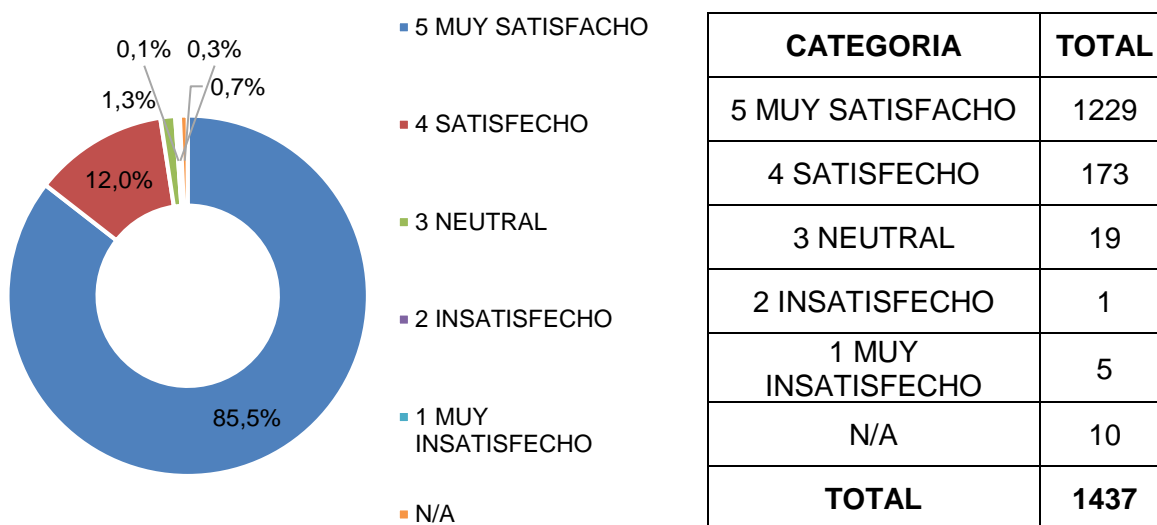
Grafica 5 Y Tabla 5: Claridad de la Información Recibida

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en la encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero a Diciembre del 2025.

Los resultados de la variable “Claridad de la información recibida” muestran una percepción muy positiva por parte de la ciudadanía. El 87,1 % de las personas encuestadas manifestó estar muy satisfecha y el 10,9 % indicó estar satisfecha, lo que representa en total un 98 % de opiniones favorables.

Solo el 1 % de las respuestas fue neutral y las valoraciones negativas se mantienen por debajo del 1 %, lo que indica que la inconformidad es mínima. Estos resultados evidencian una atención adecuada por parte del servidor público, basada en la amabilidad, el respeto y la disposición para brindar información clara, lo cual contribuye a fortalecer la confianza ciudadana y a mejorar continuamente la atención al usuario.

5.6 NIVEL DE LA SATISFACCION GENERAL



Grafica 6 Y Tabla 6: Nivel de la Satisfacción General

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en la encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero a Diciembre del 2025.

Los resultados de la variable “Nivel de satisfacción general” reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de la ciudadanía. El 85,5 % de las personas encuestadas manifestó estar muy satisfecha, mientras que el 12,0 % indicó estar satisfecha, lo que representa un 97,5 % de opiniones favorables.

Por su parte, el 1,3 % de las respuestas se ubicó en una posición neutral y las valoraciones negativas se mantienen por debajo del 1,2 %, lo que evidencia que los niveles de inconformidad son mínimos. En conjunto, estos resultados demuestran una atención adecuada por parte del servidor público, caracterizada por la amabilidad, el respeto y la disposición para atender a la ciudadanía, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza ciudadana y a la mejora continua en la atención al usuario.

5.7 IMPACTO POSITIVO DEL SERVICIO EN LA ACTIVIDAD



Gráfica 7 Y Tabla 7: Impacto Positivo del Servicio en la Actividad

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en la encuesta de medición de satisfacción de la presentación de servicios aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero a Diciembre del 2025.


Los resultados de la variable “Impacto positivo del servicio en la actividad” reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de la ciudadanía. El 82,8% de las personas encuestadas manifestó estar muy satisfecha, mientras que el 14,3% indicó estar satisfecha, lo que representa un 97,1% de opiniones favorables.

Por su parte, el 1,0% de las respuestas se ubicó en una posición neutral y las valoraciones negativas se mantienen por debajo del 1,8%, lo que evidencia que los niveles de inconformidad son mínimos. En conjunto, estos resultados demuestran una atención adecuada por parte del servidor público, caracterizada por la amabilidad, el respeto y la disposición para atender a la ciudadanía, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza ciudadana y a la mejora continua en la atención al usuario.

6 CONCLUSIONES

6.1 Fortalecimiento de la participación ciudadana

Durante el año 2025 se evidenció un incremento significativo en la participación ciudadana, especialmente en el segundo semestre, donde se concentró la mayor cantidad de

	INFORME DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN CIUDADANA Y DE GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 28/10/2025
		Página: 10 de 12

encuestas aplicadas. Este comportamiento refleja el fortalecimiento de las estrategias de socialización, el uso de canales virtuales y un mayor posicionamiento de la oferta institucional de la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca.

6.2 Los eventos y los canales digitales como principales espacios de interacción

Los eventos institucionales se consolidaron como el principal escenario de interacción con la ciudadanía, concentrando cerca de la mitad de la participación total. Así mismo, las visitas al Portal Agropecuario y la participación en planes y proyectos evidencian un uso creciente de los canales digitales y un interés sostenido en las iniciativas orientadas al desarrollo rural, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo estos espacios.

6.3 Alta satisfacción frente a la facilidad de acceso a los servicios

La ciudadanía manifestó un alto nivel de satisfacción respecto a la facilidad de acceso a los servicios ofrecidos, con una valoración positiva superior al 97 %. Los niveles de inconformidad fueron mínimos, lo que confirma la efectividad de las estrategias implementadas para facilitar el acceso a la oferta institucional.

6.4 Reconocimiento positivo a la actitud y disposición del servidor público

Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable sobre la actitud y disposición del servidor público, con más del 98 % de valoraciones positivas. Este resultado destaca la amabilidad, el respeto y la vocación de servicio como factores clave en la experiencia ciudadana y en el fortalecimiento de la confianza institucional.


6.5 Claridad de la información como elemento clave de la experiencia ciudadana

La claridad de la información recibida fue valorada de manera muy positiva por la mayoría de los encuestados, lo que demuestra que la comunicación institucional es comprensible, oportuna y pertinente. Este aspecto contribuye significativamente a reducir la inconformidad y a mejorar la percepción del servicio prestado.

7 RECOMENDACIONES

- Se recomienda ampliar las asesorías técnicas directamente en el territorio, especialmente para productores rurales, campesinos, pescadores y asociaciones, con el fin de garantizar que los proyectos productivos, capacitaciones y herramientas tecnológicas se adapten a las realidades locales y generen impactos reales y sostenibles.


•

	INFORME DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN CIUDADANA Y DE GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 28/10/2025
		Página: 11 de 12

- Es importante continuar y aumentar la frecuencia de las capacitaciones, abordando temas prioritarios como proyectos productivos, comercialización, asociatividad, agroecología, logística, BPM, transformación de productos, pesca sostenible y uso de plataformas digitales, incluyendo a pequeños productores no asociados, mujeres rurales y jóvenes campesinos.
- Se recomienda fortalecer la difusión de la oferta institucional, convocatorias, proyectos productivos y plataformas digitales, asegurando que la información llegue de manera clara, oportuna y comprensible a todos los municipios, especialmente a las zonas rurales más alejadas.
- Se sugiere aumentar la frecuencia de los mercados campesinos, mejorar la asistencia de compradores y fortalecer los espacios de comercialización directa, reduciendo la intermediación y promoviendo precios justos para los productores, así como incentivar el uso de empaques sostenibles.
- Es fundamental realizar seguimiento a las propuestas, diagnósticos y acuerdos construidos en los espacios participativos, comunicando avances y resultados a la ciudadanía, para evitar que las iniciativas queden solo en el papel y fortalecer la confianza institucional.
- Se sugiere continuar promoviendo la participación de mujeres rurales, jóvenes, comunidades afro, pequeños productores y pescadores artesanales, reconociendo sus necesidades específicas y fortaleciendo su rol en el desarrollo rural del departamento.

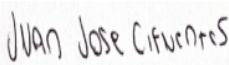
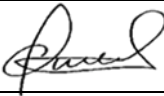
8 ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN EL PERÍODO

- Se implementó el aumento de jornadas de acompañamiento técnico y asesorías en campo, priorizando la atención directa a productores rurales, asociaciones campesinas y pescadores artesanales. Estas acciones permitieron una mayor cercanía institucional y una mejor adaptación de los proyectos a las necesidades reales del territorio.
- Se fortaleció la programación de capacitaciones presenciales y virtuales en temas clave como proyectos productivos, asociatividad, comercialización, agroecología, buenas prácticas productivas y uso de herramientas digitales, lo que contribuyó al fortalecimiento de capacidades y al aprovechamiento de la oferta institucional.
- Se reforzaron los canales de comunicación institucional, incluyendo el uso de plataformas digitales, redes sociales, grupos comunitarios y articulación con actores locales, con el fin de garantizar una mayor cobertura y claridad en la difusión de convocatorias, eventos y servicios disponibles.

	INFORME DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN CIUDADANA Y DE GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 28/10/2025
		Página: 12 de 12

- Se implementaron mecanismos de seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios participativos, así como la comunicación periódica de avances y resultados, lo que permitió fortalecer la transparencia y la confianza ciudadana.
- Se fortalecieron alianzas con entidades del orden territorial y nacional, como alcaldías municipales, el SENA y otras instituciones del sector, para el desarrollo conjunto de procesos de formación, asistencia técnica y acompañamiento productivo.
- Se fortalecieron los espacios de participación ciudadana, tanto presenciales como virtuales, permitiendo una comunicación directa, oportuna y bidireccional entre la institucionalidad y la ciudadanía.

9 FIRMA DEL FUNCIONARIO DE NIVEL DIRECTIVO QUE REvisa

Elaboró	Revisó	Fecha de Socialización del informe	
Nombre: Juan José Cifuentes	Nombre: Johana Cubillos Borrero	Acta 03 del 16-12-2026	
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión		
Firma: 	Firma: 		
Fecha: 15-01-2026	Fecha: 15-01-2026	Fecha entrega al MIPG para Mulalo	DD/MM/AAAA

Copia:

<https://survey123.arcgis.com/share/820ab8742aac4f4bbe62cc0ece6b3df?portalUrl=https://infraestructura.valledelcauca.gov.co/portal>

Archívese en: (Precisar el nombre completo del expediente)

•