



Competitividad Rural
SAG | UAP - ComRural
Gobierno de la República

FICHAS TÉCNICAS DE INDICADORES

COMRURAL II

30 Abril 2024. Primera versión

20 de Agosto 2024. Segunda versión

1.7 Beneficiarios que informan que recibieron una respuesta satisfactoria a sus reclamos informados a través del GRM.

Beneficiarios que informan que recibieron una respuesta satisfactoria a sus reclamos informados a través del GRM.	
Definición	<p>El objetivo de este indicador es medir la percepción de los beneficiarios sobre la efectividad del Mecanismo de Quejas y Reclamos en responder a problemática que enfrentan en el marco del proyecto.</p> <p>Beneficiarios: Se refiere a socios de las OPRs con PNs aprobados y ratificados.</p> <p>Reclamos: Son quejas, comentarios o preocupaciones expresadas por los socios beneficiarios con respecto a alguna problemática de su PN.</p> <p>Respuesta satisfactoria: Se refiere a la acción tomada por el equipo del proyecto y el Organismo Financiado, en caso de que aplique, sobre dar respuesta a los reclamos informados por los socios beneficiarios, que resulte de la resolución o mitigación de sus preocupaciones de manera satisfactoria y oportuna.</p>
Unidad de Medida:	Porcentaje de Beneficiarios
Construcción del indicador	<p>El indicador requiere datos de:</p> <p>Número total de beneficiarios que presentaron reclamos o quejas: Esta variable representa la cantidad total de beneficiarios que utilizaron el sistema de Gestión de Reclamos y Retroalimentación (GRM) para informar sus reclamos o quejas.</p> <p>Número de beneficiarios que informan haber recibido una respuesta satisfactoria: Es la cantidad de beneficiarios que, después de presentar sus reclamos a través del GRM, reportaron haber recibido una respuesta que consideraron satisfactoria por parte del equipo del proyecto.</p> <p>Para obtener estos datos se aplicará una encuesta a una muestra representativa de todos los beneficiarios del proyecto.</p> <p>Meta: Al menos el 80%. aplicada por una firma consultora</p>
Desagregación:	<p>Para fines del proyecto la desagregación se realizará por:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Hombres b) Mujeres c) Jóvenes/18 a 29 años (hombres y mujeres) d) Indígenas y Afrodescendientes (hombres y mujeres).
Fuente de Datos:	Encuesta a beneficiarios
Método de recolección:	Encuesta de satisfacción a una muestra del total de beneficiarios de los PNs en ejecución.
Cálculo del indicador:	<p>El cálculo del indicador consiste en estimar la proporción de beneficiarios que manifiestan estar Muy Satisfechos o Satisfechos con la respuesta a sus reclamos informados a través del GRM respecto del total de beneficiarios encuestados:</p> $Benef\ Satis (\%) = \frac{Benef\ MS + Benef\ S}{Total\ Benef} \times 100$ <p>Donde:</p>

Beneficiarios que informan que recibieron una respuesta satisfactoria a sus reclamos informados a través del GRM.	
	<p>Benef Satis (%): Proporción de beneficiarios que se encuentran satisfechos con la respuesta a sus reclamos informados a través del GRM</p> <p>Benef MS: número de beneficiarios que manifiestan estar Muy Satisfechos con la respuesta a sus reclamos informados a través del GRM</p> <p>Benef S: número de beneficiarios que manifiestan estar Satisfechos con la respuesta a sus reclamos informados a través del GRM</p> <p>Total Benef: número de total de beneficiarios encuestados.</p>
Frecuencia de Reporte:	Evaluación de Medio Término y Final. Encuesta de satisfacción de beneficiarios aplicada por una firma consultora externa