



# INFORME RESULTADOS SONDEOS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA II SEMESTRE 2021

Julio a Diciembre de 2021

Sección de Atención al Ciudadano



## 1. Introducción

La Sección de Atención al Ciudadano mediante encuestas realiza la medición de la satisfacción ciudadana respecto a la atención prestada por los servidores de la Entidad en la Sede principal, al momento del contacto telefónico al PBX o a través de los canales virtuales habilitados por el Fondo Adaptación para el contacto con nuestros grupos de valor y de interesados.

La información comparada y analizada permite generar un informe que consolida los datos evaluados con el propósito de implementar las acciones necesarias que logren garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor e interesados en los diferentes canales de atención.

## 2. Objetivo

Dar a conocer el informe semestral del trabajo realizado por La Sección de Atención al Ciudadano a través de la medición de satisfacción de la percepción de los ciudadanos al momento del contacto telefónico al PBX o a través de los canales virtuales habilitados por el Fondo Adaptación durante el segundo semestre de 2021.

## 3. Metodología de seguimiento

La Sección de Atención al Ciudadano para la obtención de la medición de la satisfacción hace uso de una herramienta adoptada y que corresponde a una encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la atención prestada por los servidores de la Entidad en la Sede principal, al momento del contacto telefónico al PBX o a través de los canales virtuales habilitados por el Fondo Adaptación.

Para la aplicación periódica de dicha encuesta se desarrolla de la siguiente forma:

- a. De manera aleatoria se realiza la encuesta de satisfacción a las llamadas recibidas en el PBX de la Entidad.
- b. Al informar a la ciudadanía en general a través del correo electrónico [atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co) el número de radicado con el cual se dio ingreso formal de su comunicación/petición en el Sistema de Gestión Documental se realiza la invitación para diligenciar la encuesta de satisfacción



que se encuentra en nuestra página web en el siguiente enlace:  
<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/encuesta-de-satisfaccion-al-ciudadano>

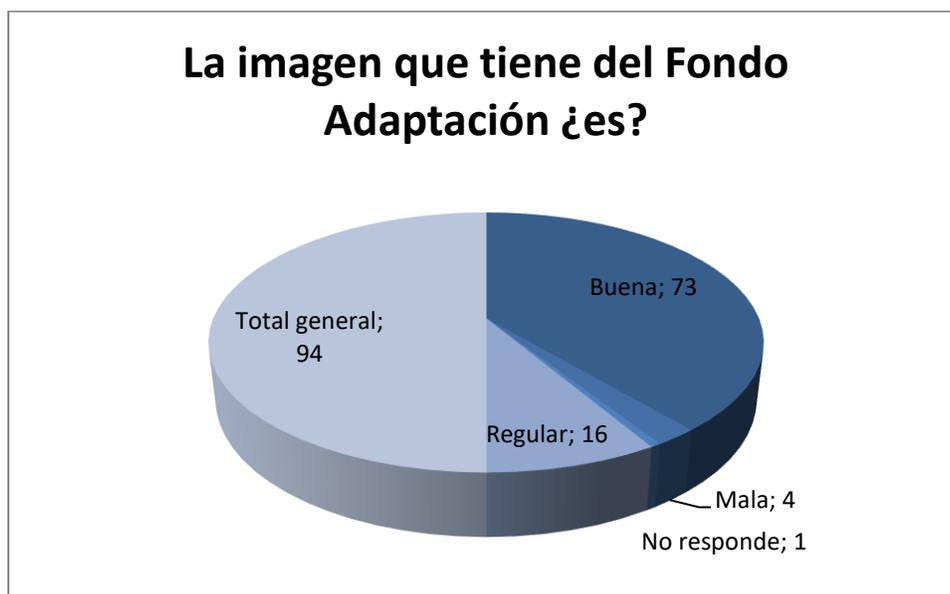
**NOTA:** Es importante resaltar que, para el periodo reportado, la cantidad de llamadas recibidas en el PBX disminuyó en más de un 30% comparado con el primer semestre de 2021.

#### 4. Resultados de la Encuesta

Total ciudadanos encuestados en el periodo reportado: 94 ciudadanos (16 formulario web y 78 encuestas telefónicas):

##### **Pregunta 1: La imagen que tiene del Fondo Adaptación ¿es?**

Opciones de respuesta: Buena, Mala, Regular, No responde



Fuente: Sondeo de Satisfacción

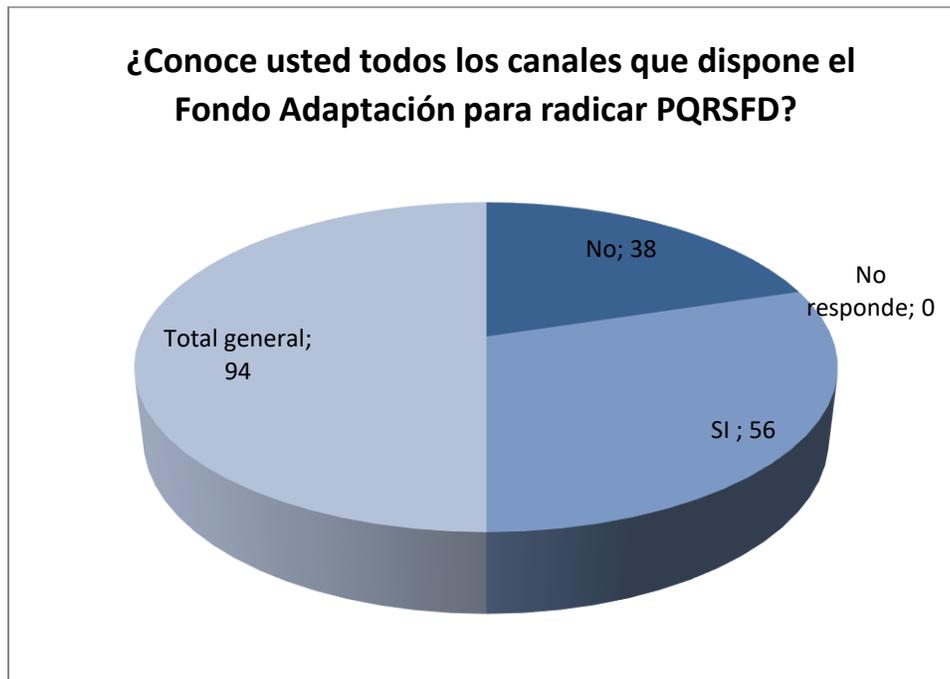
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

De la gráfica anterior evidenciamos que 73 ciudadanos tienen una Buena imagen del la Entidad, lo que corresponde a un 78% de los ciudadanos encuestados y solo 4 ciudadanos consideran tener una mala imagen del Fondo Adaptación.



## Pregunta 2: ¿Conoce usted todos los canales que dispone el Fondo Adaptación para radicar PQRSFD?

Opciones de respuesta: Si, No, No responde



Fuente: Sondeo de Satisfacción

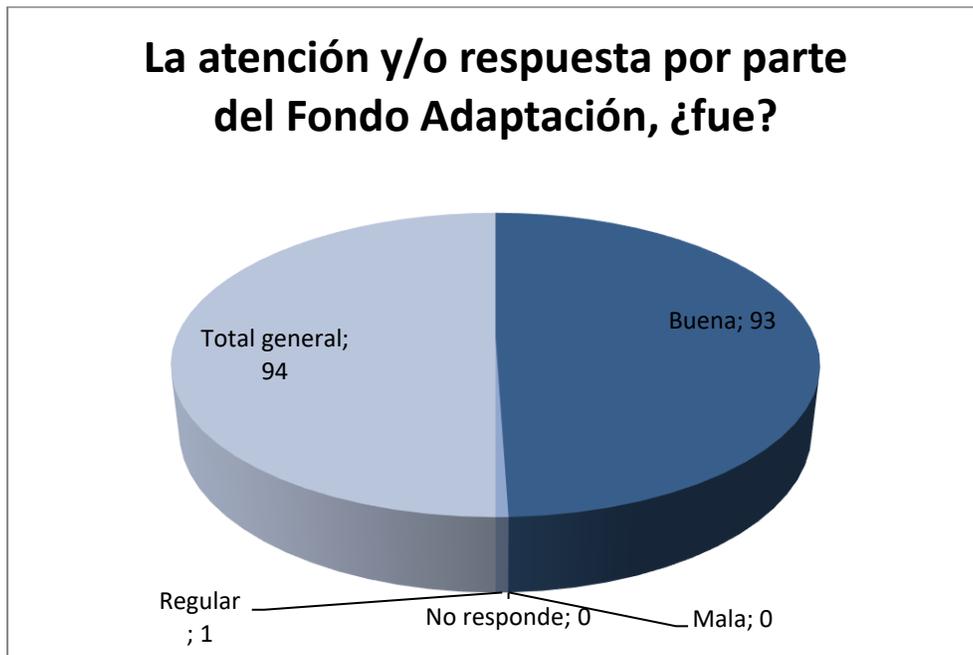
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

El resultado para la pregunta 2 de la encuesta de satisfacción arroja un resultado que 56 de 94 ciudadanos respondió que SI, es decir que el 59% de los ciudadanos conoce los canales donde puede estar en contacto con el Fondo Adaptación.



### Pregunta 3: La atención y/o respuesta por parte del Fondo Adaptación, ¿fue?

Opciones de respuesta: Buena, Mala, Regular, No responde



Fuente: Sondeo de Satisfacción  
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

De la grafica anterior se refleja que 93 ciudadanos indica que la atención o respuesta que recibida por parte de la Entidad es Buena, lo cual corresponde a un 98% de los ciudadanos, y 1 ciudadano encuestado respondió que su percepción es regular.



## Pregunta 4: ¿Qué sugiere para qué el Fondo Adaptación mejore?

SUGERENCIA	CANTIDAD DE CIUDADANOS
ACTUALIZAR LAS BASES DE DATOS BENEFICIARIOS PROYECTO DE VIVIENDA	9
MÁS CLAROS EN LAS RESPUESTAS, YA QUE SOMOS CIUDADANOS QUE NO TENEMOS ESTUDIOS Y NO ENTENDEMOS TANTA LETRA QUE ENVIAN	8
QUE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA SEAN MAS CORTOS	12
NO RESPONDE	31
POR EL MOMENTO NADA	6
LE PARECE QUE LA PAGINA WEB ES EXCELENTE	1
MÁS ATENCIÓN A LOS PROYECTOS DE VIVIENDA, YA QUE HAY MUCHAS PERSONAS QUE QUEDAN PENDIENTES POR ENTREGA DE VIVIENDA	13
POR FAVOR QUE SE PUEDA REVISAR MÁS TEMAS EN LA PAGINA.	1
QUE ATIENDAN PRESENCIALMENTE, YA QUE POR TELEFONO NO SE ENTIENDE	1
QUE HAGAN UN MAYOR ACOMPAÑAMIENTO A LAS COMUNIDADES Y CIUDADANOS	9
QUE POR FAVOR HAYAN MÁS OFICINAS EN TODO EL PAIS	2
<b>Total general</b>	<b>93</b>



## 5. Acciones de Mejora

De acuerdo con los resultados obtenidos en los sondeos de satisfacción ciudadana del segundo semestre de 2020 con el fin de analizar e implementar acciones de mejora que logren garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor e interesados de acuerdo con las sugerencias manifestadas en el periodo.

\_ Reforzar la comunicación a través de la página web y redes sociales con el fin que nuestros grupos de valor y de interesados conozcan y accedan a los canales que dispone el Fondo para brindar atención.

\_ Continuar cuantificando y agrupando aquellas sugerencias de los ciudadanos semejantes, con el propósito de realizar un análisis más robusto de la información presentada con el fin de tener más criterios para la priorización de las iniciativas.

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres / Técnico Sección Atención al Ciudadano.