



# INFORME RESULTADOS SONDEOS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA I SEMESTRE 2021

Enero a Junio 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 primer 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



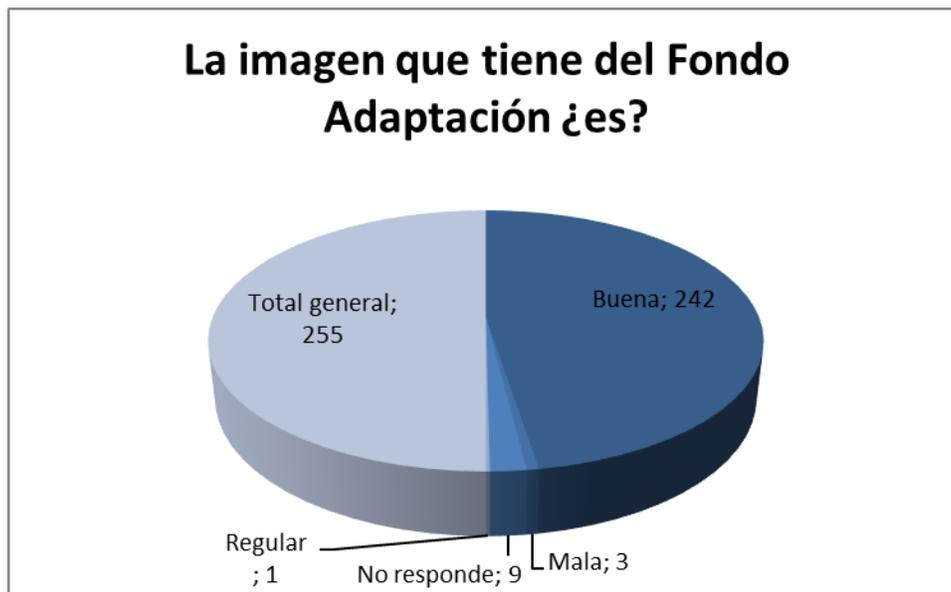
que se encuentra en nuestra página web en el siguiente enlace:  
<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/encuesta-de-satisfaccion-al-ciudadano>

#### 4. Resultados de la Encuesta

Total ciudadanos encuestados en el periodo reportado: 255 ciudadanos (18 formulario web y 237 encuestas telefónicas):

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

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



Fuente: Sondeo de Satisfacción

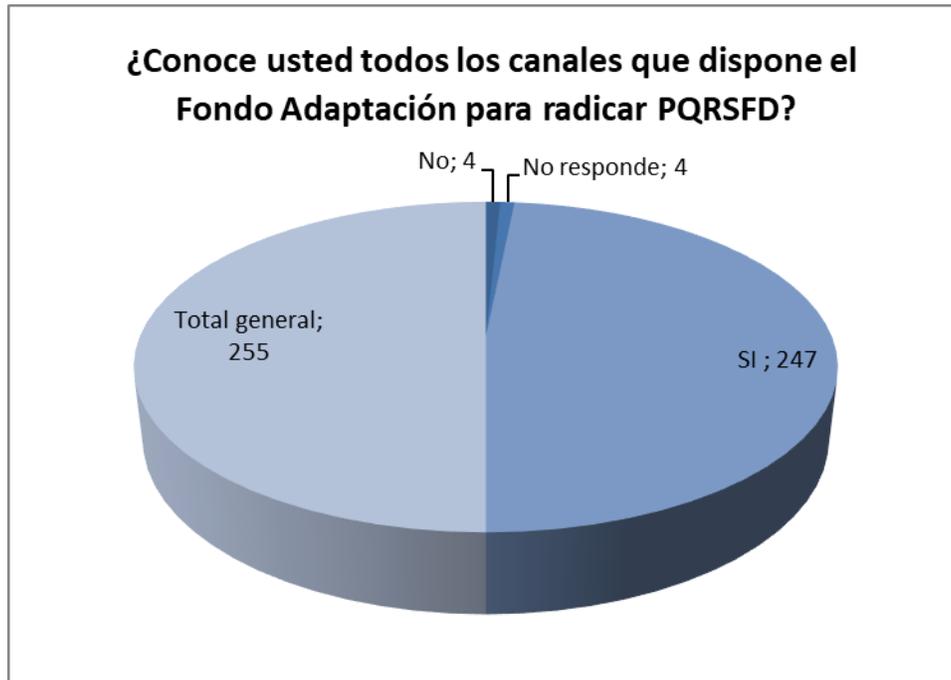
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

De la gráfica anterior evidenciamos que 242 ciudadanos tienen una Buena imagen del la Entidad, lo que corresponde a un 95% de los ciudadanos encuestados y solo 3 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

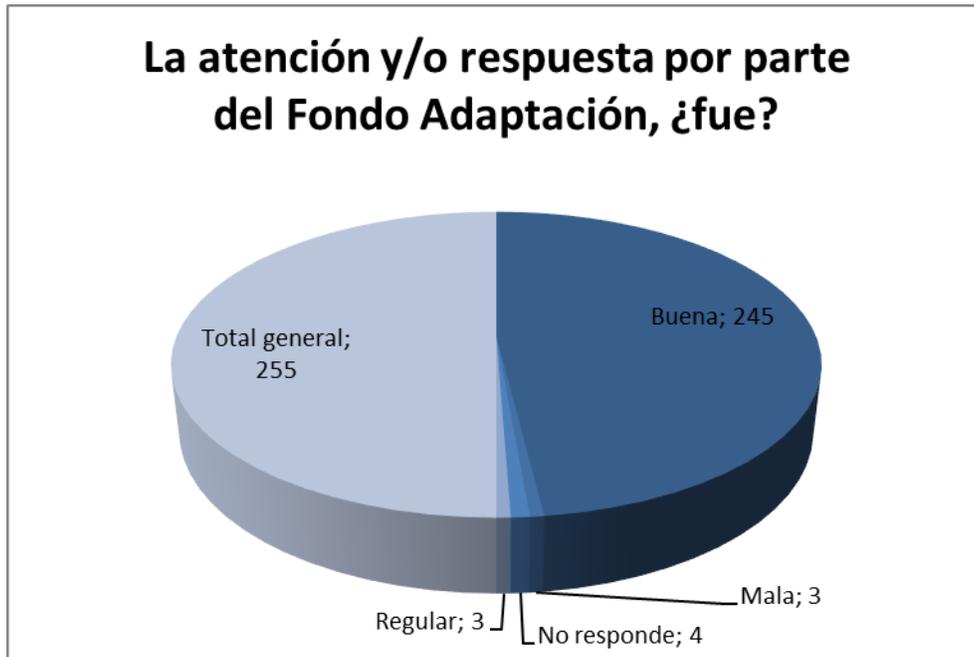
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

El resultado para la pregunta 2 de la encuesta de satisfacción arroja un resultado que 247 de 255 ciudadanos respondió que SI, es decir que el 97% 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 245 ciudadanos indica que la atención o respuesta que recibida por parte de la Entidad es Buena, lo cual corresponde a un 95% de los ciudadanos, y 3 ciudadanos encuestados respondieron que su percepción es regular.



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

SUGERENCIA	CANTIDAD DE CIUDADANOS
Dar respuesta a las solicitudes que hacen los medios de comunicacion que quieren hacer divulgación de los proyectos	1
FELICITARLOS	1
QUE ALLEGUEN LAS RESPUESTAS EN TIEMPOS	2
NO NINGUNA	227
NO RESPONDE	16
Personas mas capacitadas e informadas	1
Que los canales de comunicacion sea mas efectivo y suministren la informacion completa	1
QUE EL FONDO HAGA SEGUIMIENTO A LOS CONTRATISTAS QUE NO PAGAN A SUS TERCEROS	1
QUE ESTEN MAS PENDIENTES DE LOS BENEFICIARIOS	2
Que los funcionarios sean mas respetuosos al momento de realizar visitas a las casas que saluden y se identifiquen antes de realizar cualquier pregunta, que sepan que somos personas normales y no delincuentes y que no realicen afirmaciones sin tener pruebas	2
Que sean más responsables	1
<b>Total general</b>	<b>255</b>



## 5. Acciones de Mejora

El pasado mes de noviembre de 2020 La Sección de Atención al Ciudadano presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG) los resultados obtenidos en los sondeos de satisfacción ciudadana del primer 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.

\_ Se propuso proponer realizar un análisis más robusto de la información presentada con el fin de tener más criterios para la priorización de las iniciativas. Por lo anterior desde el informe del segundo semestre de 2020 se están cuantificando y agrupando aquellas sugerencias de los ciudadanos semejantes.

\_ Actividad enfocada a disminuir los tiempos de respuesta de las PQRSFD se decide continuar alimentando el micrositio de "Preguntas frecuentes" de la web en consultas recurrentes por los ciudadanos sobre el Programa de Vivienda (¿Se puede vender, arrendar o dejar de residir en la unidad de vivienda entregada dentro del Programa Nacional de Vivienda del Fondo Adaptación? y ¿Cómo proceder en caso de una sucesión por causa de muerte del jefe de hogar de un núcleo familiar beneficiado dentro del Programa Nacional de Vivienda del Fondo Adaptación?).

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