



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

# INFORME SEMESTRAL SONDEOS DE SATISFACCIÓN FONDO ADAPTACIÓN

Impulsando el desarrollo sostenible del país,  
a través de la adaptación al cambio climático

**I SEMESTRE 2022**



**Investigación y textos:**



## **EQUIPO DE TRABAJO**

E.T Gestión social y articulación regional  
Subgerencia de Regiones  
Sección Atención al Ciudadano

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
METODOLOGIA .....	4
1 Resultados I semestre 2022 – E.T Gestión Social y Articulación Regional .....	6
1.1 Percepción: foro inicial, foro del 50%, mesas de gestión interinstitucional, mesas de trabajo con comunidad y socializaciones comunitarias - I semestre del 2022 .....	7
1.2 Percepción Foro Final I semestre del 2022.....	8
1.3 Percepción en región y a través de Canales de Atención al Ciudadano del F.A	10
1.4 ¿Qué sugiere para que el Fondo Adaptación mejore? .....	12
2 Acciones de Mejora .....	13
3 Publicación resultados página web Fondo Adaptación .....	14

## INTRODUCCIÓN

El Sondeo de Satisfacción Ciudadana es una herramienta que permite al Fondo Adaptación y a sus contratistas de proyecto/obra, medir la percepción que tiene la comunidad atendida por las intervenciones, de manera que se puedan identificar oportunidades de mejora, necesidades de información y prácticas exitosas de comunicación. Se enmarca en la Política Pública de Rendición de Cuentas bajo el requerimiento: “*identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la entidad*”.<sup>1</sup>

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.

## METODOLOGIA

La aplicación de los Sondeos de Satisfacción Ciudadana que lleva a cabo el E.T de Gestión Social y Articulación Regional se realizará durante la realización de los siguientes espacios de participación: foro inicial, foro del 50%, foro final, mesas de gestión interinstitucional, mesas de trabajo con comunidad y socializaciones comunitarias.

Los encargados de aplicar el sondeo en territorio son cada uno de los contratistas a través de las profesionales sociales de campo, quienes a su vez deben realizar la tabulación de estos y enviar los resultados y soportes a la Subgerencia de Regiones.

Por su parte a 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, 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:

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) y [ventanillaunica@fondoadaptacion.gov.co](mailto:ventanillaunica@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

---

<sup>1</sup> Presidencia de la República; Departamento Administrativo de la Función **Pública** (DAFP): Manual único para la Rendición de Cuentas.

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>

Tanto los profesionales sociales en campo como el E.T de Gestión Social y Articulación Regional y la Sección de Atención al Ciudadano de Fondo Adaptación tienen la responsabilidad de hacer seguimiento a las sugerencias y recomendaciones que allí realizan los ciudadanos, así como de retroalimentar a los subgerentes, líderes sectoriales y apoyos a la supervisión, con el fin de implementar acciones que permitan mostrar mejoras en la ejecución de los proyectos.

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.

Durante este semestre se realizó actualización de los formatos de sondeo, es decir los documentos que se usan para recibir la opinión y percepción de los ciudadanos.

## 1 Resultados I semestre 2022 – E.T Gestión Social y Articulación Regional:

✓ TOTAL SONDEOS DE SATISFACCIÓN REALIZADOS EN REGIÓN: **1036**

✓ TOTAL ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DONDE SE APLICARON SONDEOS DE SATISFACCIÓN: **62**

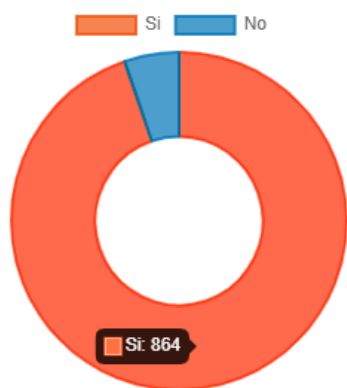
Relación de los espacios de participación donde se aplicaron los sondeos de satisfacción realizados

Sector/espacio de participación	No. De espacios donde se llevaron a cabo sondeo
<b>Agua y Saneamiento</b>	<b>4</b>
Capacitación ELS	1
Foro 50%	1
Foro inicial	2
<b>Apropiación de Capacidades y Fortalecimiento</b>	<b>1</b>
Foro inicial	1
<b>Educación</b>	<b>23</b>
Capacitaciones comunitarias	5
Foro 50%	1
Foro final	7
Mesa de trabajo comunidad	3
Socializaciones comunitarias	7
<b>Macroproyecto La Mojana</b>	<b>6</b>
<b>Foro final</b>	<b>6</b>
<b>Salud</b>	<b>8</b>
Capacitaciones comunitarias	3
Foro 50%	1
Seguimiento SAC	2
Socializaciones comunitarias	2
<b>Vivienda</b>	<b>20</b>
Atención Al ciudadano	5
Capacitación ELS	1
Capacitaciones comunitarias	7
Foro 50%	1
Foro final	2
Mesa de trabajo comunidad	1
Reunión de seguimiento ELS	3
<b>Total espacios de participación con sondeos de satisfacción:</b>	<b>62</b>

## 1.1 Percepción: foro inicial, foro del 50%, mesas de gestión interinstitucional, mesas de trabajo con comunidad y socializaciones comunitarias - I semestre del 2022

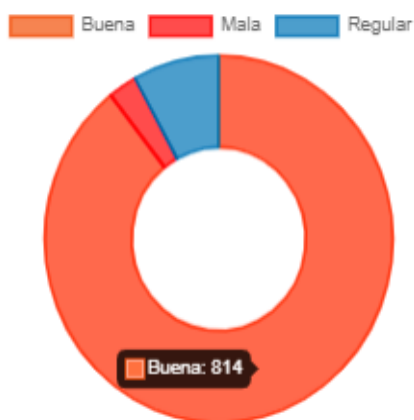
En este informe se dan a conocer el resultado de las principales preguntas, de **916 encuestas realizadas**:

### ¿El espacio de participación realizado cumplió con sus expectativas?



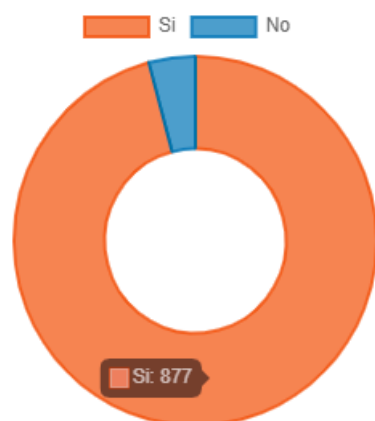
De 912 personas que contestaron esta pregunta, 864 respondieron sentirse a gusto con el apoyo del Fondo Adaptación

### ¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto, por parte del Fondo Adaptación?



De 911 personas que contestaron esta pregunta, 814 respondieron sentirse a gusto con el apoyo del Fondo Adaptación

## ¿Cree usted que el proyecto aportará beneficios a su comunidad?



De 915 personas que contestaron esta pregunta, 877 respondieron si al aporte de beneficios por parte del proyecto a la comunidad

### 1.2 Percepción Foro Final I semestre del 2022

Se dan a conocer el resultado de las principales preguntas de las **120 encuestas** realizadas en foros finales:

## El acompañamiento social realizado por el contratista de obra y la interventoría a lo largo de la ejecución del proyecto ¿fue?



De los 113 ciudadanos que respondieron la pregunta, 105 consideran que el acompañamiento social realizado fue bueno.

## ¿Cómo se siente frente a los beneficios que aporta el proyecto a su comunidad?

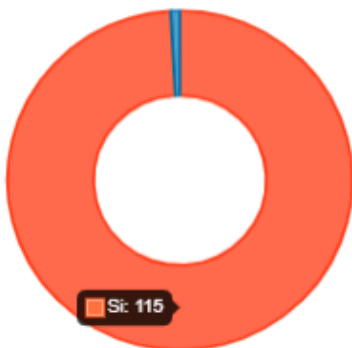
Satisfecho Indiferente Insatisfecho



De los 115 ciudadanos que respondieron la pregunta, 113 consideran sentirse satisfecho con los beneficios que el proyecto aporta a su comunidad

## El proyecto/obra que hoy se entrega por parte del Fondo Adaptación cumplió con sus expectativas

Si No



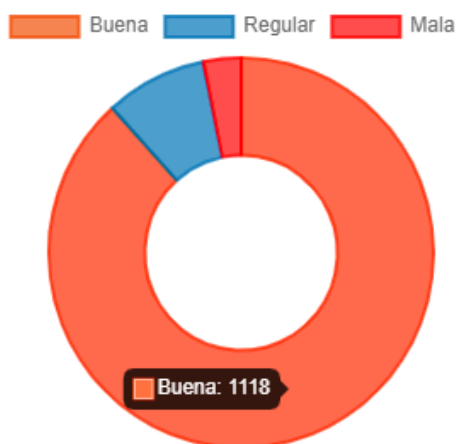
De 116 personas que respondieron la pregunta, 115 considera que el proyecto entregado cumple con las expectativas.

## 1.3. Percepción en región y a través de Canales de Atención al Ciudadano del F.A

Se realizan tres preguntas en común tanto en los espacios de participación que se llevan a cabo en región como las que se les realizan a los ciudadanos a través de los canales de atención al ciudadano, resultados consolidados a continuación:

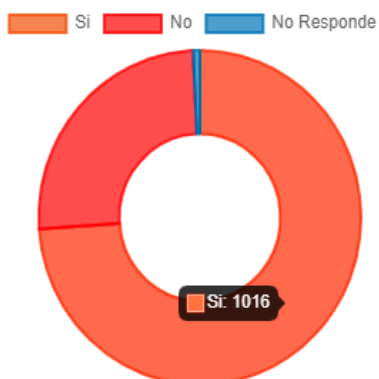
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS:	1.375
Por formulario WEB:	35
Por encuestas telefónicas:	304
En espacios de Participación ciudadana:	1.036

### La información que ha recibido del proyecto por parte del Fondo Adaptación ¿fue clara?



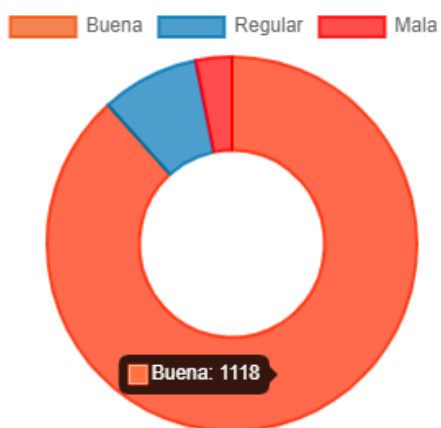
De 1255 personas que contestaron esta pregunta, 1118 respondieron que la información recibida fue clara, 62 que no y 6 no respondieron

## ¿Conoce usted los canales que dispone el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias?



De 1375 personas que contestaron esta pregunta, 1016 respondieron sí conocer los canales para interponer PQRSDF, 350 no los conocen y 9 no respondieron.

## La imagen que tiene del Fondo Adaptación, ¿es?



De 1375 personas que contestaron esta pregunta: 1118 respondieron tener una buena imagen del Fondo, 40 una imagen mala, 108 una imagen regular y 109 no respondieron

## 1.3 ¿Qué sugiere para que el Fondo Adaptación mejore?

Ante la pregunta, los ciudadanos respondieron así:

En espacios de participación realizados en Región:

- Informar y socializar cambios, actualizaciones y estado de las obras de manera continua permitiendo a la comunidad sentirse parte del proyecto
- Agilizar trámites externos como licencias y permisos
- Realizar el seguimiento por parte de supervisores al incumplimiento de pago por parte de algunos subcontratistas del proyecto que generan afectaciones a los trabajadores
- Los integrantes del ELS sugieren continuar realizando capacitaciones de manera dinámica y participativa en temas que generen impacto en la comunidad.
- Evaluar la participación y asistencia de los integrantes del ELS de acuerdo con lo establecido en el Manual de Auditorías Visibles
- Compartir con la comunidad fotos y videos del avance de la obra desde el Fondo Adaptación y el Contratista.

A través de los canales de atención al ciudadano del Fondo Adaptación:

SUGERENCIA	CANTIDAD DE CIUDADANOS
Acceder a la información cartográfica de las cuencas hidrográficas de Colombia	1
Habilitar más canales para atención de ciudadanos	3
Atención oportuna y sedes en distintos municipios	9
Atención presencial	1
Más Seguimiento a los proyectos y/o beneficiarios	11
Ninguna	6
No responde	227
Que actualicen los datos de los beneficiarios	4
Que hagan las cosas bien	1
Que haya más cobertura para personas de bajo recursos	4
Que no cambien de dirección tan seguido	1
Que no se demoren en los pagos	1
Que se cumpla con lo prometido	38
Que sean más claros en las respuestas	21
Respuestas en menor tiempo	11
<b>Total general</b>	<b>339</b>

## 2 Acciones de Mejora

De acuerdo con los resultados obtenidos en los sondeos de satisfacción ciudadana del primer semestre de 2022 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.

- Atendiendo a la sugerencia de algunos ciudadanos respecto a que las respuestas a sus peticiones se generen en un menor tiempo, informamos que el promedio de días para resolver las peticiones con corte al 30 de junio de 2022 corresponde a 13 días hábiles, mencionando que hasta el 17 de mayo de 2022 aún estaba vigente el término de 30 días hábiles para responder las peticiones con ocasión a la emergencia sanitaria por COVID-19, mostrando así una disminución en días hábiles en la gestión de la Entidad para tal trámite frente a los tiempos de ley.
- Para el segundo semestre de 2022 reforzaremos la divulgación a través de la página web, redes sociales, en el PBX al momento de realizar la encuesta a los ciudadanos que respondan no conocer los canales de contacto y por correo electrónico al momento de informar el radicado con el cual se dio ingreso en el sistema de gestión documental de las comunicaciones y/o peticiones, además del enlace de la encuesta un enlace con la relación de los canales habilitados por el Fondo para el contacto con nuestros ciudadanos. Lo anterior con el fin que nuestros grupos de valor y de interesados conozcan y accedan a los canales de su preferencia.
- 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.

Adicionalmente, en cuanto a las siguientes sugerencias de nuestros ciudadanos, tenemos:

- Que la Entidad cuente con sedes en distintos sitios, reiteramos que se cuenta con una gestión del servicio a la ciudadanía en territorio a través de los puntos de Servicio de Atención Ciudadana -SAC- y los Puntos Satélites de Información -PSI- que están distribuidos en los lugares del territorio nacional donde el Fondo Adaptación ejecuta proyectos, operados por los contratistas y con el respectivo seguimiento del Equipo de Trabajo de Gestión Social.
- Que la Entidad tenga atención presencial, el Fondo está brindando dicha atención a través de los SAC y los PSI en región, sin embargo, los ciudadanos siguen prefiriendo acceder a los canales virtuales, especialmente para la radicación de comunicaciones y peticiones, toda vez que les evita realizar desplazamientos innecesarios. Es así como en el segundo trimestre de 2022 se

registraron en el sistema de gestión 3853 comunicaciones y peticiones, de las cuales solamente 78 fueron radicadas presencialmente.

### 3 Publicación resultados página web Fondo Adaptación

Los resultados de los sondeos podrán ser consultados en la página web del Fondo.

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=3897>