



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

INFORME SEMESTRAL SONDEOS DE SATISFACCIÓN FONDO ADAPTACIÓN

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

II SEMESTRE 2022



Investigación y textos:

EQUIPO DE TRABAJO

E.T Gestión social para la adaptación al cambio climático
Subgerencia de Regiones
E.T Relacionamento con el ciudadano
Secretaría General

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
METODOLOGIA	4
1 Resultados II semestre 2022 – E.T Gestión social para la adaptación al cambio climático	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 II semestre del 2022.....	8
1.3. Percepción en región y a través de Canales de Atención al Ciudadano del F.A ..	10
1.3 ¿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*”.¹

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 Gestión social para la adaptación al cambio climático de la Subgerencia de Regiones 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 el E.T Relacionamiento con el Ciudadano de la Secretaría General, 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 y 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

¹ 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 los equipos de trabajo Social y de Relacionamiento con el ciudadano del 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.

1 Resultados II semestre 2022 – E.T Gestión social para la adaptación al cambio climático

- ✓ Total: Sondeos de satisfacción ciudadana realizados en la región: **1.899**
- ✓ Total: Espacios de participación donde se aplicaron sondeos de satisfacción: **107**

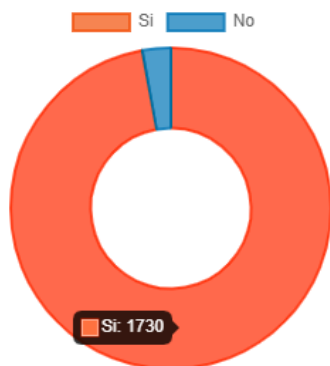
Relación de los espacios de participación donde se aplicaron los sondeos de satisfacción realizados

Sector/espacio de participación	No. De espacios donde se llevaron a cabo sondeo
Agua y Saneamiento	4
Foro inicial	2
Foro 50%	1
Foro final	1
Reactivación económica	13
Foro inicial	2
Capacitaciones	11
Educación	44
Capacitaciones	31
Foro inicial	2
Foro 50%	2
Mesa de trabajo comunidad	3
Socializaciones comunitarias	6
Macroproyecto Jarillón de Cali	4
Foro inicial	1
Foro 50%	1
Foro seguimiento	2
Salud	8
Capacitaciones	4
Foro final	2
Socializaciones comunitarias	2
Vivienda	34
Capacitaciones	6
Foro 50%	1
Foro final	1
Mesa de trabajo comunidad	19
Reunión de seguimiento ELS	5
Socializaciones comunitarias	2
Total espacios de partición con sondeos de satisfacción:	107

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

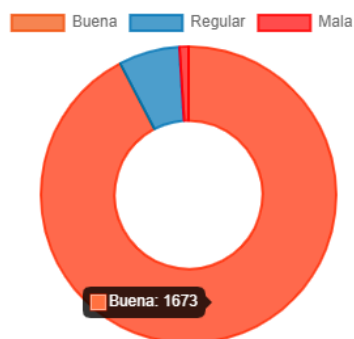
En este informe se dan a conocer el resultado de las principales preguntas

¿El espacio de participación realizado cumplió con sus expectativas?



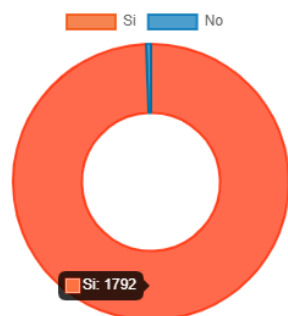
De 1.781 personas que contestaron esta pregunta, 1.730 respondieron sí al cumplimiento de sus expectativas con el espacio de participación realizado y 51 no.

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



De 1.812 personas que contestaron esta pregunta, 1.673 respondieron sentirse a gusto con el apoyo del Fondo Adaptación, 121 regular y 18 mal.

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

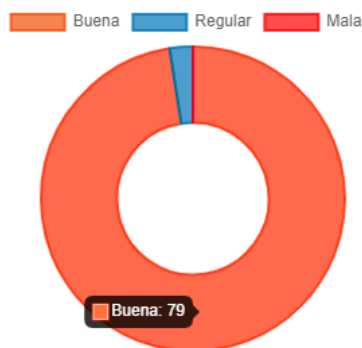


De 1.802 personas que contestaron esta pregunta, 1.792 respondieron si al aporte de beneficios por parte del proyecto a la comunidad

1.2 Percepción Foro Final II semestre del 2022

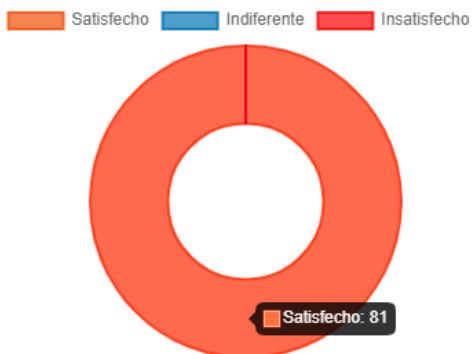
Se dan a conocer el resultado de las principales preguntas de las **81 encuestas** realizadas en foros finales:

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



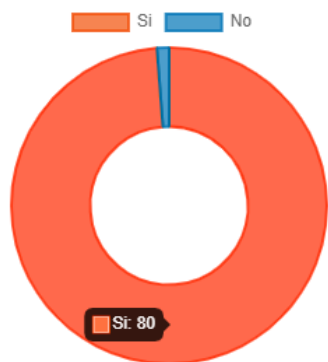
De los 81 ciudadanos que respondieron la pregunta, 79 consideran que el acompañamiento social realizado fue bueno y 2 regular

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



Los 81 ciudadanos que respondieron la pregunta se sienten satisfechos 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



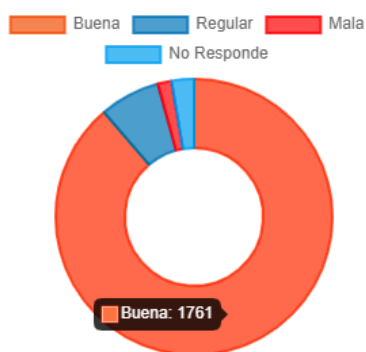
De 81 personas que respondieron la pregunta, 80 considera que el proyecto entregado cumple con las expectativas.

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

Se realizan cuatro 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:

- **Por formulario web: 6**
- **Por encuestas telefónicas: 161**
- **En espacios de participación ciudadana: 1899**
 - foro inicial, foro del 50%, mesas de gestión interinstitucional, mesas de trabajo con comunidad y socializaciones comunitarias. **1818**
 - foro final: **81**

La imagen que tiene del Fondo Adaptación, ¿es?



De 1985 personas que contestaron esta pregunta: 1761 respondieron tener una buena imagen del Fondo, lo cual corresponde al **89% de ciudadanos con una imagen positiva de la ENTIDAD**; 32 una imagen mala; 140 una imagen regular y 52 no respondieron

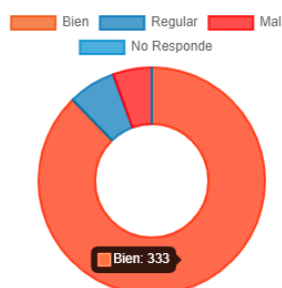
¿Conoce usted los canales que dispone el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias?



De 2066 personas que contestaron esta pregunta, 1757 respondieron sí conocer los canales para interponer PQRSDF, lo cual indica que **el 85% de los ciudadanos conoce los canales para interactuar con el FONDO**; 279 no los conocen y 30 no respondieron.

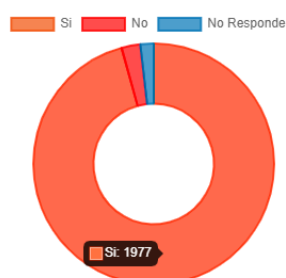
* El total de personas que respondieron esta pregunta son las encuestadas en TODOS los espacios de participación incluidos foros finales y los de los canales de atención al ciudadano del Fondo

¿Cómo se siente con la pertinencia a la respuesta dada ante una solicitud interpuesta al Fondo Adaptación?



De 380 personas que contestaron esta pregunta, 333 respondieron bien, evidenciando en un **88% de ciudadanos satisfechos**; 26 regular y 21 mal.

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



De 2066 personas que contestaron esta pregunta, 1977 respondieron si, reflejando en un **96% el uso del lenguaje claro en el relacionamiento con nuestros ciudadanos**; 52 no regular y 37 no responden

* El total de personas que respondieron esta pregunta son las encuestadas en TODOS los espacios de participación incluidos foros finales y los de los canales de atención al ciudadano del Fondo

1.3 ¿Qué sugiere para que el Fondo Adaptación mejore?

Ante la pregunta, los ciudadanos respondieron así:

En espacios de participación realizados en Región:

- Realizar seguimiento por parte de supervisores al incumplimiento de pago por parte de algunos subcontratistas del proyecto que generan afectaciones a los trabajadores.
- Continuar realizando capacitaciones de manera dinámica y participativa en temas que generen impacto en la comunidad.
- Informar y socializar cambios, actualizaciones y estado de las obras de manera continua permitiendo a la comunidad sentirse parte del proyecto.
- Cumplimiento con el tiempo en la terminación de los proyectos
- Trabajar en proceso de articulación con otros actores que permitan la dotación de los proyectos de una manera más amplia y que no se encuentra dentro del alcance de los mismos.
- Revisar metodologías que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos por parte de los integrantes de los Equipos Locales de Seguimiento.

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

SUGERENCIA	CANTIDAD DE CIUDADANOS
En materia de facilitar la información a los beneficiarios	1
la página sea un poco más dinámica	1
Más información	1
Mejorar	1
No responden a tiempo las peticiones	1
Que haya más oficinas del Fondo	1
Todo está bien	1
No responde	160
Total general	167

2 Acciones de Mejora

De acuerdo con los resultados obtenidos en los sondeos de satisfacción ciudadana del segundo 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 31 de diciembre de 2022 corresponde a 12 días hábiles.
- Para el primer semestre de 2023 continuaremos reforzando 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 para la adaptación climática.
- 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 semestre de 2022 se

registraron en el sistema de gestión 6852 comunicaciones y peticiones, de las cuales solamente 141 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=4027>