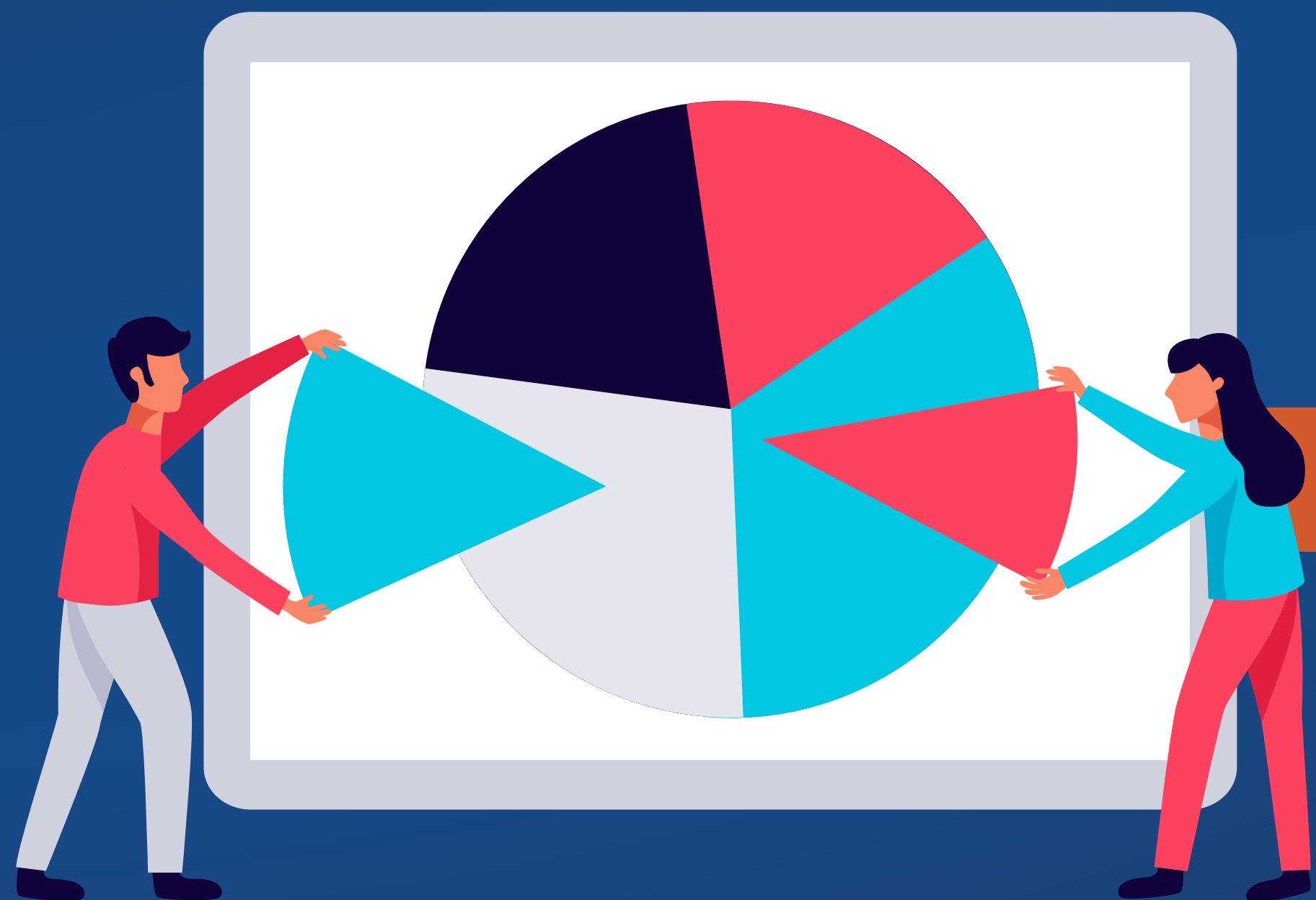




GUÍA PARA EL DILIGENCIAMIENTO

FORMATOS SONDEOS DE SATISFACCIÓN



¿QUÉ ES UN SONDEO DE SATISFACCIÓN?

Documento que permite conocer la percepción que tienen los ciudadanos de los proyectos que ejecuta el **Fondo Adaptación**.



¿QUIÉN DILIGENCIA EL SONDEO DE SATISFACCIÓN?

Todos los asistentes a los espacios de participación en la medida de lo posible o una muestra representativa.



RECOMENDACIONES GENERALES

***Las siguientes observaciones son para los profesionales sociales en campo**

- 1. El diligenciamiento de este formato se debe realizar de manera guiada,** es decir, ir explicando pregunta por pregunta a los asistentes y acompañarlos hasta completarlo.
- 2. Se debe contar con un espacio de tiempo, no menor a 15 minutos** dentro del orden del día del espacio de participación para el diligenciamiento.
- 3. Identificar si los participantes tienen algún tipo de dificultad** para diligenciar el formato o presentan algún tipo de discapacidad, con el fin de brindar el respectivo apoyo.
- 4. Imprimir los formatos prediligenciados** con los espacios que lo permitan (por ejemplo, departamento, municipio, fecha y nombre del proyecto).
- 5. Poner a disposición esferos de tinta negra** para diligenciar los sondeos de satisfacción.
- 6. En las preguntas que tengan “explique su respuesta”** se debe motivar a escribir las razones por las cuales se da la respuesta de una manera concreta y clara.
- 7. En las preguntas de respuesta abierta deben motivar** a los asistentes a responderlas de manera concreta y clara.



¿CUÁNDO SE DILIGENCIA UN SONDEO DE SATISFACCIÓN?

Existen dos tipos de formato:

FORMATO N. 1

Código:	4-GPY-F-11
Versión:	4.0
Fecha:	Feb-2022

Para los siguientes espacios realizados

- Foro inicial
- Foro 50%
- Capacitación comunitaria
- Mesa de trabajo con comunidad
- Socialización comunitaria
- Atención al Ciudadano
- Audiencia Pública Rendición de cuentas
- Feria de servicio



¿CUÁNDO SE DILIGENCIA UN SONDEO DE SATISFACCIÓN?

FORMATO N. 2

Código:	4-GPY-F-45
Versión:	2.0
Fecha:	Feb-2022

- Solo se usa para foro final

Para el caso de proyectos del sector Vivienda los formatos a usarse son:

Código:	4-GPY-F-83	Mesa de Trabajo Comunitaria – Entrega proyecto
Versión:	1.0	
Fecha:	Feb-2022	

Código:	4-GPY-F-82	Mesa de trabajo comunidad y socialización comunitaria
Versión:	1.0	
Fecha:	Feb-2022	

Los encabezados y los “**pie de página**” de ninguno de los formatos debe ser modificado.

A continuación, se encuentran algunas PREGUNTAS Y RECOMENDACIONES PUNTUALES



¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto, de los siguientes actores (tener en cuenta de acuerdo con el espacio de participación)?

ACTOR	BUENA 😊	REGULAR 😐	MALA 😞
A. Fondo Adaptación			
B. Contratista			
C. Interventoría			
D. Administración municipal			
E. Equipo Local de Seguimiento - ELS			
F. Comunidad			

Se debe recordar a los asistentes quién es cada actor y qué rol desempeña en el proyecto.

A continuación, se encuentran algunas PREGUNTAS Y RECOMENDACIONES PUNTUALES

PREGUNTA	BUENA 	REGULAR 	MALA 
La imagen que tiene del Fondo Adaptación, ¿es?			
El acompañamiento social realizado por el contratista de obra y la interventoría a lo largo de la ejecución del proyecto ¿fue?			

Para responder las preguntas de PQRSDF se debe explicar a los asistentes en qué consiste el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias y Felicitaciones en el **Fondo Adaptación**.

- Recordar a los asistentes la misión del **Fondo Adaptación** y el rol dentro del proyecto. Motivarlos a dar las razones de la respuesta.
- Explicar a los asistentes qué es el acompañamiento social y el rol en esta actividad por parte del contratista y de la interventoría durante la ejecución del proyecto.

A continuación, se encuentran algunas PREGUNTAS Y RECOMENDACIONES PUNTUALES

PREGUNTA	SATISFECHO 😊	INDIFERENTE 😐	INSATISFECHO ☹️
Solo responder en caso de haber interpuesto alguna queja o reclamo con relación al proyecto. ¿Cómo se siente con la pertinencia a la respuesta dada?			
¿Cómo se siente frente a los beneficios que aporta el proyecto a su comunidad?			