

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

## INFORME SONDEOS DE SATISFACCIÓN

E.T GESTIÓN SOCIAL - SUBGERENCIA DE REGIONES

E.T COMUNICACIONES – GERENCIA

E.T RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO – SECRETARÍA GENERAL

FONDO ADAPTACIÓN

I SEMESTRE 2023

### 1. 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”.

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. METODOLOGÍA

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 trabajo con comunidad y socializaciones comunitarias.

Los encargados de aplicar el sondeo en territorio son cada uno de los contratistas a través de los gestores sociales en 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](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 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 gestores sociales en campo como los equipos de trabajo de gestión 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 al resto de equipos de trabajo a través de subgerentes, líderes sectoriales y apoyos a la supervisión, con el fin de implementar acciones conjuntas que permitan mostrar mejoras en la estructuración, ejecución y cierre 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.

## 2.1 Acceso a la Información Pública en la web

Con el objetivo de medir, monitorear el acceso y la divulgación de la información mínima que debe estar publicada en la página web del Fondo se implementaron las siguientes acciones, desde el primer semestre de 2023:

### Medición de percepción y satisfacción

Al finalizar el primer semestre de 2023, se implementó una encuesta de satisfacción y percepción con el objetivo de conocer si la información publicada en la página web de la Entidad es la requerida por el ciudadano y si es de utilidad.

### Monitoreo de accesos

Durante la vigencia de enero a junio de 2023 se reportaron 21.954 accesos a la página web. Los principales departamentos desde los cuales se registran accesos al sitio web son:

- Cundinamarca con 10.541
- Antioquia con 1.752
- Valle del Cauca con 1.305
- Bolívar con 1.213 usuarios.

## 3. RESULTADOS I SEMESTRE 2023 – SONDEOS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Durante el primer semestre del 2023, en el marco de las actividades del E.T de Gestión Social se realizaron:

- **410** espacios de participación ciudadana dentro de los que se encuentran: “Capacitación a contratistas, Capacitación ELS, Capacitaciones comunitarias, Foro 50%, Foro Final, Foro Seguimiento, Mesa de gestión interinstitucional, Mesa de trabajo comunidad, Reunión de seguimiento ELS, Seguimiento SAC y Socialización Comunitaria.”
- Se realizaron **928** sondeos de satisfacción en espacios realizados por los sectores de Educación, Agua y Saneamiento, Macroproyecto Jarillón de Cali y Vivienda, en los siguientes espacios de participación ciudadana: capacitaciones comunitarias, foro inicial, foro 50%, foro final, mesa de trabajo con comunidad, reunión de seguimiento ELS y socializaciones comunitarias.

Espacio de participación en la que se realizó sondeo de satisfacción/Sector	Agua y Saneamiento	Educación	Macroproyecto Jarillón de Cali	Vivienda	Total, sondeos de satisfacción por espacio de participación
Capacitaciones comunitarias		48		39	87
Foro 50%	96	19			115
Foro final	10	30	34	32	106
FORO INICIAL				40	40
Mesa de trabajo comunidad		108		282	390
Reunión de seguimiento ELS				10	10
Socialización Comunitaria				30	30
Socializaciones comunitarias	20	92		38	150
<b>Total, sondeos de satisfacción realizados por sector</b>	<b>126</b>	<b>297</b>	<b>34</b>	<b>471</b>	<b>928</b>

*Tabla no. 1 sondeos de satisfacción realizados por sector y por espacio de participación – I Semestre 2023*

- Se recibieron **283** sugerencias y recomendaciones a través de la realización de espacios de participación ciudadana.

Sector	Número de sugerencias recibidas por sector
Agua y Saneamiento	11
Educación	155
Macroproyecto Jarillón de Cali	9
Reactivación Económica	32
Salud	21
Subgerencia Regiones	1
Vivienda	54
<b>Total</b>	<b>283</b>

*Tabla no. 2 número de Sugerencias y recomendaciones recibidas por sector y por espacio de participación – I Semestre 2023*

### 3.1 Percepción Sondeos Satisfacción Ciudadana I Semestre 2023 - EN REGIÓN

En este apartado se da a conocer el resultado de las principales preguntas realizadas en los siguientes espacios de participación ciudadana: capacitaciones comunitarias foro 50%, mesa de trabajo con comunidad, reunión de seguimiento ELS y socializaciones comunitarias.

#### ¿El espacio de participación realizado cumplió con sus expectativas? <sup>1</sup>

El 78,4% (728 personas) de los 928 encuestados expresó que el espacio de participación realizado cumplió con sus expectativas.

Lo que indica que se ha avanzado por parte del Fondo Adaptación en establecer un ambiente propicio para que la ciudadanía se involucre activamente en los proyectos y acciones relacionadas.

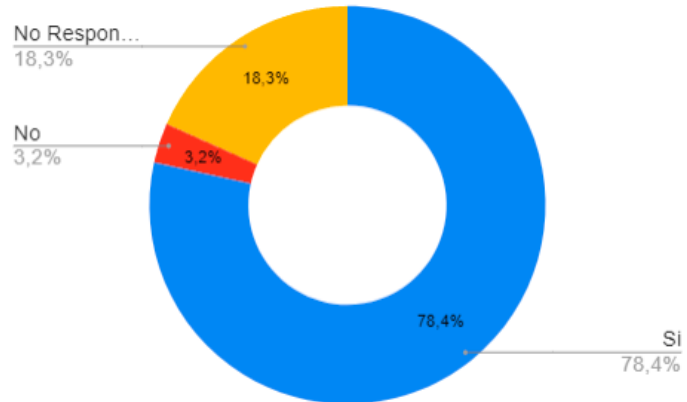


Gráfico N. 1 Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

#### ¿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)?<sup>2</sup>

Los resultados indican que:

- ✓ De los 928 encuestados, el 78% (721 personas) expresó tener una percepción positiva del **Fondo Adaptación**.

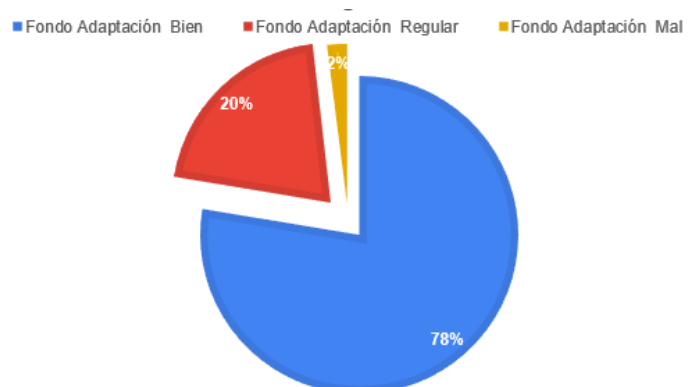
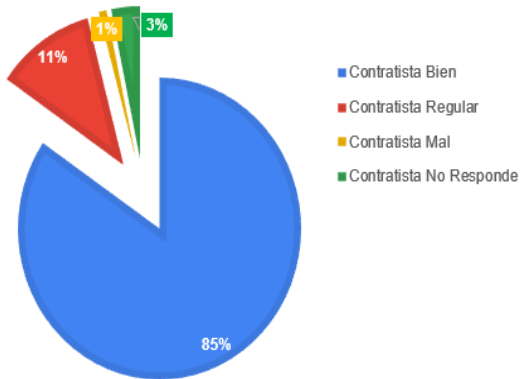


Gráfico N. 2 Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

<sup>1</sup> Esta pregunta también se realiza en los sondeos de satisfacción que se responden por la comunidad en los 4 foros finales, del primer semestre de 2023

<sup>2</sup> IBID



Del total de encuestados, el 85% (785 personas) manifestó tener una percepción positiva del **contratista**.

Gráfico no. 3 resultados Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

- ✓ De los encuestados, el 72.7% (675 personas) expresó tener una percepción positiva de la **interventoría**.

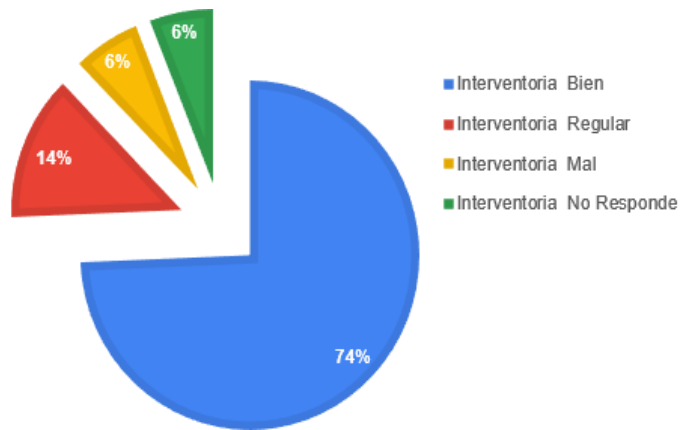
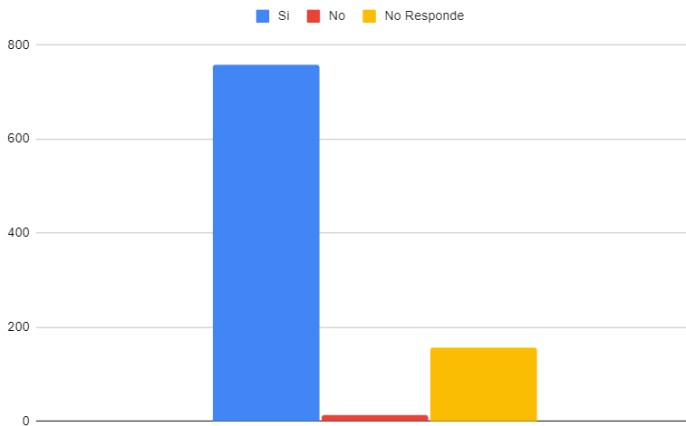


Gráfico no. 4 resultados Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva del Fondo Adaptación, el contratista y la interventoría en términos de su desempeño y apoyo durante el proyecto. Lo que indica que los actores involucrados están generando un impacto positivo en los territorios y están cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos en cuanto a participación y apoyo.

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



De los 928 encuestados, el 81,6% (757 personas) expresó que el proyecto aportará beneficios a su comunidad. El 1,5% (14 personas) expresó una creencia negativa frente al aporte en beneficios por parte del proyecto a su comunidad. El 16,9% (157 personas) no respondió a la pregunta.

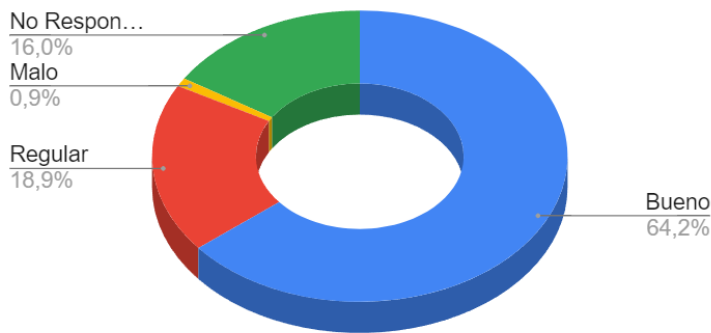
Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva de la comunidad con respecto a los beneficios que el proyecto aportará a su comunidad.

Gráfico N. 5 Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

**3.2 Percepción Sondeos Satisfacción Ciudadana Foro Final I semestre del 2023**

Se da a conocer el resultado de las principales preguntas de las **106 encuestas** realizadas en los 4 foros finales desarrollados durante el primer semestre de 2023:

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



El 64,2% (68 encuestados) expresó que el acompañamiento social fue "bueno", el 18,9% (20 encuestados) expresaron que el acompañamiento social fue "regular" y solo el 0,9% (1 encuestado) expresó una percepción negativa, considerándolo "malo".

Gráfico N. 6 Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

Los resultados de las encuestas muestran la importancia del acompañamiento social realizado por el contratista de obra y la interventoría en los territorios, lo que indica que la mayoría de las comunidades valoran positivamente el trabajo realizado por estos actores en términos de brindar apoyo y asistencia comunitaria durante la ejecución del proyecto.

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

El 81,1% (86 personas) de los encuestados expresó estar satisfecho con el proyecto.  
Solo el 2,8% (3 personas) se mostró indiferente.  
Un 0,9% indicó estar insatisfecho (1 persona).  
El 15,1% (16 personas) no respondió a la pregunta.

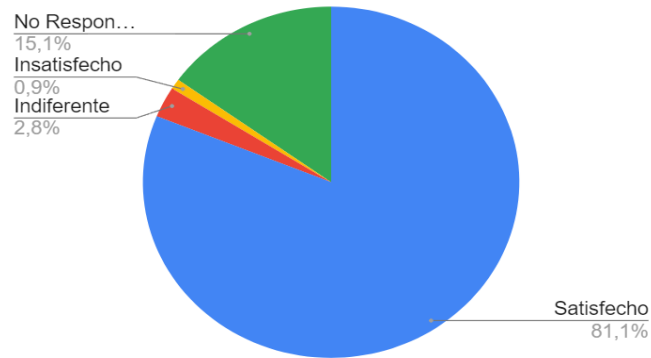


Gráfico N. 7 Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

Estos resultados demuestran que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con el proyecto.

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

- ✓ El 75,54% de los encuestados (80 personas) respondió que el proyecto entregado cumple con sus expectativas.
- ✓ El 10,4% de los encuestados (11 personas) respondió que el proyecto no cumple con sus expectativas.
- ✓ El 14,2% de los encuestados (14 personas) no respondió a la pregunta.

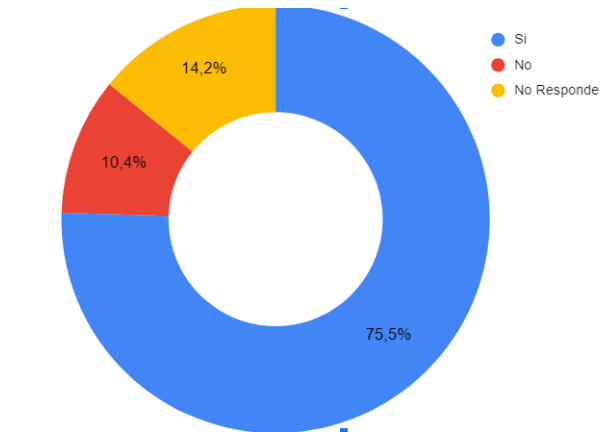


Gráfico N. 8 Resultados sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

Esta pregunta recoge la percepción en la atención a las necesidades y expectativas de la comunidad, así como una comunicación efectiva y transparente, que son elementos clave para mantener un alto nivel de satisfacción, a la vez evidencia que los sectores y macroproyectos de la Entidad deben seguir trabajando en estrecha colaboración y articulación con la comunidad, buscando su participación y teniendo en cuenta sus comentarios y sugerencias para garantizar que se sigan cumpliendo sus expectativas.



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

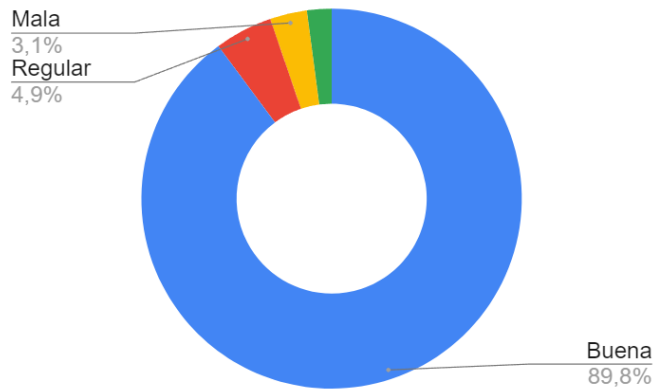
Se realizan cuatro preguntas en común tanto en los espacios de participación que se llevan a cabo en región como las que se les realizan a los ciudadanos a través de los canales de atención al ciudadano, resultados consolidados a continuación:

- Por formulario web: **8**
- Por encuestas telefónicas: **18**
- En espacios de participación ciudadana: **928**

Total, sondeos de satisfacción realizados: **954**

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

El 89,8% de los encuestados (857 personas) expresó tener una imagen "buena" del Fondo Adaptación.



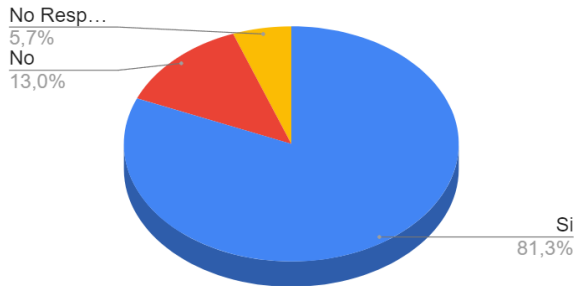
El 4.9% de los encuestados (47 personas) indicó tener una imagen "regular".

El 2,0% de los encuestados (20 personas) no respondió a la pregunta.

La mayoría de los encuestados tiene una imagen positiva del Fondo Adaptación, lo que indica que la entidad ha logrado generar confianza y credibilidad en su trabajo con las comunidades. Esta percepción positiva es un activo importante para el Fondo Adaptación, ya que refuerza su capacidad de generar apoyo y colaboración en la implementación de proyectos en el país.

Gráfico N. 9 Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

*¿Conoce usted los canales que dispone el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias<sup>3</sup>?*



El 81,3% de los encuestados (776 personas) respondió que conocen los canales que dispone el Fondo Adaptación.

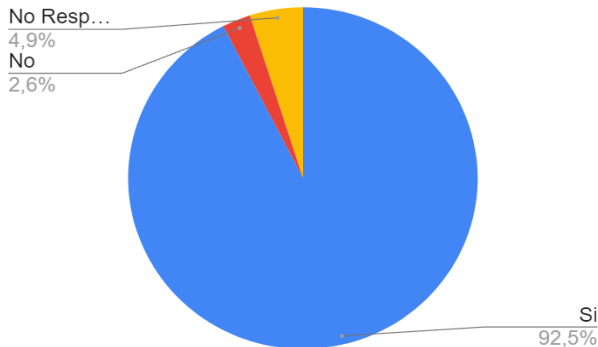
El 13% de los encuestados (124 personas) respondió, que no conocen los canales disponibles.

El 5,7% de los encuestados (54 personas) no respondió a la pregunta.

*Gráfico N. 10 Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023*

Los resultados reflejan que la mayoría de los encuestados está al tanto de los canales que ofrece el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias. Esto indica que existe un nivel significativo de conocimiento y accesibilidad a los canales de comunicación proporcionados por el Fondo Adaptación, lo que facilita la interacción entre los ciudadanos y la entidad.

*La información que ha recibido del proyecto por parte del Fondo Adaptación ¿fue clara?<sup>4</sup>*



De las 954 personas que respondieron esta pregunta, el 92,5% (882 personas) expresó que la información recibida del proyecto por parte del Fondo Adaptación fue clara.

<sup>3</sup> IBID

<sup>4</sup> IBID

**¿Qué sugiere para que el Fondo Adaptación mejore?**

Ante la pregunta, los ciudadanos respondieron así:

En espacios de participación realizados en Región, estas fueron las respuestas más comunes:

- 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 las capacitaciones de la caja de herramientas que se brindan a las comunidades de manera dinámica y participativa en temas que generan 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 estos
- 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 se recibieron las siguientes sugerencias :

<b>SUGERENCIA</b>	<b>CANTIDAD DE CIUDADANOS</b>
Mejorar el seguimiento a programas de vivienda	3
Información más clara	1
Mejorar respuesta en el canal telefónico	4
Mejorar tiempo de respuesta a peticiones	1
Ninguna	2
Todo está bien	2
No responde	13
<b>Total general</b>	<b>26</b>

#### 4. Acciones de Mejora

283 espacios de Participación Ciudadana (EPC) donde se recibieron sugerencias y recomendaciones recibidas.

De acuerdo con los resultados obtenidos en los sondeos de satisfacción ciudadana del primer semestre de 2023 en región, se dan a conocer las principales sugerencias y recomendaciones recibidas, las cuales deberán ser tenidas en cuenta para los procesos de mejora de la Entidad.

- **Atender y resolver inquietudes de manera oportuna:** Se destaca la importancia de responder y atender las inquietudes de la comunidad de manera oportuna y eficiente. Esto genera confianza y demuestra el compromiso del proyecto en escuchar y actuar frente a las necesidades y sugerencias planteadas. Atendiendo a esta sugerencia, se informa que el promedio de días para resolver las peticiones con corte al 30 de JUNIO de 2022 corresponde a 12 días hábiles.
- **Mantener canales de comunicación efectivos:** Se resalta la importancia de mantener los canales de comunicación abiertos y actualizados, como las carteleras informativas, grupos de WhatsApp y buzones de sugerencias. Estos canales facilitan la obtención de información oportuna y la posibilidad de hacer preguntas, presentar quejas o sugerencias, lo que contribuye a una comunicación efectiva y transparente.

Para el primer semestre de 2023 se continuo 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.

- **Continuar con las actividades de capacitación:** Existe un consenso en la importancia de seguir realizando actividades de capacitación que brinden conocimientos y habilidades relacionadas con el cuidado del medio ambiente, la participación ciudadana y otros temas relevantes. Esto permite fortalecer el compromiso y la conciencia de la comunidad en la preservación del proyecto y el entorno.
- **Promover la participación de diferentes actores:** Se sugiere continuar involucrando a diversos actores, como estudiantes, padres de familia, docentes e integrantes de la comunidad en general. Esto fomenta la participación, el intercambio de conocimientos y experiencias, y fortalece los lazos comunitarios.
- **Mantener transparencia y calidad en la ejecución del proyecto:** Se recomienda mantener la transparencia en los procesos, brindar un trato adecuado al personal involucrado y garantizar la calidad en la ejecución de la obra. Estos aspectos contribuyen a generar confianza y satisfacción en la comunidad, además de asegurar un resultado final satisfactorio.
- **Entregar los proyectos en los tiempos establecido:** Se resalta la importancia de finalizar y entregar el proyecto en el menor tiempo posible, especialmente considerando la necesidad de aulas para el reinicio de clases presenciales. Esto permitirá atender las necesidades educativas de la comunidad beneficiaria

#### 4. 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=4247>