



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Fondo Adaptación

INFORME SEMESTRAL
SONDEOS DE SATISFACCIÓN
SEGUNDO SEMESTRE 2023

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.

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 ciudadana: 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 los gestores sociales e interventorías, quienes a su vez deben realizar la tabulación de estos y enviar los resultados y soportes a la Subgerencia de Regiones del Fondo Adaptación.

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 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 de contratistas e Interventorías, como los profesionales sociales de la Subgerencia de Regiones y de Relacionamento con el ciudadano del Fondo Adaptación tienen la responsabilidad de hacer seguimiento a las sugerencias y recomendaciones que 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 2023 – E.T GESTIÓN SOCIAL PARA LA ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Los espacios de participación ciudadana tienen un papel fundamental en el diálogo con las comunidades a través de los cuales se fomenta un diálogo constante entre la ciudadanía, los Equipos Locales de Seguimiento (ELS), el contratista, el gestor social, la interventoría y el Fondo Adaptación.

Durante el segundo semestre del 2023 en **295** de los **396** espacios de participación ciudadana realizados, se recibieron algún tipo de sugerencias y/o recomendaciones por parte de la comunidad en el marco del desarrollo de los proyectos.

Espacio de participación Ciudadana	AGUA Y SANEAMIENTO	EDUCACIÓN	MACROPROYECTO GRAMALOTE	MACROPROYECTO JARILLÓN DE CALÍ	REACTIVACIÓN ECONÓMICA	SALUD	VIVIENDA	Suma total
CAPACITACIONES		2					2	4
CAPACITACIONES A CONTRATISTAS		1	1				2	4
CAPACITACIONES COMUNITARIAS		87	1			5	9	102
FORO 50%		1			3			4
FORO FINAL	2	1		1	3			7
FORO SEGUIMIENTO	1	1					2	4
MESA DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	1	10				9	3	23
MESA DE TRABAJO CON COMUNIDAD		15				1	18	34
REUNIÓN DE SEGUIMIENTO ELS	1	9		2	2	6	9	29
SEGUIMIENTO A SAC		33				3	20	56
SOCIALIZACIONES COMUNITARIAS		17				5	6	28
Suma total	5	177	2	3	8	29	71	295

Tabla 1. Sondeos de satisfacción realizados por sector y por espacio de participación – II Semestre 2023

Se realizaron **1.299** sondeos de satisfacción ciudadana en los sectores del Fondo Adaptación:

ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	AGUA Y SANEAMIENTO	EDUCACIÓN	MACROPROYECTO GRAMALOTE	MACROPROYECTO JARILLÓN DE CALÍ	REACTIVACIÓN ECONÓMICA	SALUD	VIVIENDA	SUMA TOTAL
CAPACITACIÓN COMUNITARIA							52	52
FORO 50%		26			215			241
FORO FINAL	35		19	62	154			270
FORO SEGUIMIENTO							100	100
MESA DE TRABAJO CON COMUNIDAD		117					257	374
SEGUIMIENTO SAC							30	30
SOCIALIZACIÓN COMUNITARIA		157				55	20	232
Suma total	35	300	19	62	369	55	459	1299

Tabla 2. Número de sondeos realizados por sector – II Semestre 2023

1.1 Encuestas y sondeos de satisfacción ciudadana realizadas:

En este informe se da a conocer el resultado de los **1.183** sondeos que se realizaron en los siguientes espacios de participación ciudadana: foro inicial, foro 50%, mesa de trabajo comunidad, reunión de seguimiento ELS y socializaciones comunitarias.

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

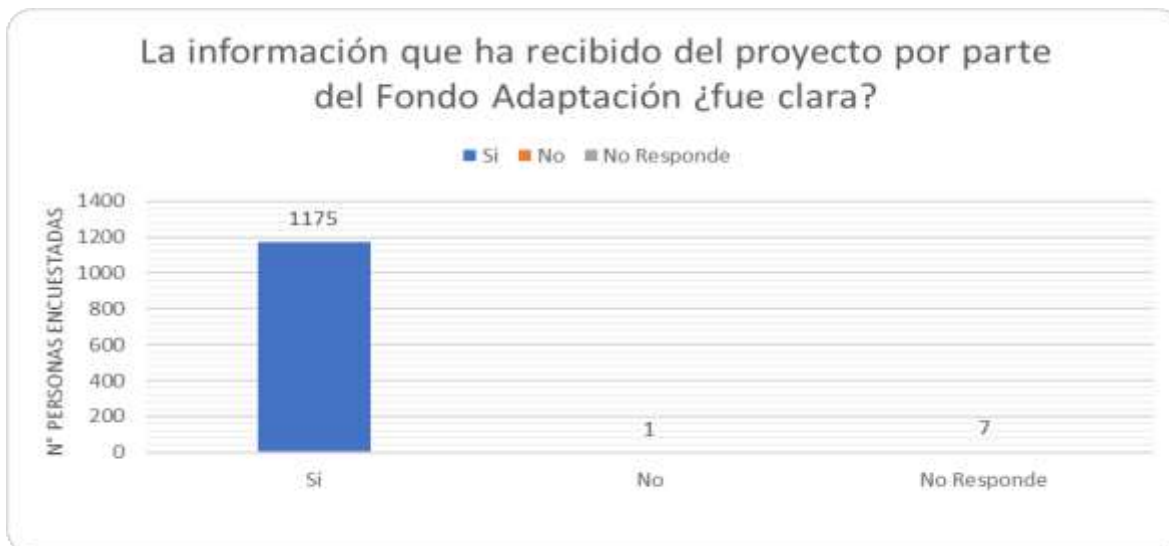


Gráfico 1. resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1.183 personas que respondieron esta pregunta, 1.175 respondieron Sí, 1 No, y 7 No respondieron.

¿El espacio de participación ciudadana cumplió con sus expectativas?



Gráfico 2. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana I Semestre 2023

De 1.183 personas que fueron encuestadas, 1.168 respondieron Sí, 6 No, y 9 No respondieron.

Análisis y percepción de actores en los territorios

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

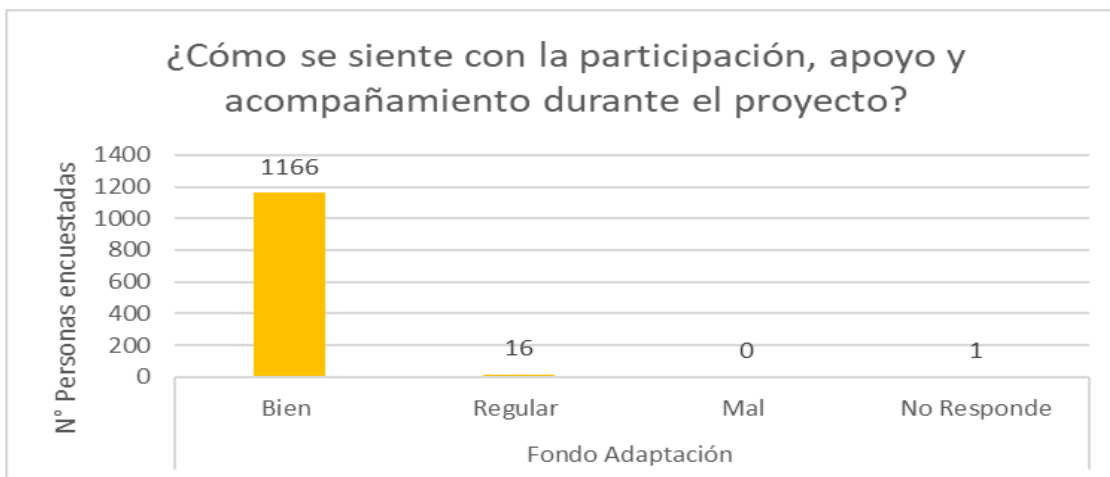


Gráfico 3. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1.183 personas que fueron encuestadas, 1.166 respondieron Bien, 16 Regular, y 1 No respondió.

¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto, específicamente con el contratista?

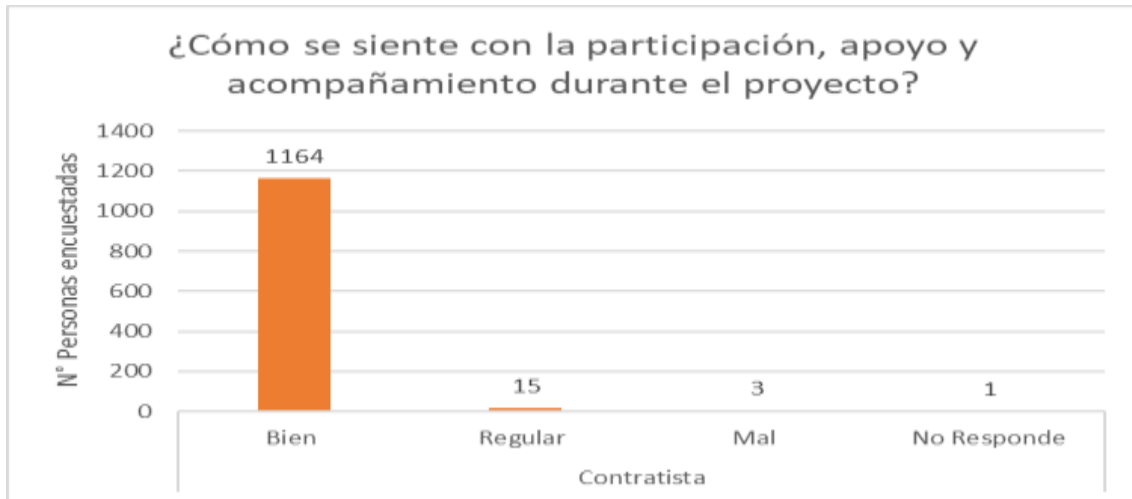


Gráfico 4. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1.183 personas que fueron encuestadas, 1.164 respondieron Bien, 15 Regular, 3 Mal, y 1 No respondió.

¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto, específicamente desde la interventoría?

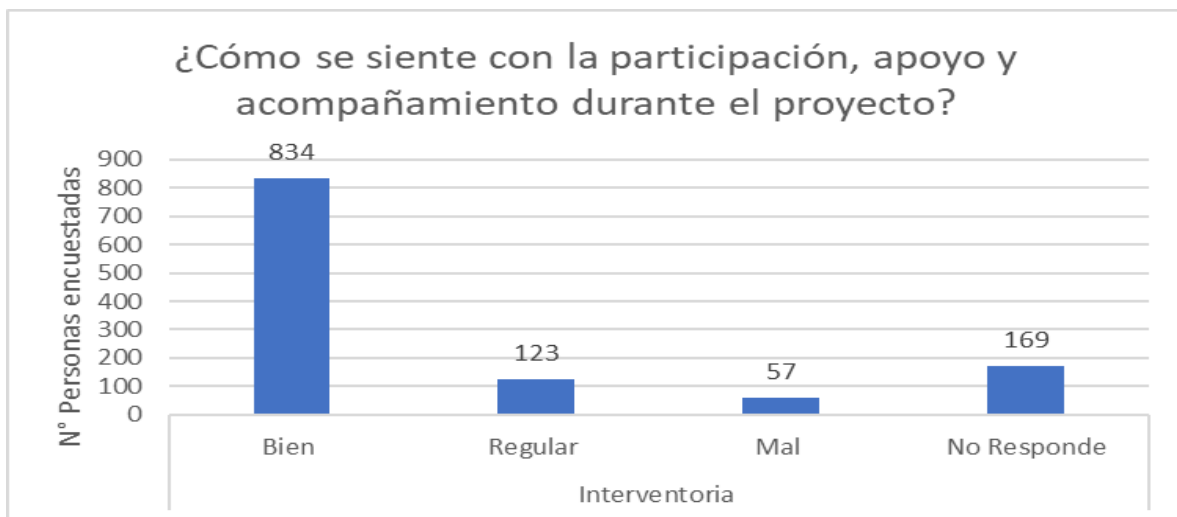


Gráfico 5. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1.183 personas que fueron encuestadas, 834 respondieron Bien, 123 Regular, 57 Mal, y 169 No respondieron.

¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto desde la Administración Municipal?

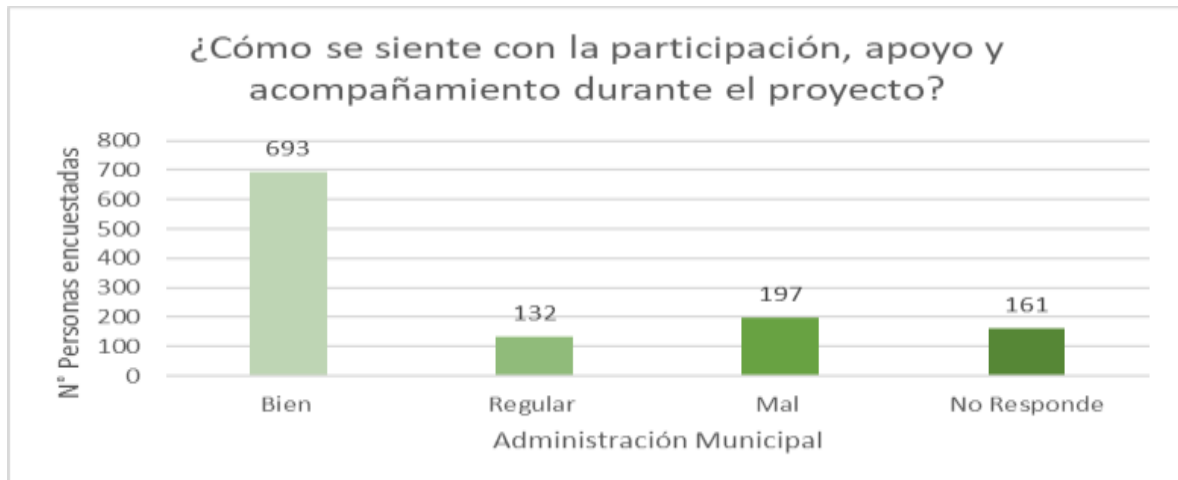


Gráfico 6. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1.183 personas que fueron encuestadas, 693 respondieron Bien, 132 Regular, 197 Mal, y 161 No respondieron.

¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto desde el Equipo Local de Seguimiento - ELS?

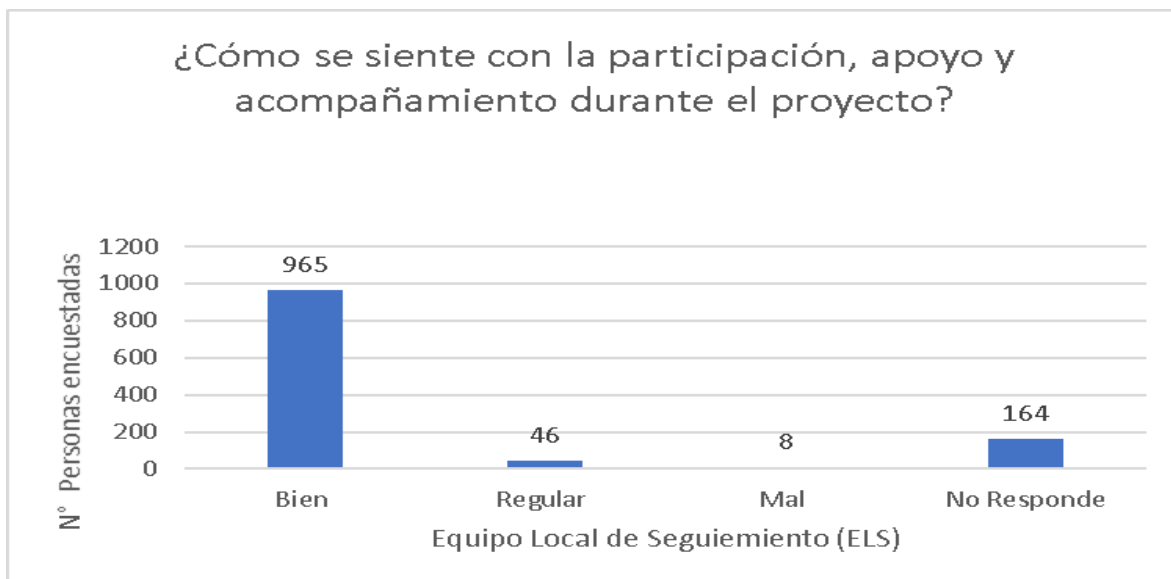


Gráfico 7. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1.183 personas que fueron encuestadas, 965 respondieron Bien, 46 Regular, 8 Mal, y 164 No respondieron.

¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto desde la comunidad?

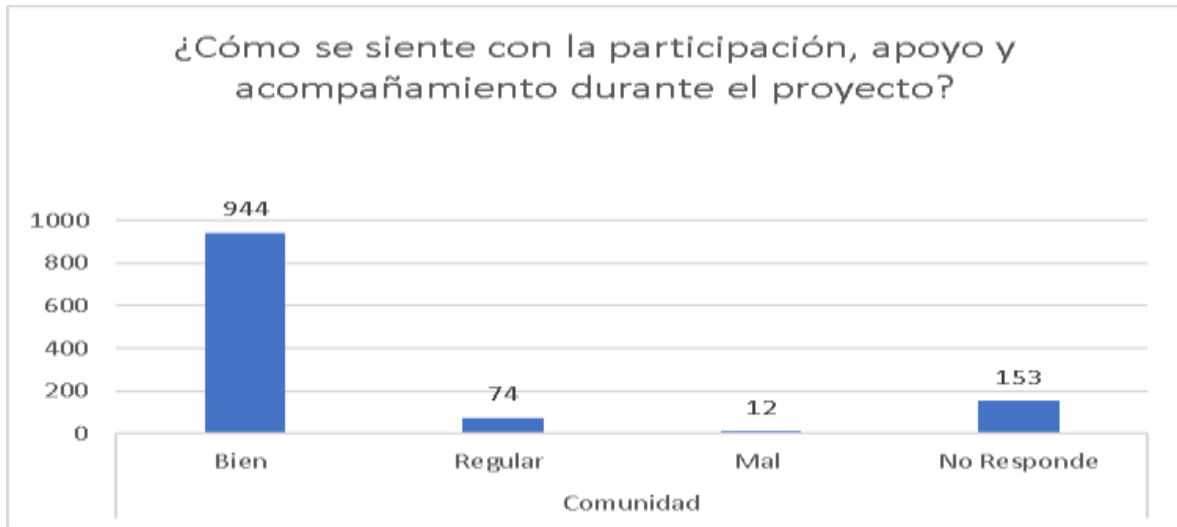


Gráfico 8. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1.183 personas que fueron encuestadas, 944 respondieron Bien, 74 Regular, 12 Mal, y 153 No respondieron.

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



Gráfico 9. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1.183 personas que fueron encuestadas, 1.089 respondieron Sí, 3 No, y 91 No respondieron.

1.2 Percepción Foro Final II semestre del 2023

En el segundo semestre del 2023 se realizaron **8 foros finales** en los sectores de Educación, Agua y Saneamiento, Macroproyecto Jarillón de Calí y Reactivación económica en los siguientes departamentos y municipios:

SECTOR	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
Macroproyecto Jarillón De Calí	Valle Del Cauca	Cali
Agua y Saneamiento	Atlántico	Candelaria
	Chocó	Nóvita
Educación	Sucre	Guaranda
Reactivación Económica	Norte De Santander	Gramalote
	Bolívar	Magangué
	Bolívar	Mompós
	Bolívar	Cicuco

Tabla 4. Foros Realizados por sector, municipio y departamento – II Semestre 2023

Se dan a conocer el resultado de las principales preguntas de los **116 sondeos** realizados en foros finales:

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

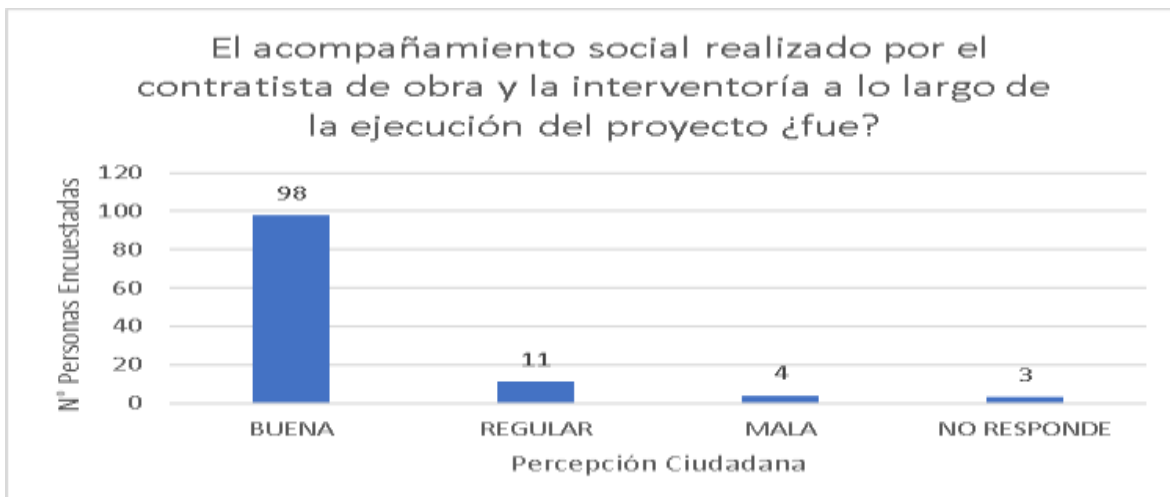


Gráfico 10. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De los 116 ciudadanos que respondieron la pregunta, 98 ciudadanos consideran que el acompañamiento social realizado fue bueno. 11 regular, 4 malo y 3 personas no respondieron esta pregunta.

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

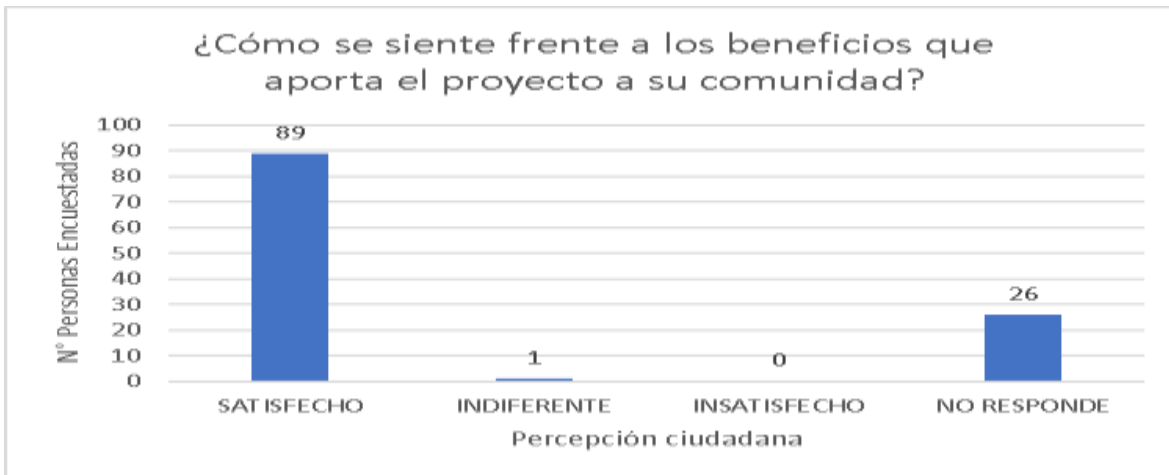


Gráfico 12. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De los 116 ciudadanos que respondieron la pregunta 89 se sienten satisfechos con los beneficios que el proyecto aporta a su comunidad, 1 se muestra indiferente, 0 insatisfechos, y 26 no respondieron esta pregunta.

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

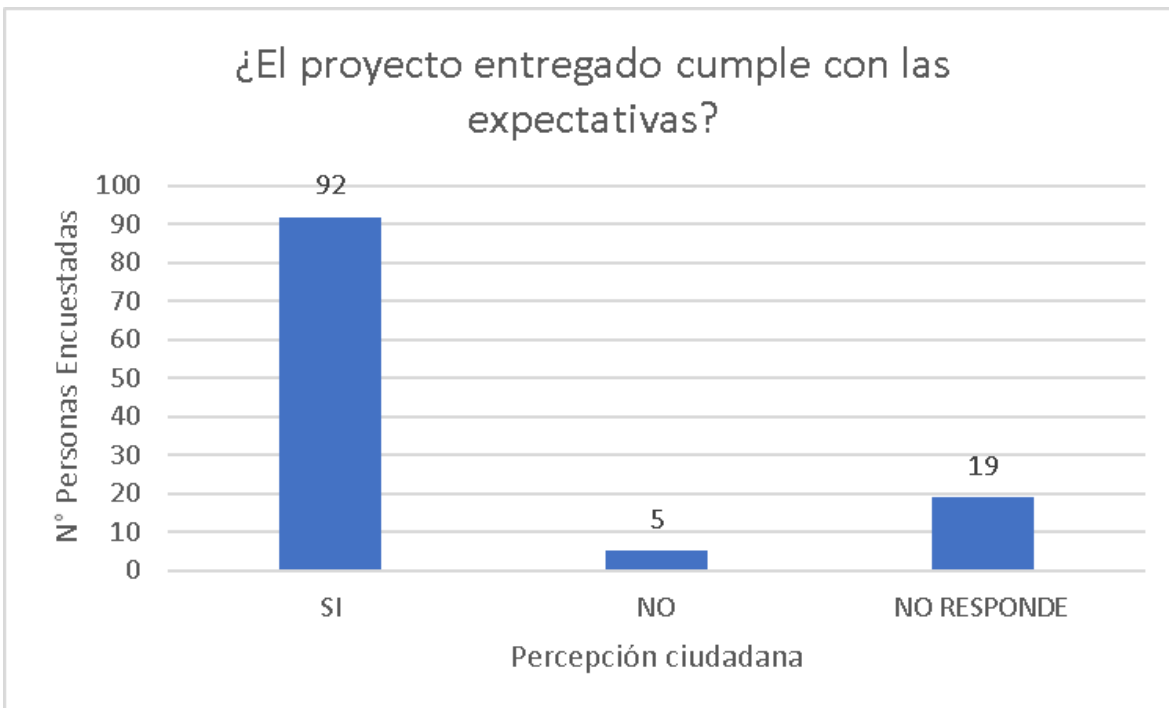


Gráfico 13. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 116 personas que respondieron la pregunta, 92 consideran que el proyecto entregado cumple con las expectativas, 5 consideran que no y 19 ciudadanos no responden esta pregunta.

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 de los **1372** sondeos de satisfacción:

- **Por formulario web: 17**
- **Por encuestas telefónicas: 56**
- **En espacios de participación ciudadana: 1299**

La imagen que tiene del Fondo Adaptación, ¿es?

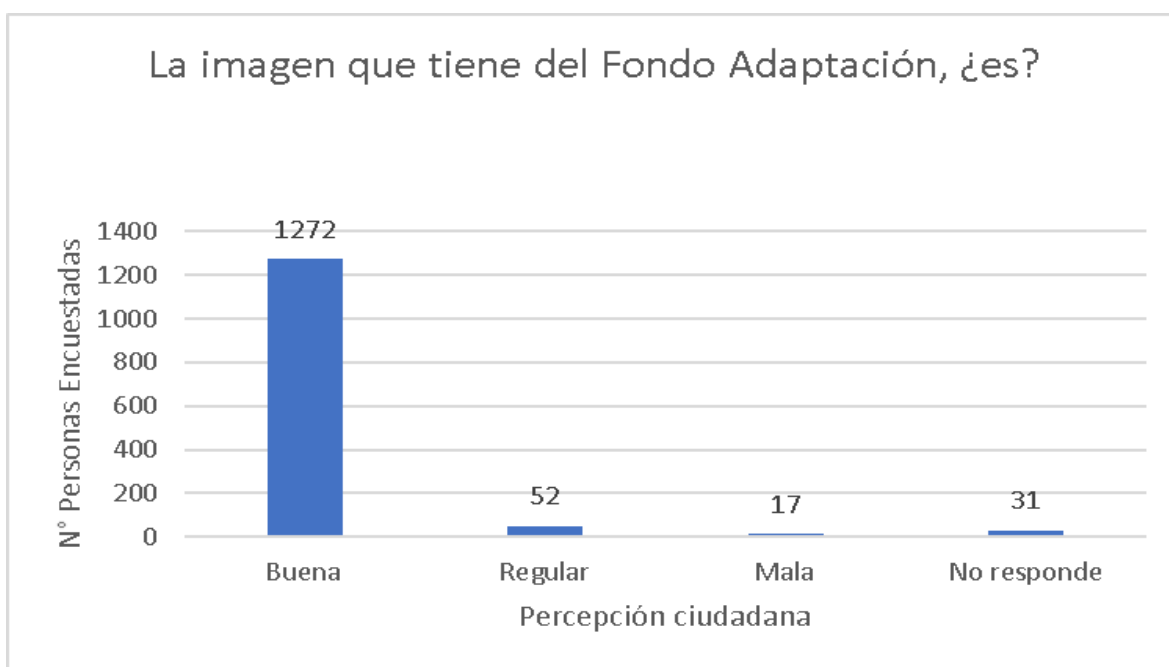


Gráfico 14¹. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1372 personas que contestaron esta pregunta: 1272 tienen una buena imagen del Fondo, lo cual corresponde al **93% de ciudadanos con una imagen positiva de la ENTIDAD**; el 4% tienen una imagen regular, mientras que el 1% una imagen mala y el 2% no respondieron esta pregunta.

¹ 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

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

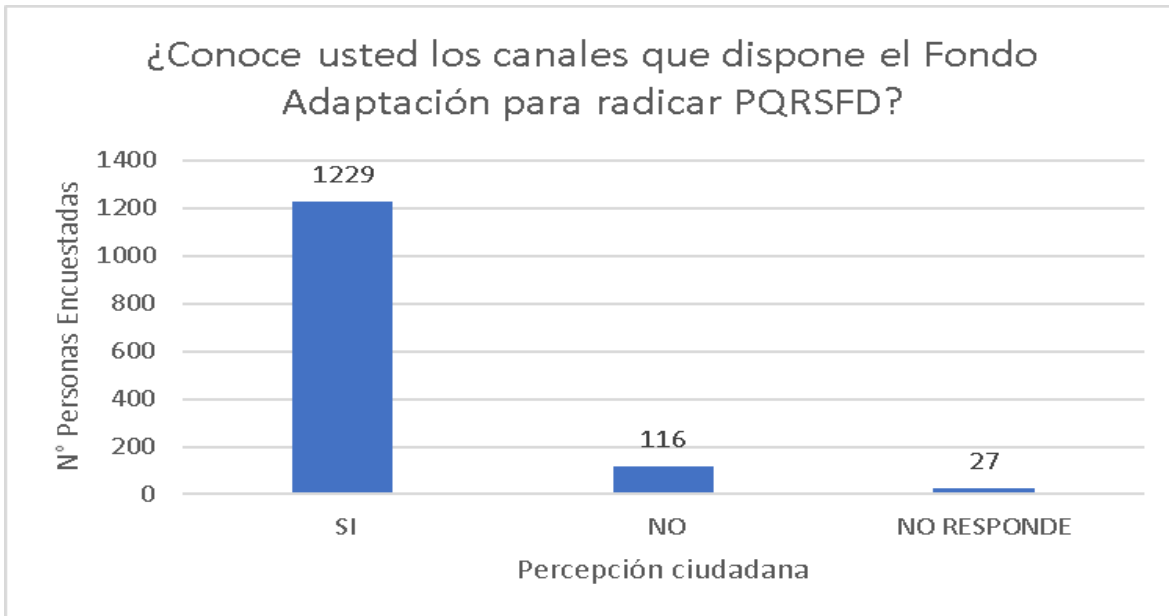


Gráfico 15. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De las 1372² personas que contestaron esta pregunta, 1229 respondieron sí conocer los canales para interponer PQRSDF, lo cual indica que **el 90% de los ciudadanos conoce los canales para interactuar con el FONDO**; 116 personas contestaron que no los conocen y 27 personas no respondieron esta encuesta

² 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

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

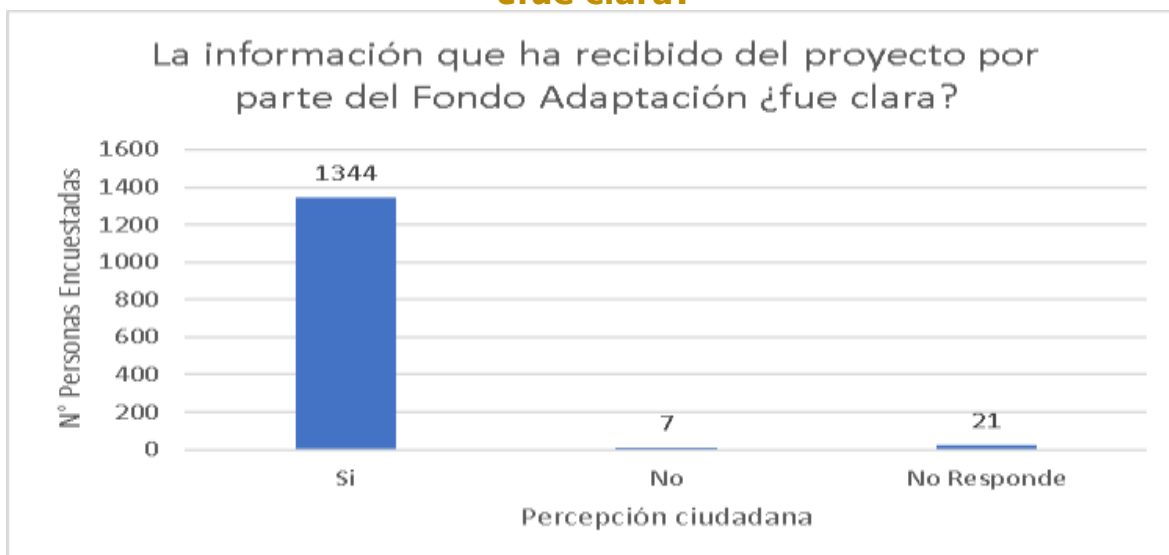


Gráfico 16. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 1372 personas que contestaron esta pregunta, 1344 respondieron sí, reflejando en un **98% el uso del lenguaje claro en el relacionamiento con nuestros ciudadanos**; 7 ciudadanos no les fue clara la información y 21 ciudadanos no responden la encuesta.

¿Cómo se siente con la pertinencia a la respuesta dada ante una solicitud interpuesta al Fondo Adaptación? -Esta pregunta sólo se responde en caso de haber interpuesto alguna queja o reclamo con relación al proyecto.

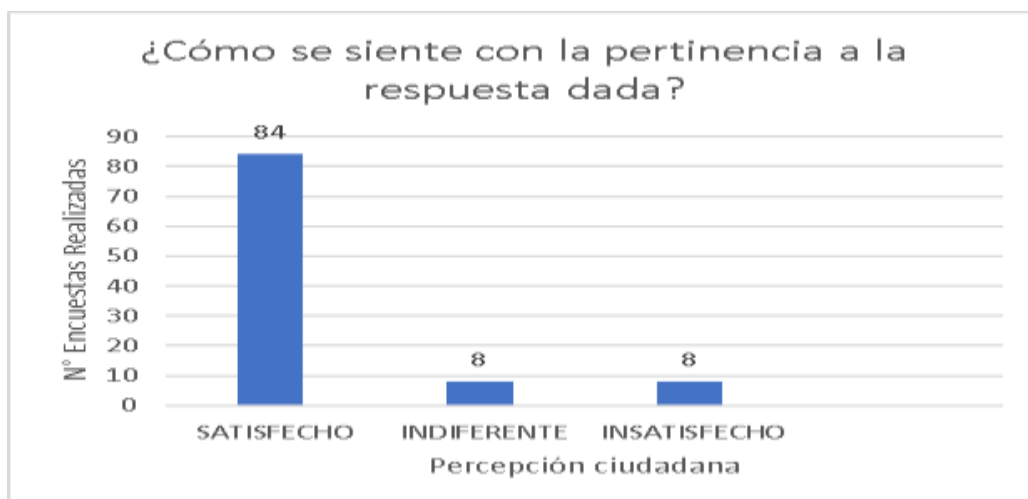


Gráfico 16. Resultados Sondeos de satisfacción ciudadana II Semestre 2023

De 100 personas que contestaron esta pregunta, 84 respondieron estar satisfechos con la respuesta recibida, evidenciando en un **84% de ciudadanos**

satisfechos; 8 indiferentes a la respuesta y 8 ciudadanos no responden esta pregunta.

1.1 ¿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 del Fondo Adaptación al incumplimiento de pago por parte de algunos subcontratistas en los proyectos.
- 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
- Revisar metodologías que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos por parte de los integrantes de los Equipos Locales de Seguimiento.
- Actualizar los Equipos Locales de Seguimiento en algunos proyectos que lo requieran.
- Fortalecer las alianzas con las entidades municipales y departamentales para la entrega de los proyectos.

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

SUGERENCIA	CANTIDAD DE CIUDADANOS
Ninguna	5
No responde	24
Dar respuestas concretas	9
Que devuelvan las llamadas	6
Que respondan más rápido las solicitudes	7
Continuar con los procesos de la manera eficiente	1
Apoyar a comunidades campesinas de escasos recursos	1
Informarnos sobre el estado del beneficio del programa de vivienda	20
Ninguna	73

2. Acciones de Mejora

De acuerdo con los resultados obtenidos en los sondeos de satisfacción ciudadana del segundo semestre de 2023 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.

Satisfacción por las acciones realizadas en torno al Seguimiento SAC:

Las comunidades reconocieron que la estrategia de llegar puerta a puerta y el SAC móvil permiten asegurar que la información fuese recibida por toda la comunidad y permitiese generar espacios de participación ciudadana más cerca de las comunidades.

Espacios de Formación y Capacitación:

Se generaron capacitaciones a contratistas en el marco de la caja de herramientas ya que se ha identificado que los gestores sociales e interventorías que se encuentran en campo necesitan fortalecer sus habilidades blandas, pero además esta dinámica de formación y capacitación permitió un diálogo de saberes entre los gestores sociales, las interventorías y los profesionales sociales del Fondo Adaptación.

Participación Activa en la Construcción del Plan de Sostenibilidad:

Se le ha dado una mayor importancia al proceso de acompañamiento y asesoría en la construcción del Plan de Sostenibilidad. Además, se hace énfasis en el sentido de pertenencia en los planes de sostenibilidad.

Promoción de Buenas Prácticas y Cuidado del Medio Ambiente:

Se reconocieron y promovieron las buenas prácticas en los diferentes sectores, enfatizando la importancia de generar soluciones a las problemáticas que aquejan los territorios. Además, se incentivó la participación en actividades que promueven y concientizan sobre el cuidado del hábitat y los ecosistemas en los diferentes territorios del país.

Preocupación por la Gestión de Proyectos de Infraestructura:

Se establecieron alertas tempranas con las alcaldías que no han recibido los proyectos.

Fortalecimiento de la Comunicación y Participación:

Se realizaron capacitaciones en el marco de los Espacios de Participación Ciudadana del Fondo Adaptación que tienen como objetivo fortalecer los lazos en las comunidades y generar diálogos de saberes usando como estrategia la Caja de Herramientas para el Fortalecimiento del Tejido Social.

Además, se generaron capacitaciones a contratistas alrededor de la correcta implementación de la Estrategia de Interacción y Sostenibilidad Social en la que se le da a conocer a los gestores sociales e interventorías el uso de la página del Fondo Adaptación y el levantamiento de los datos al realizar espacios de participación ciudadana en los territorios teniendo en cuenta el Manual de Auditorías Visibles del Fondo Adaptación.

3. Acceso a la Información Pública en la web

Con el propósito de evaluar y monitorear el acceso a la información que por Ley debe estar publicada en la página web del Fondo Adaptación, se implementaron las siguientes acciones:

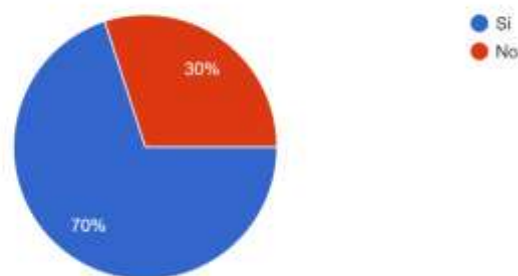
Medición de Percepción y Satisfacción

Durante este periodo, 20 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción y percepción que busca establecer si la información presentada en la página web de la Entidad cumple con las expectativas de los ciudadanos y, además, resulta beneficiosa para ellos.

De acuerdo con los resultados de este sondeo, el 70% de la población encuestada (14 personas) consideró que al realizar la búsqueda de información fue de fácil acceso y de utilidad. Sin embargo, el 30% que corresponde a un total de seis personas, manifestó que no encontró información o estaba desactualizada.

Ver gráfica.

¿La información suministrada en el sitio web del Fondo Adaptación fue de utilidad para usted?
20 respuestas



Entre los comentarios más recurrentes se encuentran los siguientes:

- Es confuso cuando se buscan procesos contractuales.
- No es amigable para encontrar los documentos.
- Está desactualizada en los sectores y macroproyectos.

Respecto a estas observaciones se realizarán mesas de trabajo con las áreas responsables de esos contenidos para establecer acciones de mejora.

Monitoreo de Accesos

Durante el periodo de julio a diciembre de 2023, se registraron un total de 29,474 accesos a la página web, proporcionando un indicador significativo del interés y la participación de la audiencia.

De los accesos registrados se destacan 19.769 a través del buscador Google, 8.914 ingresos directos a la url del sitio web y 141 ingresos a través de redes sociales.

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=2954>