



Fondo Adaptación

INFORME SONDEOS DE  
SATISFACCIÓN I SEMESTRE 2024  
SUBGERENCIA DE REGIONES  
JULIO 2024

**Equipo Directivo  
Fondo Adaptación:**

**Helga María Rivas Ardila.**  
Gerente (E)

**Jorge Andrés Charry Gómez.**  
Subgerente de Regiones

**Gerardo Trejos Ramírez.**  
Subgerente de Estructuración (E)

**Paola María Miranda Morales.**  
Subgerente de Proyectos

**Julio Cesar Báez Cardozo.**  
Subgerente de Gestión del Riesgo (E)

**Diana Páez Lozano.**  
Secretaria General (E)

**Mario Ortiz Jiménez.**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento (E)

**Investigación y textos:**

**EQUIPO DE TRABAJO**  
Gestión Social para la Adaptación al Cambio Climático

**Julio 2024, Bogotá D.C.**

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | 4  |
| <b>OBJETIVO</b> .....   | 5  |
| <b>METODOLOGÍA</b> .....  | 5  |
| <b>1. RESULTADOS SONDEOS I SEMESTRE 2024 – E.T GESTIÓN SOCIAL PARA LA ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b> .....                                      | 6  |
| <b>1.1 Encuestas y sondeos de satisfacción: Foro inicial, foro 50%, Foro Final, mesa de trabajo comunidad y socializaciones comunitarias.</b> ..... | 8  |
| <b>1.2 Percepción sondeos de satisfacción Foro Final I semestre del 2024</b><br>10  |    |
| <b>1.3 Percepción en región y a través de Canales de Relacionamiento con el Ciudadano del F.A.</b> .....  | 13 |
| <b>2 ¿Qué sugiere para que el Fondo Adaptación mejore?</b> .....  | 17 |
| <b>3 Acceso a la Información Pública en la web</b> .....  | 18 |
| <b>4 Publicación resultados página web Fondo Adaptación</b> .....   | 19 |

## INTRODUCCIÓN

El Fondo Adaptación es la entidad creada por el Estado colombiano para atender la construcción, reconstrucción, recuperación y reactivación económica y social de las zonas afectadas por los eventos derivados del fenómeno de La Niña de los años 2010 y 2011. En el 2015 se le atribuyó al Fondo la facultad de llevar a cabo proyectos integrales de gestión del riesgo y adaptación al cambio climático con un enfoque multisectorial y regional.

Por lo anterior, y con el propósito de apuntarle a un desarrollo integral y sostenible en las diferentes zonas del país beneficiadas por los proyectos de la Entidad, la Subgerencia de Regiones, a través del equipo de trabajo de Gestión Social, propone trascender de la mera veeduría y la participación ciudadana en el marco contractual y de seguimiento; hacia el rol activo y de empoderamiento que le pertenece a la comunidad en cada una de las actuaciones que realiza la entidad. Este camino, versa la mirada hacia un relacionamiento directo con las comunidades entendido como una apuesta participativa amplia e incluyente; que inclina las decisiones de la entidad hacia una perspectiva de mayor alcance basada en el respeto y la protección de los ecosistemas y la vida humana<sup>1</sup>.

En este sentido es fundamental para el Fondo Adaptación, orientar sus esfuerzos hacia el empoderamiento y autonomía de las comunidades, mediante la entrega de herramientas suficientes para lograr una mejor y mayor adaptación al cambio climático y una capacidad para gestionar el riesgo que involucren adicionalmente a los diversos grupos de interés (entidades territoriales, instituciones de nivel local, regional y nacional, los contratistas, entre otros) en las diferentes etapas de los procesos y proyectos que desarrolle la Entidad; yendo más allá de la visión aislada y elemental de la "obra de infraestructura", hacia el reconocimiento de las dinámicas de los territorios en todas sus dimensiones: sociales, económicas, ambientales, culturales, productivas e institucionales, a través de una Política de Gestión Social, que prioriza procesos participativos y de diálogo de saberes.

Este enfoque permitirá construir de manera participativa las acciones del Fondo Adaptación, fortaleciendo una visión integral y dinámica del territorio. Además, devolverá a las mujeres su rol protector y catalizador en el desarrollo de sus comunidades y familias. Esta estrategia no solo promueve una participación amplia e inclusiva, sino que también busca fortalecer las capacidades de las comunidades, contribuyendo a una noción de sostenibilidad y corresponsabilidad al devolverles su derecho a decidir. Esto está en coherencia con el derecho fundamental de las comunidades a participar en el desarrollo territorial, consagrado en la Constitución Política.

---

<sup>1</sup> Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026. *Potencia Mundial de la Vida*. Segunda Parte. Paz Total e Integral.

El Sondeo de Satisfacción Ciudadana es una herramienta fundamental que permite al Fondo Adaptación y a sus contratistas de proyectos y obras medir la percepción de la comunidad beneficiada. Esta medición es crucial para identificar oportunidades de mejora, necesidades de información y prácticas exitosas de comunicación.

La información recopilada y analizada a través de este sondeo se utiliza para generar un informe mensual que consolida la información y socializa con los diferentes líderes de equipos de trabajo las recomendaciones y sugerencias recibidas por la comunidad, esta actividad tiene como objetivo implementar las acciones necesarias para garantizar un servicio adecuado y oportuno, que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor y demás interesados a través de los diferentes canales de atención. Con este enfoque, se busca mejorar continuamente la calidad de las acciones y fortalecer la relación con los territorios.

## OBJETIVO

Socializar los resultados de los sondeos de satisfacción realizados en territorio y a través de canales de comunicación de la Entidad.

## METODOLOGÍA

La aplicación de los Sondeos de Satisfacción Ciudadana que propone la Estrategia de Gestión Social se lleva a cabo por parte del **E.T de Gestión Social** en el desarrollo de los siguientes espacios de participación ciudadana:

- foro inicial
- foro del 50%
- foro final
- mesas de gestión interinstitucional
- mesas de trabajo con comunidad
- 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 Relaciónamiento con el Ciudadano de la Secretaría General**, realiza la aplicación de los sondeos 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:

- 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 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 SONDEOS I SEMESTRE 2024 – E.T GESTIÓN SOCIAL PARA LA ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Dada la importancia de los sondeos de satisfacción en el fortalecimiento de la participación ciudadana, el ET de Gestión Social para la Adaptación al Cambio Climático evidencio la necesidad en febrero de 2024 de realizar algunos ajustes a los formatos de aplicación, con el fin de dar cuenta de las recomendaciones y sugerencias recibidas por los diferentes grupos de interés.

Por lo anterior, desde marzo del 2024 los formatos utilizados en territorio son los siguientes:

| <b>Actualización de sondeos de satisfacción ciudadana</b>          |  |
|--|--|
| <b>Versión Anterior</b>  | <b>Versión actual</b>  |
| No aplica  | 4-GPY-F-90 Versión 1.0 febrero 2024<br>Sondeo de Satisfacción Foro Inicial |
| 4-GPY-F-11 Versión 5.0 enero 2023<br>Sondeo satisfacción Ciudadana | 4-GPY-F-11 Versión 6.0 febrero 2024<br>Sondeo Satisfacción Ciudadana       |
| 4-GPY-F-45 Versión 2.0 - Feb 2022                                  | 4-GPY-F-45 Versión 3.0 febrero 2024  |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| Sondeo de Satisfacción FORO FINAL – ENTREGA PROGRAMA/PROYECTO | Sondeo Satisfacción Final |
|---|---------------------------|

Nota: El formato usado para la realización de los sondeos de satisfacción ciudadana depende del tipo de proyecto.

Así las cosas, durante **el primer semestre del 2024 en 223 de los 253 espacios** de participación ciudadana realizados, se recibieron algún tipo de **sugerencias y/o recomendación** por parte de la comunidad en el marco del desarrollo de los proyectos.

| Espacio de participación/sector    | EDUCACIÓN  | MACROPROYECTO GRAMALOTE | MACROPROYECTO JARILLON DE CALÍ | MACROPROYECTO LA MOJANA | REACTIVACIÓN ECONOMICA | SALUD    | SUBGERENCIA DE REGIONES | VIVIENDA  | Total      |
|------------------------------------|------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------|----------|-------------------------|-----------|------------|
| CAPACITACIÓN ELS                   |            | 1                       |                                | 2                       |                        |          |                         |           | 2          |
| CAPACITACIONES A CONTRATISTAS      |            | 3                       |                                |                         |                        |          | 1                       | 1         | 5          |
| CAPACITACIONES COMUNITARIAS        | 90         | 3                       |                                | 2                       | 8                      | 1        | 1                       | 2         | 107        |
| FORO 50%                           |            |                         |                                |                         |                        |          |                         | 2         | 2          |
| FORO INICIAL                       |            |                         |                                | 5                       |                        |          |                         | 1         | 6          |
| FORO SEGUIMIENTO                   | 2          |                         |                                |                         |                        |          |                         |           | 2          |
| MESA DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL | 3          | 3                       | 1                              |                         |                        | 2        | 8                       | 7         | 24         |
| MESA DE TRABAJO CON COMUNIDAD      |            |                         |                                | 9                       |                        |          |                         | 4         | 13         |
| REUNION DE SEGUIMIENTO ELS         | 5          | 2                       | 1                              | 6                       |                        |          |                         | 1         | 15         |
| SEGUIMIENTO A SAC                  | 15         | 6                       |                                | 3                       |                        |          |                         | 5         | 29         |
| SOCIALIZACIONES COMUNITARIAS       | 4          | 3                       | 1                              |                         |                        | 1        | 2                       | 7         | 18         |
| <b>Total</b>                       | <b>119</b> | <b>21</b>               | <b>3</b>                       | <b>26</b>               | <b>8</b>               | <b>4</b> | <b>12</b>               | <b>30</b> | <b>223</b> |

Tabla 1. Sugerencias y recomendaciones recibidas por sector y por espacio de participación – I Semestre 2024

Se realizaron **824** sondeos de satisfacción ciudadana

| Espacio de participación ciudadana | SECTOR    |                         |                         |           |            |            |
|------------------------------------|-----------|-------------------------|-------------------------|-----------|------------|------------|
|                                    | EDUCACIÓN | MACROPROYECTO GRAMALOTE | MACROPROYECTO LA MOJANA | SALUD     | VIVIENDA   | Total      |
| FORO 50%                           |           |                         |                         |           | 22         | 22         |
| FORO FINAL                         |           |                         |                         |           | 40         | 40         |
| FORO INICIAL                       |           |                         | 460                     |           |            | 460        |
| MESA DE TRABAJO CON COMUNIDAD      |           |                         | 154                     |           |            | 154        |
| SOCIALIZACIÓN COMUNITARIA          | 38        | 38                      |                         | 21        | 51         | 148        |
| <b>Total</b>                       | <b>38</b> | <b>38</b>               | <b>614</b>              | <b>21</b> | <b>113</b> | <b>824</b> |

Tabla 2. Número de sondeos realizados por sector – I Semestre 2024

### 1.1 Encuestas y sondeos de satisfacción: Foro inicial, foro 50%, mesa de trabajo comunidad y socializaciones comunitarias.

En este informe se da a conocer el resultado de los **784** sondeos que se realizaron en los siguientes espacios de participación ciudadana: *Foro inicial, foro 50%, mesa de trabajo comunidad y socializaciones comunitarias.*

¿El espacio de participación ciudadana cumplió con sus expectativas?<sup>2</sup>

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



Gráfico 1. Resultado pregunta ¿El espacio de participación ciudadana cumplió con sus expectativas? I SEMESTRE 2024

Este resultado sugiere que el 93.5% de los participantes quedaron satisfechos con el espacio de participación, lo cual indica que las actividades y la gestión están alineados con las expectativas de la comunidad.

---

<sup>2</sup> Esta pregunta cambió en el nuevo formato de sondeos de satisfacción ciudadana, por tanto, al tabular la información se unifican los datos de las dos preguntas, la nueva versión de esta pregunta es: ¿El espacio de participación realizado fue útil?

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

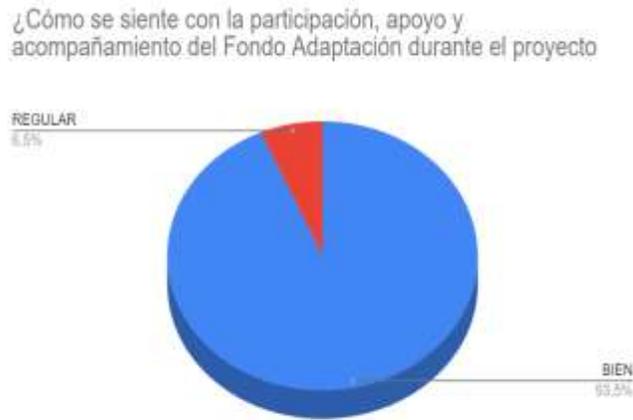


Gráfico 2. Resultado pregunta: ¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto desde el Fondo Adaptación? I SEMESTRE 2024

La percepción es mayoritariamente positiva de la participación, apoyo y acompañamiento del Fondo Adaptación durante los proyectos, con un 93% de respuestas positivas (329) y sin ninguna respuesta negativa (0). Sin embargo, se debe prestar atención al 7% de respuestas regulares (23) para continuar mejorando y asegurar que todas las necesidades y expectativas de la comunidad sean atendidas de manera adecuada.

## ¿Cree usted que el proyecto aportará beneficios a su comunidad?<sup>3</sup>

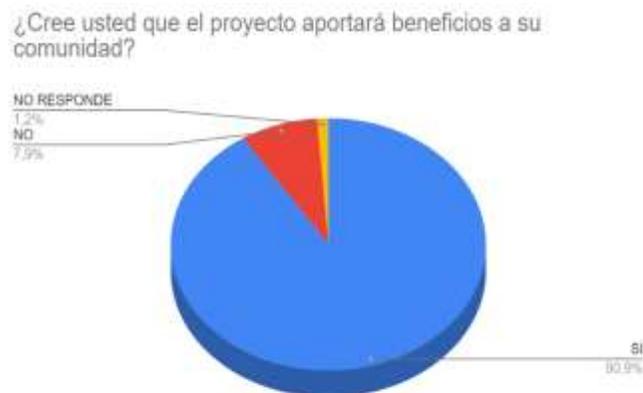


Gráfico 3. Resultado preguntas: Cree usted que el proyecto aportará beneficios a su comunidad ¿Identifica usted los beneficios que el proyecto aportará a su comunidad? I SEMESTRE 2024

<sup>3</sup> La pregunta ¿Cree usted que el proyecto aportará beneficios a su comunidad? Fue ajustada en el nuevo formato de sondeo por la pregunta. ¿Identifica usted los beneficios que el proyecto aportará a su comunidad? Sin embargo, aquí se relaciona la información de los sondeos con estas dos preguntas.

Un 91% de los participantes confían en que el proyecto será beneficioso para su comunidad, lo que refleja una percepción positiva y una expectativa alta sobre los resultados del proyecto. La proporción de respuestas negativas es relativamente baja (8%), y el número de personas que no respondieron es mínimo (1%).

### Fue fácil para usted diligenciar este sondeo de satisfacción

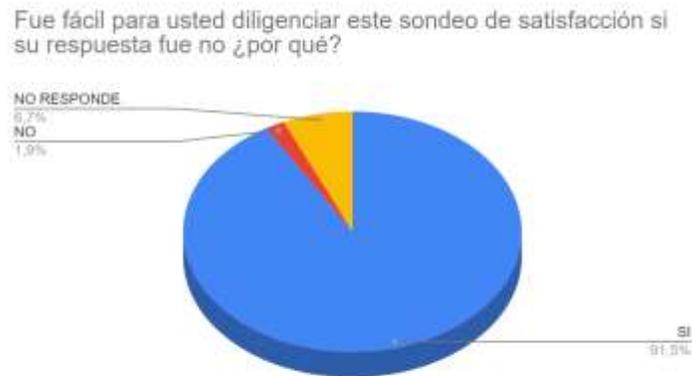


Gráfico 4. Resultado pregunta Fue fácil para usted diligenciar este sondeo de satisfacción Sondeos de satisfacción ciudadana I SEMESTRE 2024

Este resultado indica que el 91% de los encuestados encontraron fácil completar el formato de sondeo de satisfacción, lo cual sugiere que el diseño y la implementación de este es efectivo y accesible a la mayoría de los participantes. Respuesta no (2%) y no respondidos (7%).

## 1.2 Percepción sondeos de satisfacción Foro Final I semestre del 2024

En el primer semestre del 2024 se realizaron **2 foros finales** en el sector de Vivienda en el departamento de Antioquia, municipio Caucasia. Se dan a conocer el resultado de las principales preguntas de los **40 sondeos** realizados en foros finales, es clave tener en cuenta que estos sondeos se realizaron a un proyecto de modalidad de compraventa<sup>4</sup> para el programa nacional de vivienda:

<sup>4</sup> El Programa Nacional De Vivienda tiene diferentes modalidades, entre ella esta compraventa, para conocer más sobre esta línea de inversión diríjase a [Instructivo Social de vivienda](#)

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

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

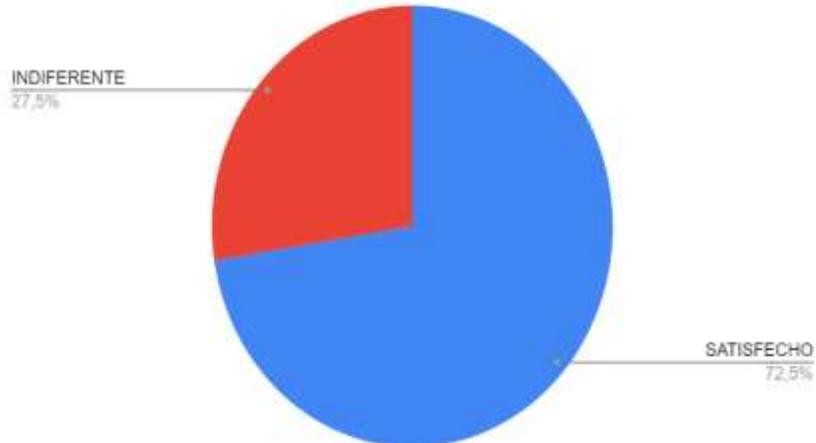


Gráfico 5. Resultados pregunta ¿Cómo se sintió con la participación, apoyo y acompañamiento del contratista durante el proyecto? I SEMESTRE 2024

Este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados, un 72.5%, se sienten satisfechos con la participación, apoyo y acompañamiento del Fondo Adaptación, indicando una percepción positiva de sus esfuerzos y acciones. El hecho de que no haya respuestas de insatisfacción (0%) refleja una aceptación general y ausencia de experiencias negativas significativas. Sin embargo, el 27.5% de respuestas fueron indiferentes.

## ¿Cómo se sintió con la participación, apoyo y acompañamiento del contratista durante el proyecto?

¿Cómo se sintió con la participación, apoyo y acompañamiento del contratista durante el proyecto?

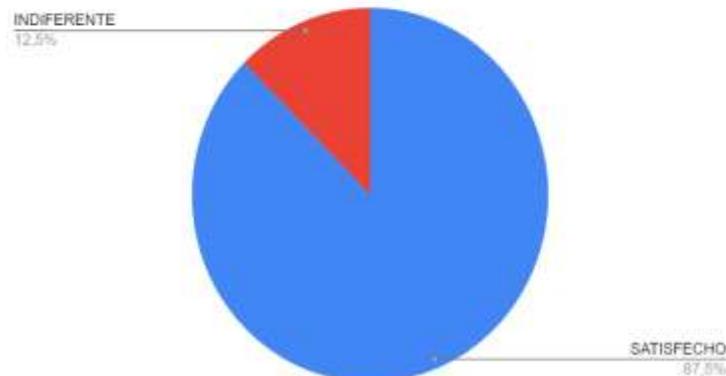


Gráfico 6. Resultado pregunta ¿Cómo se sintió con la participación, apoyo y acompañamiento del contratista durante el proyecto? I SEMESTRE 2024

Este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados, un 87.5%, se sienten satisfechos con la participación, apoyo y acompañamiento del contratista, indicando una percepción muy positiva de su desempeño. La ausencia de respuestas de insatisfacción (0%) refuerza la efectividad y aceptación de las acciones del contratista durante el proyecto.

Sin embargo, el 12.5% de respuestas indiferentes indica un área potencial de mejora.

### ¿El proyecto entregado es coherente con lo socializado e informado durante el proceso?

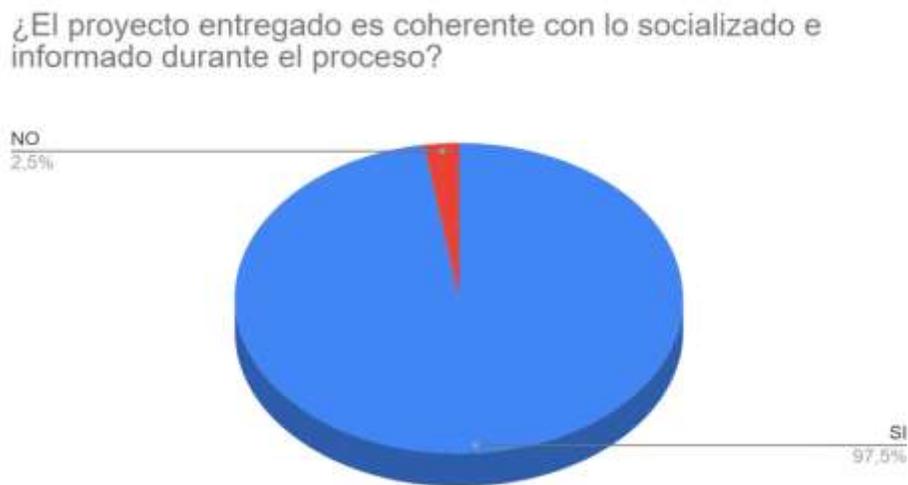


Gráfico 7. Resultado pregunta: ¿El proyecto entregado es coherente con lo socializado e informado durante el proceso? I SEMESTRE 2024

Este resultado indica que la gran mayoría de los encuestados, un 97.5%, percibe que el proyecto entregado es coherente con lo socializado e informado durante su desarrollo. La baja cantidad de respuestas negativas (2.5%) sugiere una alineación efectiva entre las expectativas comunicadas y los resultados alcanzados.

La ausencia de respuestas que no responden (0%) refleja un nivel alto de claridad y entendimiento entre los participantes sobre el proceso del proyecto.

## ¿La información que recibió por parte del Fondo Adaptación en el foro final, ¿fue clara?

La información que recibió por parte del Fondo Adaptación en el foro final, ¿fue clara?

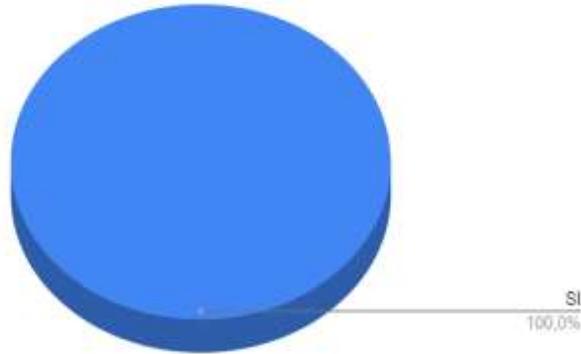


Gráfico 8. Resultado pregunta: ¿La información que recibió por parte del Fondo Adaptación en el foro final, ¿fue clara? Sondeos de satisfacción ciudadana I SEMESTRE 2024

El 100% de las personas que respondieron el sondeo de foro final manifestaron estar satisfechas con la claridad de la información proporcionada

### 1.3 Percepción en región y a través de Canales de Relacionamiento con el Ciudadano del F.A

Además de los 824 sondeos realizados en territorio por parte del E.T de Gestión Social, el Equipo de Relacionamiento con el Ciudadano realizaron 114 sondeos a través de sus diferentes canales de comunicación

**Por formulario web: 6**

**Por encuestas telefónicas: 108**

**En espacios de participación 824**

Se comparte a continuación los resultados de respuestas a tres preguntas que se tienen en común en los formatos de sondeos usados por los dos equipos de trabajo:

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

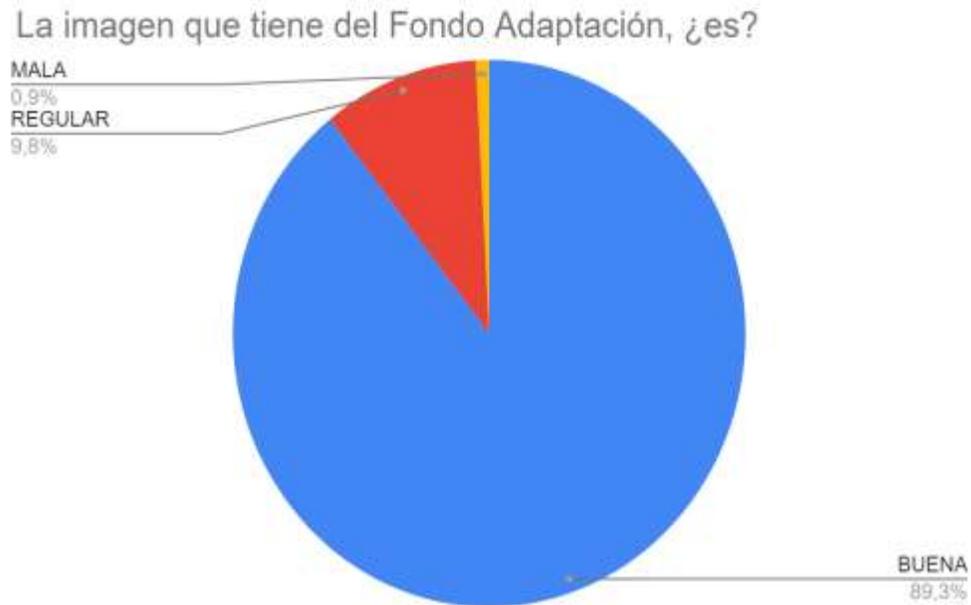


Gráfico 9. Resultado pregunta: La imagen que tiene del Fondo Adaptación, ¿es? I SEMESTRE 2024

Del total de personas que respondieron la pregunta, 418 (89,3%), tienen una percepción positiva del Fondo Adaptación. Esta cifra indica una imagen sólida y favorable de la entidad entre la muestra encuestada.

46 encuestados (9,8%) tienen una percepción regular hacia el Fondo Adaptación.

Solo 4 encuestados (0,9%) tienen una percepción negativa del Fondo Adaptación.

8 encuestados (1,7%) optaron por no responder.

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

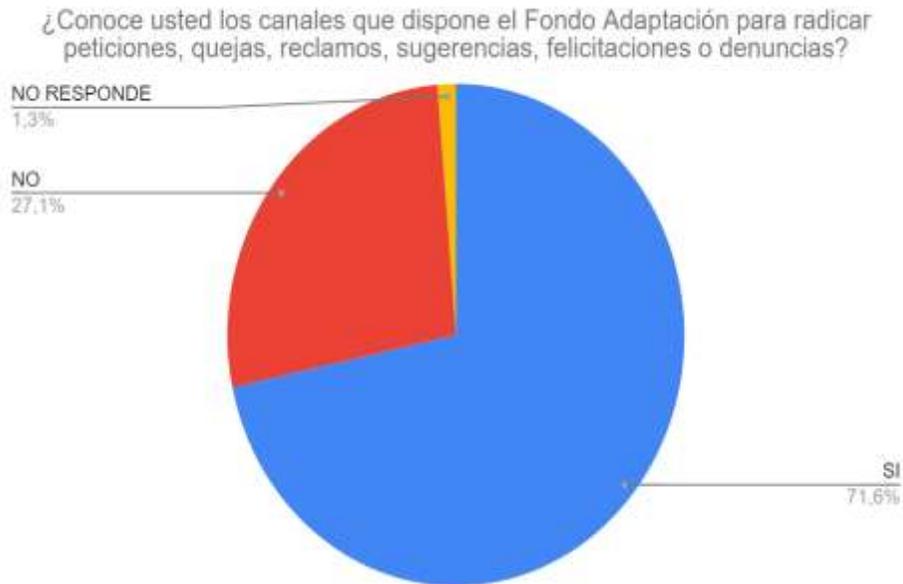


Gráfico 9. Resultado pregunta\_ ¿Conoce usted los canales que dispone el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias? I SEMESTRE 2024

Este resultado muestra que un 71.6% de los encuestados sí conocen los canales disponibles del Fondo Adaptación, lo cual es positivo y sugiere un nivel significativo de conocimiento y acceso a estos servicios entre la muestra encuestada.

El 27% que respondió "No" indica que un segmento considerable de los encuestados no está al tanto de estos canales, lo que podría señalar la necesidad de mejorar la divulgación o la accesibilidad de esta información.

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

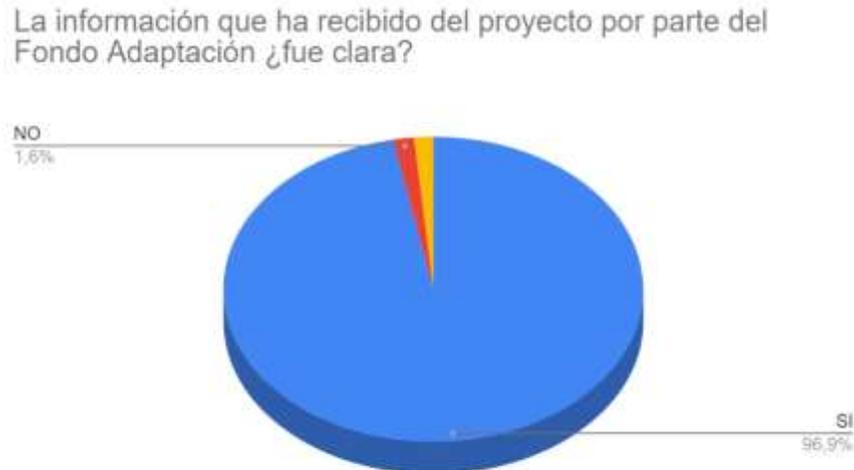


Gráfico 10. Resultado pregunta La información que ha recibido por parte del Fondo Adaptación ¿fue clara?

De los encuestados, un 96.9%, considera que la información proporcionada por el Fondo Adaptación sobre el proyecto fue clara. Esto indica una efectividad en la comunicación por parte de la Entidad hacia los beneficiarios o participantes del proyecto.

La baja cantidad de respuestas negativas (1.6%) sugiere que la mayoría de los participantes comprenden adecuadamente la información recibida. Sin embargo, es importante considerar las preguntas sin respuesta (1.5%), ya que podrían indicar áreas donde se podría mejorar la claridad o la accesibilidad de la información proporcionada.

## La atención y/o respuesta por parte del Fondo Adaptación, ¿fue?

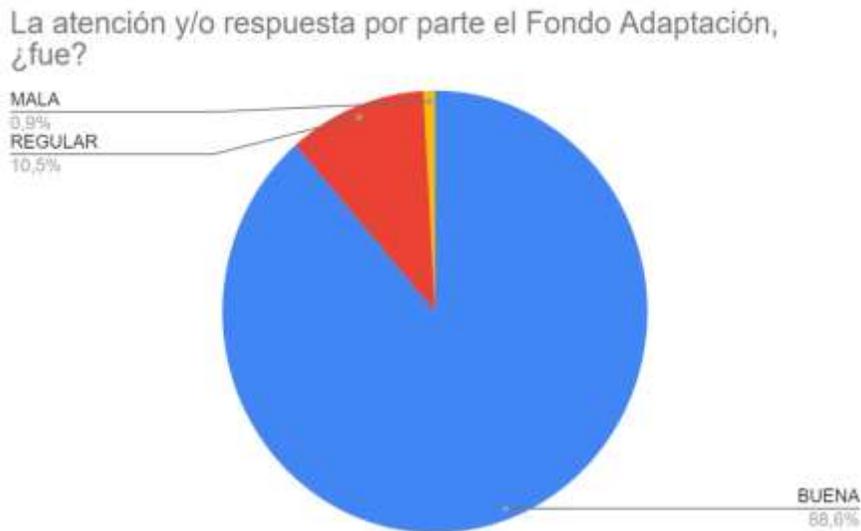


Gráfico 10. Resultado pregunta: La atención y/o respuesta por parte del Fondo Adaptación, ¿fue? I SEMESTRE 2024

Un 88.6%, percibe que la atención y/o respuesta por parte del Fondo Adaptación ha sido buena. Esto indica una satisfacción generalizada con el nivel de atención recibida.

La proporción minoritaria de respuestas regulares (10.5%) sugiere que hay un pequeño grupo que podría tener expectativas no completamente cumplidas o aspectos a mejorar en la atención brindada.

La baja cantidad de respuestas negativas (0.9%) indica que la percepción de una atención o respuesta mala es baja.

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

En los espacios de participación realizados en la región, los profesionales y los gestores sociales recopilaron sugerencias y recomendaciones de la comunidad., durante el I semestre 2024, se identificó la necesidad de fortalecer los siguientes elementos clave:

1. **Comunicación Abierta y Transparente:** Mantener una comunicación continua y clara con la comunidad beneficiaria. Esto implica informar sobre el progreso del proyecto, cualquier cambio en los planes y cómo se están abordando las inquietudes y problemas planteados por la comunidad.
2. **Escucha Activa y Empática:** Facilitar espacios donde la comunidad pueda expresar sus necesidades, preocupaciones y sugerencias de manera abierta y respetuosa. Promover reuniones comunitarias

periódicas, buzones de sugerencias y encuestas para asegurar una participación significativa.

3. **Capacitación y Formación Pertinentes:** Generar capacitaciones y formaciones en el marco de las necesidades de la comunidad.
4. **Monitoreo Riguroso y Seguimiento Continuo:** Asegurar una supervisión constante por parte del Fondo Adaptación para garantizar que las actividades planificadas se realicen conforme a lo establecido, manteniendo la calidad y cumpliendo con los objetivos del proyecto.
5. **Respuesta Oportuna y Proactiva:** Responder de manera oportuna y proactiva a cualquier duda y/o inquietud reportada por la comunidad.
6. **Fortalecimiento del Sentido de Pertenencia:** Continuar fortaleciendo el sentido de pertenencia y la cohesión comunitaria mediante actividades que promuevan la participación y el compromiso, como eventos culturales, deportivos y sociales.
7. **Evaluación y Ajuste Constante de Estrategias:** Evaluar periódicamente las estrategias implementadas para identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios. Esto incluye revisiones de impacto social, encuestas de satisfacción y retroalimentación directa de los beneficiarios.
8. **Alianzas Estratégicas:** Explorar oportunidades de colaboración con otras instituciones locales con el fin de ampliar la oferta de los beneficiarios de los proyectos.

A través de los canales de atención al ciudadano se recibieron las siguientes sugerencias:

| <b>SUGERENCIA</b>   | <b>CANTIDAD DE CIUDADANOS</b> |
|---|-------------------------------|
| Ninguna   | 97                            |
| Dar respuestas a las peticiones rápido  | 8                             |
| Estén más pendientes de la comunidad que fue afectada por la ola invernal programa vivienda | 5                             |
| <b>Total, general</b>   | <b>114</b>                    |

### **3 Acceso a la Información Pública en la web**

Con el objetivo de medir y 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:

#### **Medición de Percepción y Satisfacción**

En el primer semestre de 2024, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción y percepción para evaluar la utilidad de la información publicada en la página web de la Entidad para los ciudadanos que la consultan. Un total de 23 personas

completaron la encuesta, de las cuales 17 respondieron que la información era útil y encontraron lo que buscaban, mientras que 6 indicaron que no.

Entre las recomendaciones de los seis encuestados que respondieron negativamente, se incluyeron los siguientes temas:

- El chat de atención en línea nunca está disponible.
- No es fácil consultar la información contractual.
- La información sobre sectores y macroproyectos está desactualizada.

En el segundo semestre se comenzará a implementar medidas para atender estas sugerencias.

## **Monitoreo de Accesos**

Durante el período de enero a junio de 2024, se reportaron 29,937 accesos a la página web.

Los principales departamentos desde los cuales se registraron accesos al sitio web son:

- Bogotá: 15,000 accesos
- Medellín: 1,700 accesos
- Cali: 1,600 accesos
- Barranquilla: 1,600 accesos

## **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=4891>