



Fondo Adaptación

INFORME SONDEOS DE SATISFACCIÓN
I SEMESTRE 2025
SUBGERENCIA DE REGIONES
JUNIO 2025

**Equipo Directivo
Fondo Adaptación:**

Carlos Carrillo Arenas.
Gerente (E)

Jorge Andrés Charry Gómez.
Subgerente de Regiones

Enrique Rodríguez Ahumada
Subgerente de Estructuración

Julio Cesar Báez Cardozo.
Subgerente de Proyectos (E)

Nancy Alfonso Bernal
Subgerente de Gestión del Riesgo (E)

Diana Páez Lozano.
Secretaria General (E)

Gerardo Trejos Ramírez.
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento (E)

EQUIPO DE TRABAJO
Gestión Social para la Adaptación al Cambio Climático

Junio 2025, Bogotá D.C.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	6
INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVO.....	8
METODOLOGÍA	8
RESULTADOS SONDEOS I SEMESTRE 2025 – E.T GESTIÓN SOCIOECONÓMICA PARA LA ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	9
Encuestas y sondeos de satisfacción: Foro inicial, foro 50%, mesa de trabajo comunidad y socializaciones comunitarias.	12
Percepción sondeos de satisfacción Foro Final I semestre del 2025	14
Percepción en región y a través de Canales de Relacionamento con el Ciudadano del F.A	17
¿Qué sugiere para que el Fondo Adaptación mejore?	20
Acceso a la Información Pública en la web.....	22
Publicación resultados página web Fondo Adaptación	23

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 - 2011. En el 2015, se le otorgó 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 promover un desarrollo integral y sostenible en las zonas beneficiadas por sus proyectos, el Fondo Adaptación ha definido una **Política de Gestión Social** que establece lineamientos claros para fortalecer el tejido social de las comunidades mediante procesos participativos, inclusivos y respetuosos de las dinámicas territoriales. Esta política resalta la importancia de un enfoque diferencial, la inclusión social y el respeto por los ecosistemas, garantizando la sostenibilidad y la corresponsabilidad de los diferentes actores involucrados.

En línea con esta Política, la **Estrategia de Gestión Social** orienta las acciones del Fondo hacia la participación activa de las comunidades en todas las etapas del ciclo de los proyectos: estructuración, implementación, seguimiento y monitoreo. Esta estrategia busca empoderar a las comunidades, fortaleciendo sus capacidades para gestionar el riesgo y adaptarse al cambio climático, promoviendo al mismo tiempo el desarrollo sostenible de los territorios. Además, fomenta el trabajo colaborativo con diversos grupos de interés, como las entidades territoriales, las instituciones locales y nacionales, los contratistas, las organizaciones de base y las comunidades.

En este sentido, la Subgerencia de Regiones, a través del equipo de trabajo de Gestión Socioeconómico, impulsa un cambio hacia un rol más activo que permita empoderar a las comunidades. Esto incluye la construcción conjunta de soluciones que responden a las necesidades locales, alineadas con las dinámicas sociales, económicas, culturales y ambientales de los territorios. Asimismo, la estrategia promueve el fortalecimiento de las capacidades comunitarias, destacando el papel central de las mujeres como catalizadoras del desarrollo y del bienestar de sus comunidades.

Este enfoque permitirá no solo la construcción participativa de las del Fondo Adaptación, sino también una visión integral y dinámica del territorio, donde las comunidades recuperan su derecho a decidir y participar activamente en el desarrollo territorial, tal como lo consagra la Constitución Política. Con estas acciones, el Fondo reafirma su compromiso con la sostenibilidad, la equidad y el respeto por la vida, contribuyendo de manera significativa al propósito transformador del Plan Nacional de Desarrollo¹ y la construcción de un país resiliente y sostenible.

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

Los **sondeos de Satisfacción Ciudadana** se han consolidado como una herramienta clave para la Estrategia de Gestión Social y la participación ciudadana de la Entidad. Este mecanismo permite realizar una evaluación constante y sistemática de la percepción de la comunidad beneficiada, proporcionando información valiosa sobre sus necesidades, inquietudes y expectativas.

A través del análisis de los resultados obtenidos, el Fondo puede identificar oportunidades de mejora, buenas prácticas para fortalecer la calidad y pertinencia de sus intervenciones. Esto no solo contribuye a optimizar los procesos internos y externos, sino que también refuerza la relación de confianza y colaboración entre la entidad y los territorios intervenidos. De esta manera, el sondeo garantiza un servicio más oportuno, efectivo y ajustado a las expectativas de los grupos de valor, promoviendo la corresponsabilidad y la sostenibilidad de los proyectos en el tiempo.

OBJETIVO

Socializar los resultados de los sondeos de satisfacción ciudadana correspondientes al I semestre de 2025, a través de espacios territoriales y los canales de comunicación institucionales del Fondo Adaptación, con el propósito de fortalecer la transparencia y la participación comunitaria.

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 Socioeconómica** en el desarrollo de los siguientes espacios de participación ciudadana:

- Foro Inicial
- Foro 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 Relacionamento 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 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 Relacionamiento 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.

RESULTADOS SONDEOS I SEMESTRE 2025 – E.T GESTIÓN SOCIOECONÓMICA PARA LA ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Los formatos de sondeos de satisfacción utilizados en territorio son los siguientes:

Actualización de sondeos de satisfacción ciudadana	
Versión Anterior	Versión actual
No aplica	4-GPY-F-90 Versión 1.0 febrero 2024 Sondeo de Satisfacción Foro Inicial
4-GPY-F-11 Versión 5.0 enero 2023 Sondeo satisfacción Ciudadana	4-GPY-F-11 Versión 6.0 febrero 2024 Sondeo Satisfacción Ciudadana
4-GPY-F-45 Versión 2.0 - Feb 2022 Sondeo de Satisfacción FORO FINAL – ENTREGA PROGRAMA/PROYECTO	4-GPY-F-45 Versión 3.0 febrero 2024 Sondeo Satisfacción Final

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

Se realizaron **1357** sondeos de satisfacción ciudadana en los sectores: Reactivación Económica, Infraestructura Sostenible, Macroproyecto Jarillón de Calí, Recuperación de las Dinámicas Hídricas, Rehabilitación Ecológica, Vivienda y Educación.

SECTOR	Espacio de participación Ciudadana					
	FORO INICIAL	FORO 50%	FORO FINAL	MESA DE TRABAJO CON COMUNIDAD	SOCIALIZACIÓN COMUNITARIA	TOTAL
REACTIVACIÓN ECONÓMICA	700					700
DINÁMICAS HÍDRICAS	80					80
REHABILITACIÓN ECOLÓGICA	80					80
INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE		70		147		217
JARILLÓN DE CALÍ		30			200	230
VIVIENDA		10				10
EDUCACIÓN			40			40
Total	860	110	40	147	200	1.357

Tabla 1. Número de sondeos realizados por sector – I Semestre 2025

Durante **el primer semestre del 2025 de los 200 espacios** de participación ciudadana realizados, **132** recibieron algún tipo **de sugerencias y/o recomendación** por parte de la comunidad.

ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SECTOR								
	EDUCACIÓN	INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE	JARILLÓN DE CALÍ	MEJORAMIENTO INTEGRAL DEL HÁBITAT	REACTIVACIÓN ECONÓMICA	REHABILITACIÓN ECOLÓGICA	SUB. DE REGIONES	VIVIENDA	TOTAL
CAPACITACIÓN ELS						4			4
CAPACITACIONES A CONTRATISTAS		1	1		1	4	1		8
CAPACITACIONES COMUNITARIAS		2			8	1			11
FORO 50%			1						1
FORO FINAL	1								1
FORO INICIAL					11	3			14
FORO SEGUIMIENTO		3							3
MESA DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	1	4	1	1	23	2		10	42
MESA DE TRABAJO CON COMUNIDAD		3							3
REUNIÓN DE SEGUIMIENTO ELS		8	2					1	11
SEGUIMIENTO A SAC		11			11				22
SOCIALIZACIONES COMUNITARIAS	1	3	1	5				2	12
TOTAL	3	35	6	6	54	14	1	13	132

Tabla 1. Sugerencias y recomendaciones recibidas por sector y por espacio de participación – I SEMESTRE 2025

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 **1357** sondeos que se realizaron en los siguientes espacios de participación ciudadana: *Foro inicial, Mesa de Trabajo Comunidad y Socializaciones Comunitarias*.

¿El espacio de participación realizado fue útil?

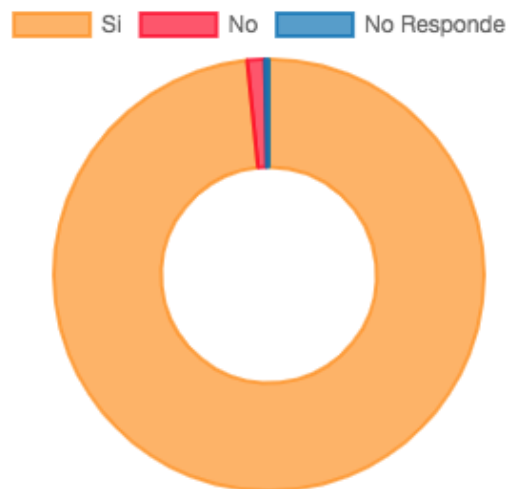


Gráfico 1. Resultado: pregunta ¿El espacio de participación realizado fue útil? I SEMESTRE 2025

Este resultado sugiere que el 98.4% (302 personas) de los participantes quedaron satisfechos con el espacio de participación, lo cual indica que las actividades y la gestión están alineadas con las expectativas de la comunidad.

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

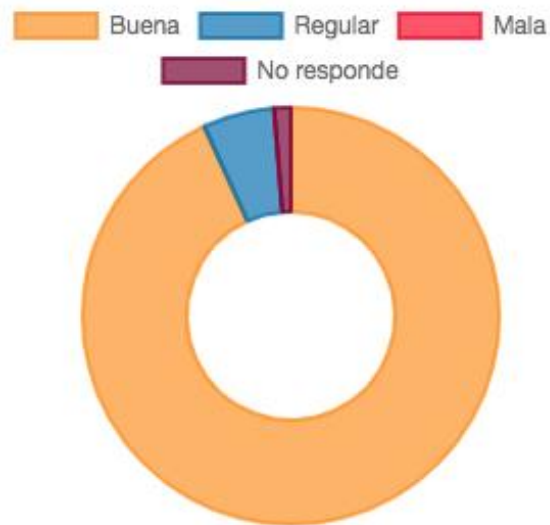


Gráfico 2. Resultado a la pregunta: ¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto desde el Fondo Adaptación? I SEMESTRE 2025

La percepción es mayoritariamente positiva de la participación, apoyo y acompañamiento del Fondo Adaptación durante los proyectos, con un 93.2% de respuestas positivas (286) y sin ninguna respuesta negativa (0). Sin embargo, se debe prestar atención al 5.5% de respuestas regulares (17) para continuar mejorando y asegurar que todas las necesidades y expectativas de la comunidad sean atendidas de manera adecuada.

¿Identifica usted los beneficios que el proyecto aportará a su comunidad?

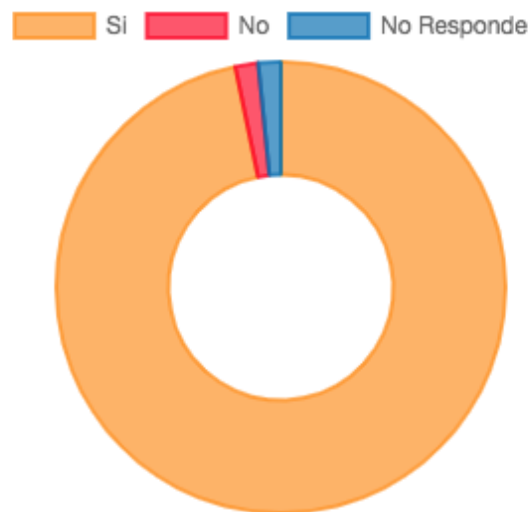


Gráfico 3. Resultado a la pregunta: ¿Identifica usted los beneficios que el proyecto aportará a su comunidad? I SEMESTRE 2025

pregunta: Cree usted que el proyecto aportará beneficios a su comunidad

Un 96.7% 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 (1.6%), y el número de personas que no respondieron es mínimo (1.6%).

Fue fácil para usted diligenciar este sondeo de satisfacción

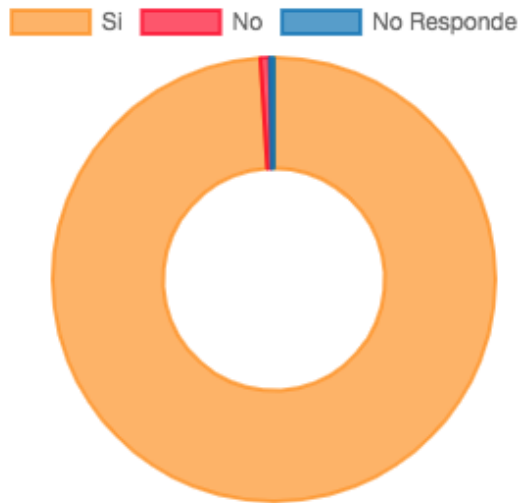


Gráfico 4. Resultado diligenciar este sondeo de satisfacción Sondeos de satisfacción ciudadana I SEMESTRE 2025

pregunta Fue fácil para usted

Este resultado indica que el 99% 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. En ese caso sólo un 0.7% reportó dificultades y otro 0.3% no respondió.

Percepción sondeos de satisfacción Foro Final I semestre del 2025

En el primer semestre del 2025 se realizó un **Foro Final** en el Sector Educación en el departamento de Cesar, municipio Chimichagua. Se da a conocer el resultado de las principales preguntas de los **46 sondeos** realizados, en el marco del Proyecto Centro Educativo Nuestra Señora del Carmen:

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

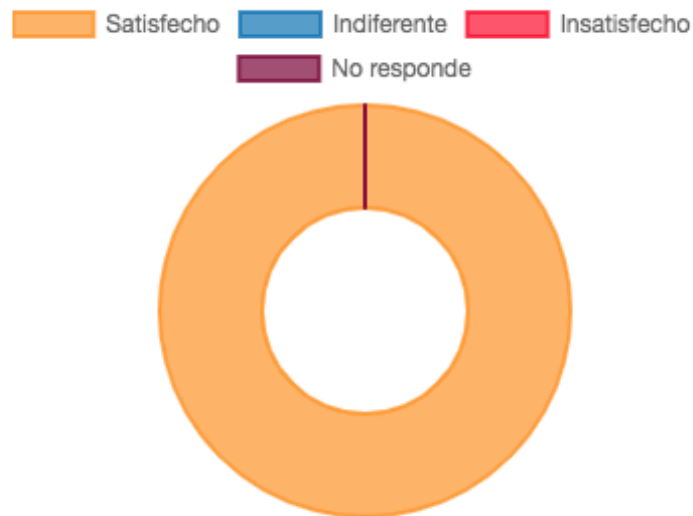


Gráfico 5. Resultados pregunta ¿Cómo se sintió con la participación, apoyo y acompañamiento del contratista durante el proyecto? I SEMESTRE 2025

Este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados, un 100%, 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.

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

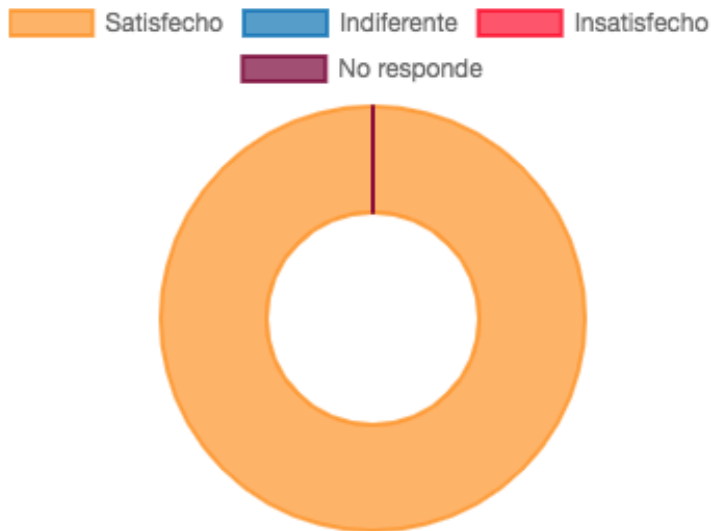


Gráfico 6. Resultado a la pregunta ¿Cómo se sintió con la participación, apoyo y acompañamiento del contratista durante el proyecto? I SEMESTRE 2025

Este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados, un 100%, 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.

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

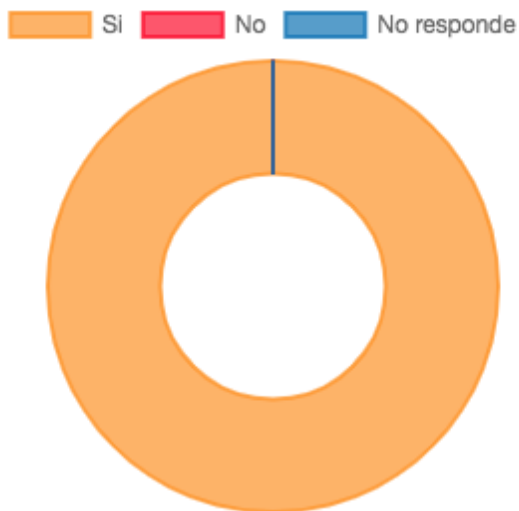


Gráfico 7. Resultado a la pregunta: ¿El proyecto entregado es coherente con lo socializado e informado durante el proceso? I SEMESTRE 2025

Este resultado indica que la gran mayoría de los encuestados, un 100% percibe que el proyecto entregado es coherente con lo socializado e informado durante su desarrollo. Esto sugiere una alineación efectiva entre las expectativas comunicadas y los resultados alcanzados, reflejando así 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?

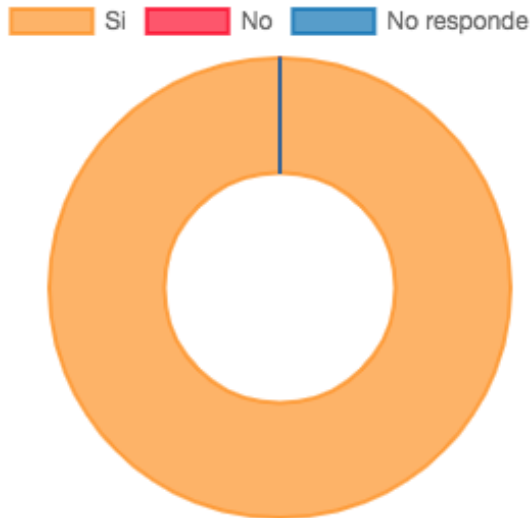


Gráfico 8. Resultado a la pregunta: ¿La información que recibió por parte del Fondo Adaptación en el foro final, ¿fue clara? Sondeos de satisfacción ciudadana I SEMESTRE 2025

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

Percepción en región y a través de Canales de Relacionamento con el Ciudadano del F.A

Además de los **1.357** sondeos realizados en territorio a través de espacios de participación por parte del E.T de Gestión Socioeconómico, el Equipo de Relacionamento con el Ciudadano realizó 131 sondeos a través de sus diferentes canales de comunicación

Por formulario web: 4

Por encuestas telefónicas: 127

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?

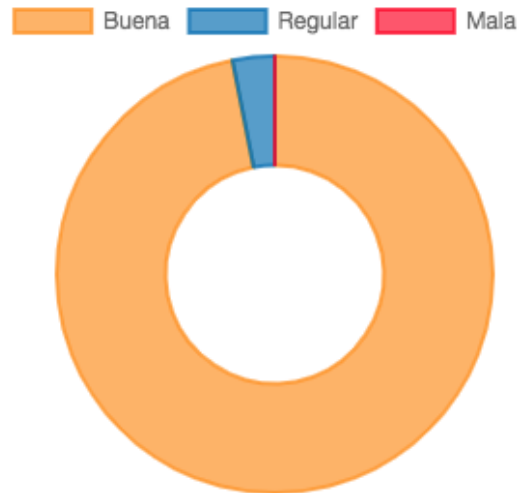


Gráfico 9. Resultado a la pregunta: La imagen que tiene del Fondo Adaptación, ¿es? I SEMESTRE 2025

Los resultados evidencian que el 96.6% de los encuestados mantiene una percepción positiva del Fondo de Adaptación, reflejando una imagen institucional sólida y favorable entre los participantes. Solo un 3.7% (13 personas) manifestó una valoración regular, mientras que ningún encuestado (0%) expresó insatisfacción. Esta distribución demuestra un alto nivel de favorabilidad hacia la entidad, destacando su buen posicionamiento entre las comunidades beneficiarias.

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

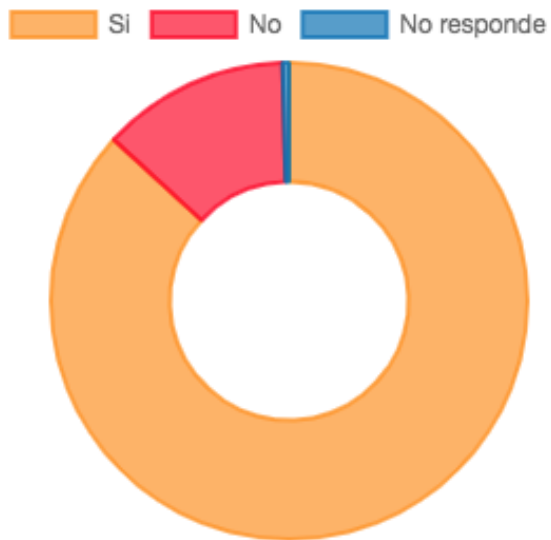


Gráfico 9. Resultado a la pregunta: ¿Conoce usted los canales que dispone el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias? I SEMESTRE 2025

Este resultado muestra que el 88.7% de los encuestados (1,205 personas) conoce los canales dispuestos por el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias (PQRSFD), lo que refleja un alto nivel de difusión y acceso a la información por parte de la comunidad. Sin embargo, un 10.7% (145 personas) manifestó no conocer estos mecanismos, y un 0.5% (7 personas) no respondió.

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

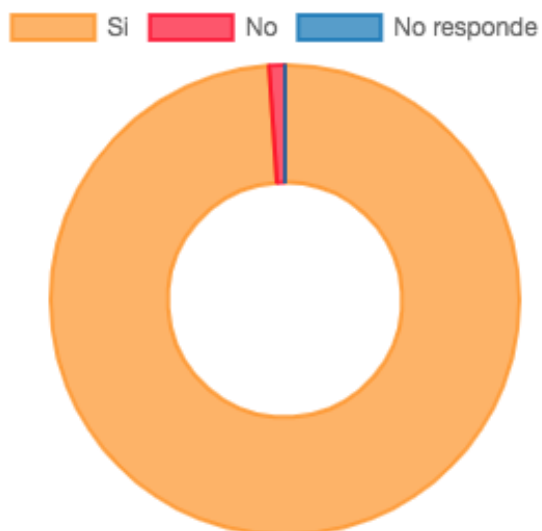


Gráfico 10. Resultado a la pregunta: La información que ha recibido por parte del Fondo Adaptación ¿fue clara?

Los resultados demuestran que la información proporcionada por el Fondo Adaptación fue amplia, con un 98.9% de los encuestados (1,342) considerando que los contenidos recibidos fueron claros. Solo un 1.1% (15 personas) manifestó dificultades en la comprensión. Esto indica una efectividad en la comunicación por parte de la Entidad hacia los beneficiarios o participantes del proyecto.

¿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 2025, se identificó la necesidad de fortalecer los siguientes elementos clave:

1. **Empoderamiento comunitario:** Seguir con talleres y capacitaciones prácticas es clave para que las comunidades fortalezcan sus habilidades en gestión socioeconómica y ambiental. Así mismo, hacerlo de forma más dinámica con metodologías participativas, que permitan una apropiación del conocimiento desde *el aprender haciendo*.
2. **Fortalecimiento de capacidades técnicas:** Implementar programas de formación continua para las comunidades en áreas como piscicultura, manejo de cultivos (cacao, maíz, arroz), y técnicas de pesca sostenible, aprovechando experiencias exitosas en otros territorios.
3. **Espacios de diálogo:** Espacios donde las comunidades no solo expresan sus necesidades (como infraestructura, servicios básicos o capacitación), sino donde de manera conjunta identifiquemos soluciones prácticas. Al convertir estas voces en acciones concretas en cada etapa de los proyectos, garantizamos que cada iniciativa nazca de las realidades locales y construya un futuro verdaderamente sostenible para todos(as). Garantizando que esas soluciones que provienen de las comunidades puedan perdurar.
4. **Participación inclusiva:** Promover la participación activa dentro de las comunidades, con especial énfasis en mujeres y jóvenes, asegurando que sus voces sean escuchadas en la toma de decisiones. Esto contribuye a un proceso democrático y equitativo que fomenta el empoderamiento de los grupos más vulnerables.
5. **Espacios de socialización accesibles y claros:** Desarrollar materiales de fácil acceso, como folletos prácticos, videos cortos y presentaciones interactivas, usando siempre un lenguaje claro, sencillo o cotidiano. Así no solo se informa mejor, sino que permite abrir espacios para preguntas, permitiendo que toda la comunidad participe activamente en los procesos que transforman su territorio.

6. **Uso de la tecnología para la participación:** Implementar plataformas digitales o redes sociales donde los ciudadanos puedan aportar ideas, hacer preguntas y dar seguimiento a los proyectos en tiempo real, garantizando que la información fluya de manera continua y eficiente. Fortalecer la comunicación con las comunidades mediante herramientas tecnológicas, como grupos de mensajería o plataformas virtuales. Esto garantizará un intercambio continuo y accesible, además de facilitar la toma de decisiones colectivas.
7. **Reuniones de seguimiento inclusivas y regulares:** Organizar reuniones periódicas, tanto presenciales como virtuales, donde los líderes comunitarios, autoridades locales y otros actores puedan evaluar el progreso de los proyectos que permitan identificar oportunidades de mejora de manera conjunta.

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

SUGERENCIA	CANTIDAD DE CIUDADANOS
Ninguna	109
Atención oportuna a los requerimientos ciudadanos	3
Sugiere que el Fondo sea más eficiente en la entrega de estas viviendas, ya que lleva arto tiempo a la espera de una vivienda digna.	12
Quisiera sugerir que, al finalizar las convocatorias de proyectos publicadas en la página web, se informe a los participantes si fueron seleccionados o no. Actualmente, la convocatoria ha finalizado y no hemos recibido información sobre si nuestra postulación aplica o no para el proyecto.	1
Sigan abriendo más convocatorias para más profesionales como ella, para así aplicar a un empleo en el Fondo Adaptación.	1
Difícil acceso contacto funcionarios FA	2
Sugiere que saquen un comunicado donde diga que el fondo no se dedica a entregar bonos de mercado, ya que están llamando y ellos buscan en la página y sale el Fondo.	2

Una opción que en la página ellos puedan consultar a quien fue entregada la vivienda de las personas cuando fallecen, o un medio donde contesten más rápido	1
Ninguna	109
Total general	131

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 2025, 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 30 personas completaron la encuesta, de las cuales 24 respondieron que la información era útil y encontraron lo que buscaban, mientras que 6 indicaron que no.

Entre los comentarios o sugerencias se resalta el hecho de indicar que el sitio web es muy intuitivo.

Monitoreo de Accesos

Durante el período de enero a junio de 2025, se reportaron 30.334 accesos a la página web.

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

- Bogotá: 12,433 accesos
- Medellín: 1,300 accesos
- Cali: 1,066 accesos
- Barranquilla: 1,049 accesos

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=5357>