

# INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN 2017 – Q2 /ATENCIÓN AL CIUDADANO – MEDICIÓN PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN ENCUESTAS

ABRIL – JUNIO 2017

**Acción Estratégica 2017:** Medir la percepción y satisfacción de la comunidad respecto al Fondo Adaptación, teniendo en cuenta la atención al ciudadano prestada por los servidores del Fondo en la sede principal y en las actividades ejecutadas en la región.

**Indicadores:** Tabulación y análisis de datos (encuestas), recomendaciones y conclusiones, documentado

**Objetivo General:** Medir la percepción de la ciudadanía en general y de los beneficiarios de los proyectos del Fondo Adaptación frente a la gestión integral de la Entidad.

**Objetivos Específicos:**

- Identificar Debilidades, Oportunidades y Fortalezas de la gestión integral del Fondo Adaptación
- Generar estrategias para mejorar la gestión integral del Fondo Adaptación

**Metodología:** Las encuestas se aplicarán en la sede del Fondo Adaptación ubicada en la Carrera 7 No 71 – 52, Edificio Carrera Séptima – Torre B Piso 8 y en las regiones en las que la entidad se encuentra ejecutando proyectos.

## **ENCUESTA: SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN**

**Cantidad de encuestas Aplicadas en el periodo:** 16

**Cantidad de encuestas aplicadas por sector de intervención:**

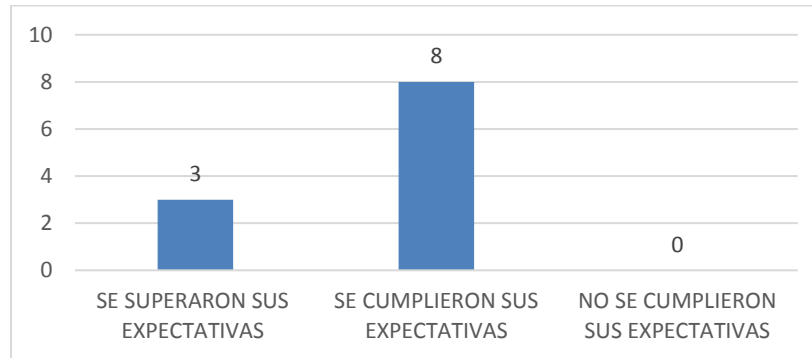
**Transporte:** 1

**Vivienda:** 6

**Educación:** 9

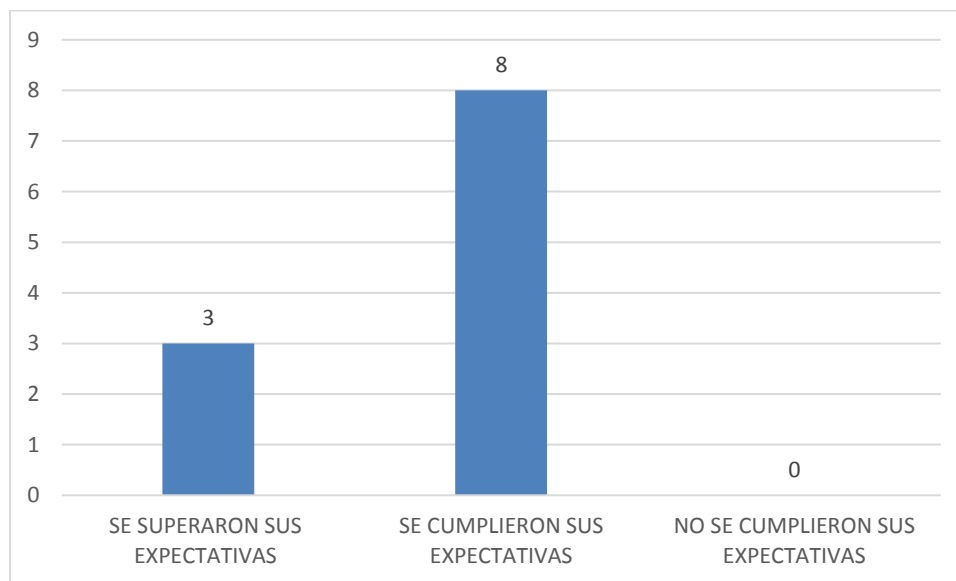
### **Pregunta 1: PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN**

- Califique la calidad de la información que ha recibido por parte del Fondo Adaptación



**Resultados:** de los 16 ciudadanos encuestados, 8 manifestaron que la información recibida cumplió sus expectativas y 3 enunciaron que se superaron sus expectativas. 1 ciudadano no dio respuesta a este numeral de la encuesta.

- La atención y/o disposición de los funcionarios del Fondo Adaptación ante sus inquietudes:



**Resultados:** de los 16 ciudadanos encuestados, 7 manifestaron que la información recibida cumplió sus expectativas y 8 enunciaron que se superaron sus expectativas. 1 ciudadano no dio respuesta a este numeral de la encuesta.

## PREGUNTA 2: PERCEPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN

- Qué espera del proyecto del Fondo Adaptación

**Sector Transporte:** (puente Yati) asumir el compromiso de institución que además de construir la infraestructura produce, que esta (vigile) que se lleve a cabo optimamente.

**Sector Vivienda:** Que la entrega de la vivienda sea rápido.  
Que sea lo más pronto posible.

Yo quiero que me entreguen mi casa rápido la necesito con urgencia.

Que se resuelvan en el mayor tiempo posible las adjudicaciones debido a prioridad a los años en se sucedieron los hechos.

Que se cumpla el programa de proyecto para beneficio de la gente que esta esperando su vivienda.

Que me puedan ayudar ya que me encuentro de un lado para otro y no tengo donde vivir tranquilamente.

**Sector Educación:** Quedo muy bonito.

Que los niños aprovechen el regalo del Fondo y se eduquen bien.

Que lo cuide la gente y la comunidad lo aproveche mucho, viejos y jóvenes.

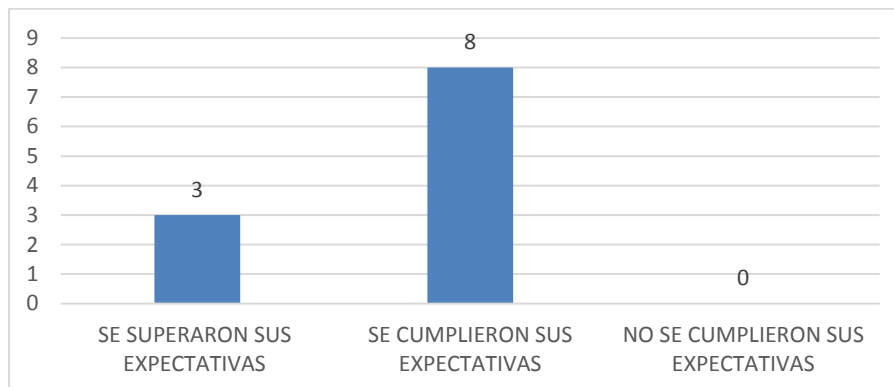
Que todos lo agradecemos mucho y lo disfruten los niños y papas de igual manera.

Que sea lo mejor para los niños que han sufrido mucho en la vereda por falta de la escuela.

Poder disfrutarlo al máximo después de tantos años.

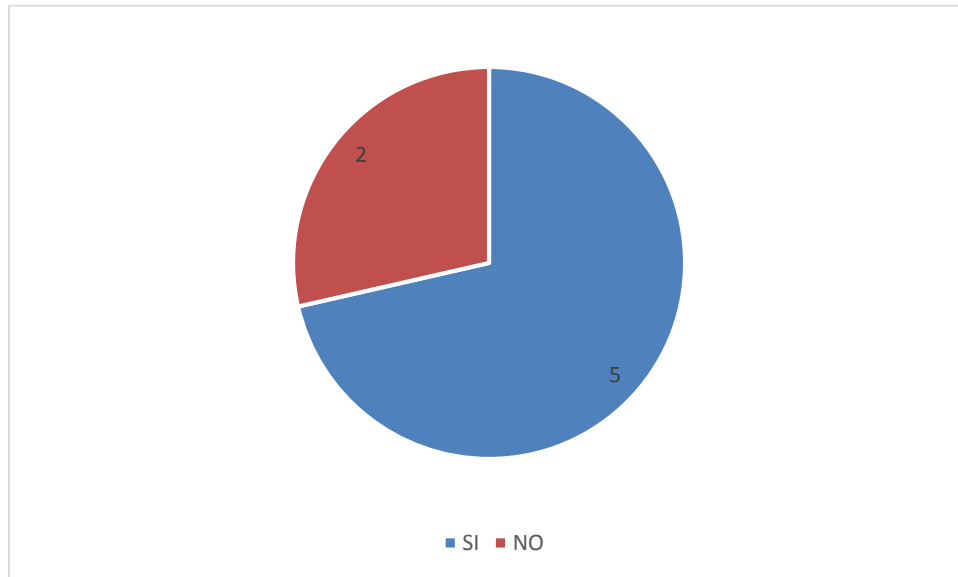
Es la mejor escuela del pueblo en el campo y los niños la merecen como toda la gente que vivimos por aquí.

- La solución de problemas o contingencias fue:



**Resultados:** de los 16 ciudadanos encuestados, 7 manifestaron que la información recibida cumplió sus expectativas, 7 enunciaron que se superaron sus expectativas y para 2 ciudadanos no se cumplieron sus expectativas.

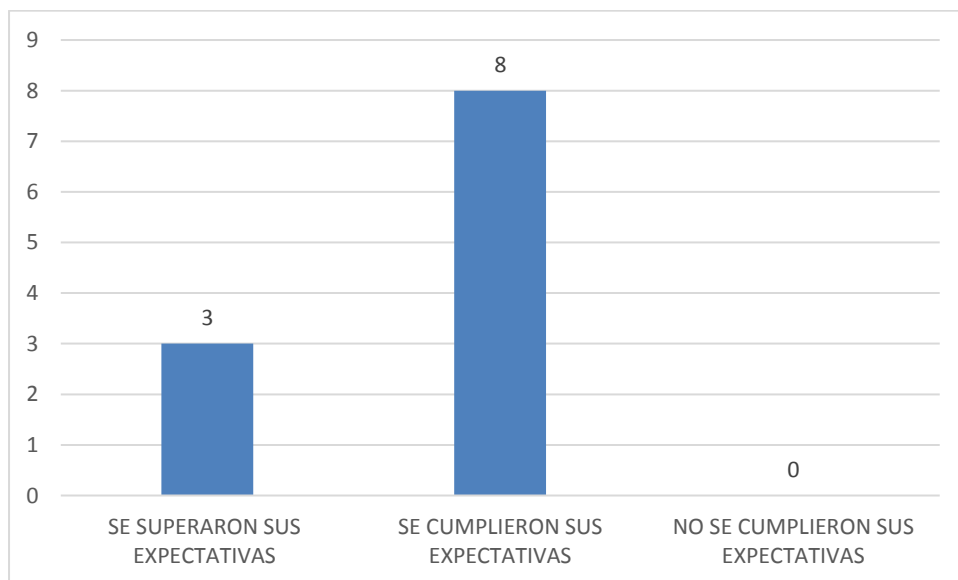
- Conoce el líder del proyecto del Fondo Adaptación



**Resultados:** de los 16 ciudadanos encuestados, 9 conocen el líder del proyecto del Fondo Adaptación y 7 no lo conocen.

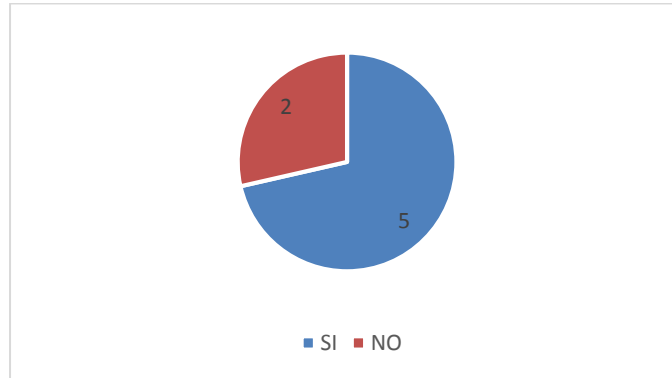
### PREGUNTA 3: PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- La oportunidad de la convocatoria y la comunicación para el desarrollo del evento



**Resultados:** de los 16 ciudadanos encuestados, 8 manifestaron que la información recibida cumplió con sus expectativas, 2 enunciaron que se superaron sus expectativas y 6 ciudadanos no dieron respuesta a esta pregunta de la encuesta.

- Conoce los canales de comunicación dispuestos por el Fondo Adaptación

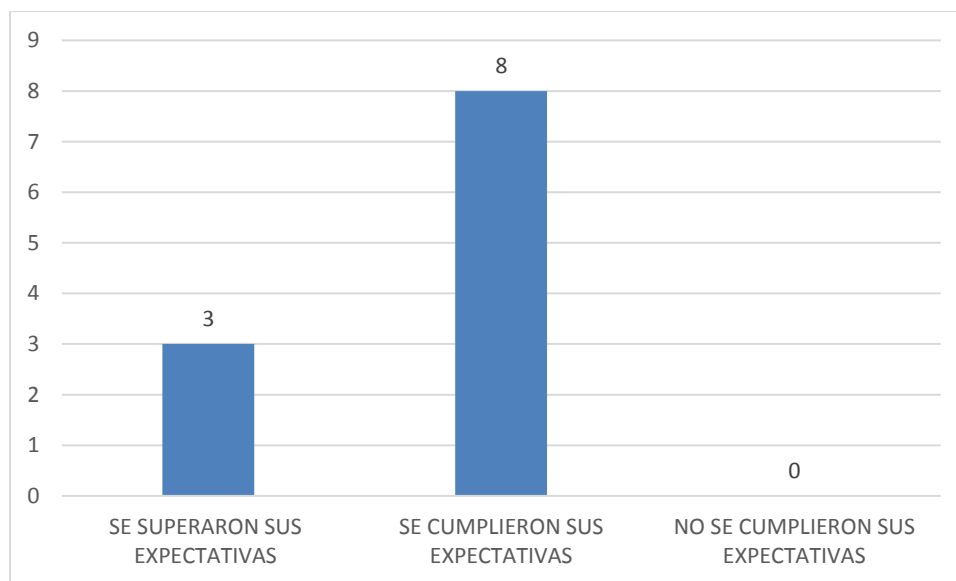


**Resultados:** de los 16 ciudadanos encuestados, 8 conocen los canales de comunicación dispuestos por el Fondo Adaptación y 4 no los conocen.

- Califique la atención suministrada por parte del Fondo Adaptación a través de sus canales de atención

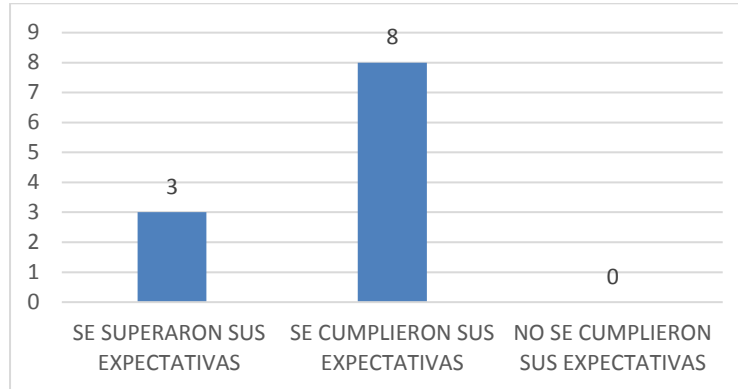
**Resultados:**

Canal Telefónico



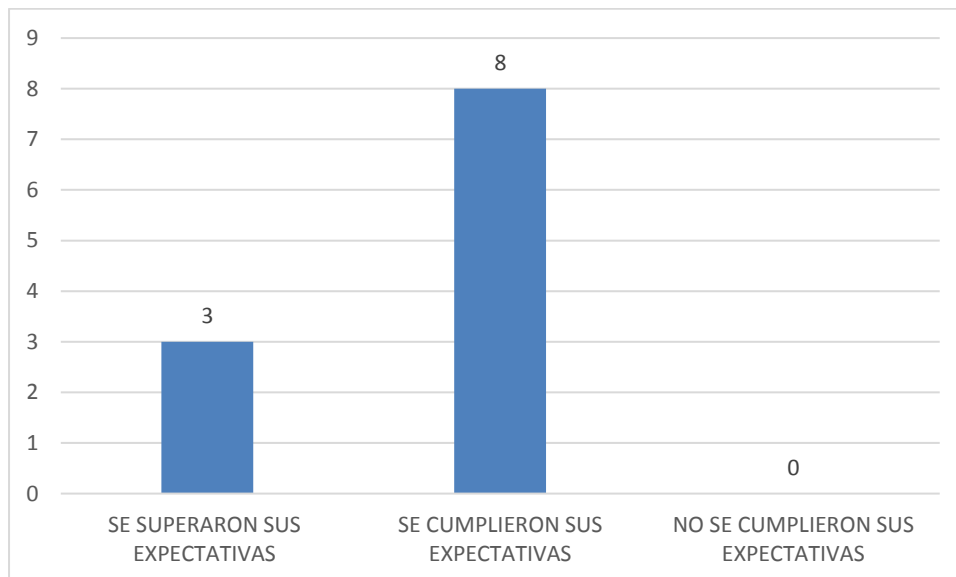
De los 16 ciudadanos encuestados, 12 manifestaron que la atención recibida por el canal telefónico cumplió con sus expectativas, 2 enunciaron que se superaron sus expectativas y 2 se encuentran inconformes con la atención suministrada por este canal.

**Canal Virtual:**



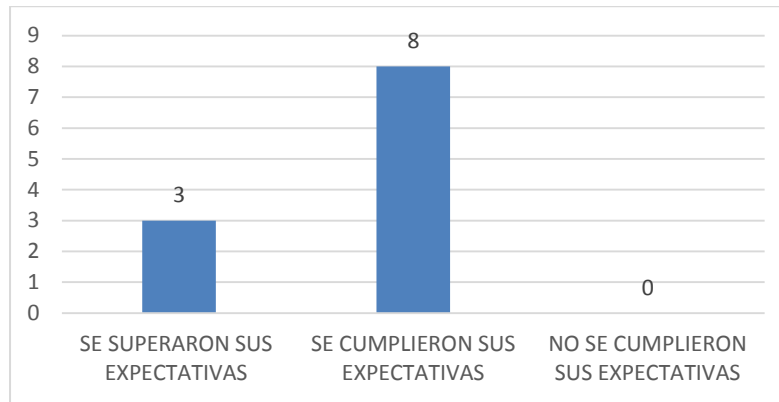
De los 16 ciudadanos encuestados, 2 manifestaron que la atención recibida por el canal virtual cumplió con sus expectativas, 1 enunció que se superaron sus expectativas y 13 no dieron respuesta a la pregunta.

**Canal Presencial:**



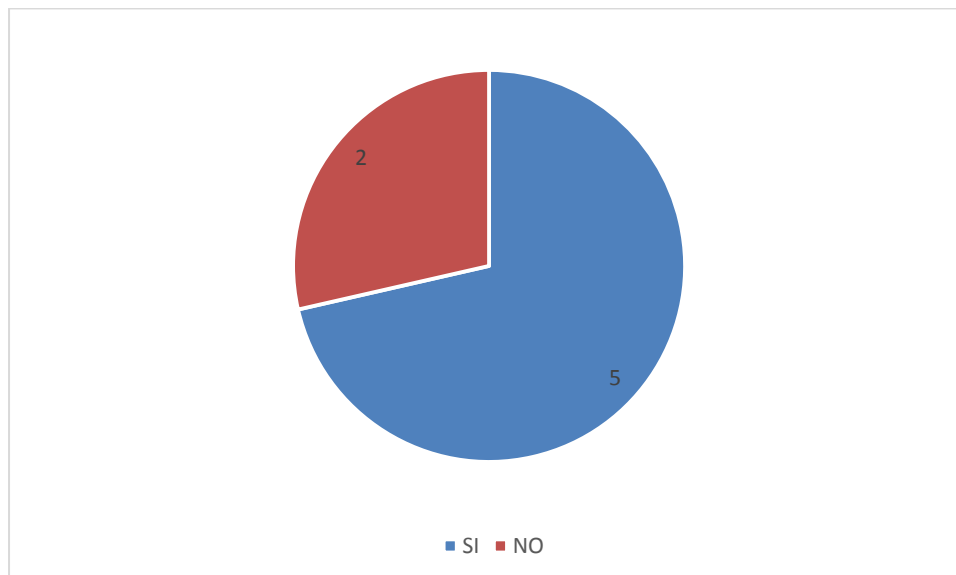
De los 16 ciudadanos encuestados, 8 manifestaron que la atención recibida por el canal presencial cumplió con sus expectativas, 6 enunciaron que se superaron sus expectativas y 2 no dieron respuesta a la pregunta.

- Califique la información suministrada por el líder del proyecto del Fondo Adaptación



**Resultados:** de los 16 ciudadanos encuestados, 8 manifestaron que la información recibida por parte del líder del proyecto cumplió con sus expectativas, 4 enunciaron que se superaron sus expectativas y 4 ciudadanos no dieron respuesta a esta pregunta de la encuesta.

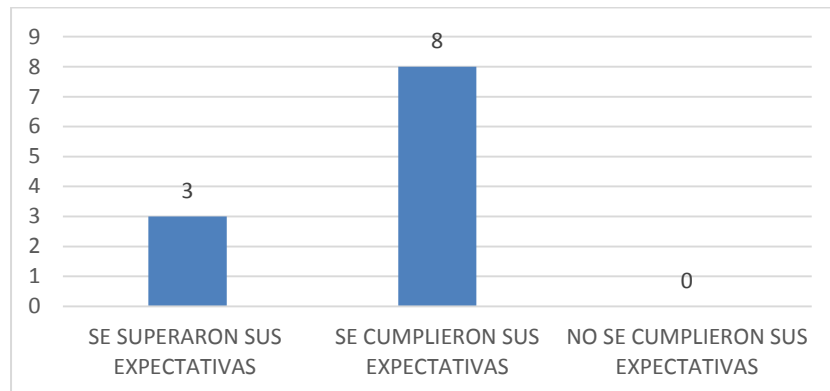
- Después de la información suministrada por parte del funcionario, el Fondo Adaptación ha realizado seguimiento a su solicitud





**Resultados:** de los 16 ciudadanos encuestados, 5 manifestaron que el Fondo Adaptación realizó seguimiento a su solicitud, 2 enunciaron que no se realizó seguimiento a su solicitud y 9 ciudadanos no dieron respuesta a esta pregunta de la encuesta.

- Califique el seguimiento realizado por parte del Fondo Adaptación



**Resultados:** de los 16 ciudadanos encuestados, 8 manifestaron que el seguimiento efectuado por el Fondo Adaptación a su solicitud cumplió con sus expectativas, 3 enunciaron que se superaron sus expectativas y 5 ciudadanos no dieron respuesta a esta pregunta de la encuesta.

- Sugerencias para mejorar el desempeño del Fondo Adaptación:

**Sector Vivienda:** Ser más concreto en los compromisos.

Quisiera que mejorara, no demorar tantos años para entregar, quedamos gente muy vulnerable.

No se cumplieron las expectativas porque aún no se conoce el proyecto a pesar de haber pasado 6 años y es una prioridad contar con una vivienda.

Que intervengan para que los proyectos salgan rápido ya que es prioritario gracias.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la información relacionada con los canales de comunicación dispuestos por el Fondo Adaptación, realizando campañas de socialización de los mismos en las regiones donde la entidad se encuentra ejecutando proyectos y en la sede de la misma.
2. Socializar con el Fondo Adaptación los resultados de las encuestas.
3. Construir estrategias de comunicación con los sectores, que permitan a los beneficiarios y a la ciudadanía en general conocer la información relacionada con las intervenciones del Fondo Adaptación y su estado.
4. Fortalecer el proceso de seguimiento a las solicitudes que realiza la ciudadanía en general al Fondo Adaptación