



MinHacienda
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Estrategia Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano 2013

Fondo
Adaptación



Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013

Fondo
Adaptación





Equipo Directivo del **FONDO ADAPTACIÓN:**

CARMEN ELENA ARÉVALO CORREA
Gerente

PEDRO LUIS JIMÉNEZ POVEDA
Subgerente de Estructuración

ALFREDO MARTINEZ DELGADILLO
Subgerente de Gestión del Riesgo

FELIPE MÁRQUEZ
Subgerente de Regiones

MARÍA LEONOR VILLAMIZAR GÓMEZ
Secretaria General

EDGAR ORTIZ PABÓN
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

Investigación, Diagramación y Textos:
CARLOS ALBERTO SARMIENTO ABAD
Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

Con la colaboración de:
SERVIDORES PÚBLICOS FONDO ADAPTACIÓN

Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013. Versión 1
Bogotá D.C., Abril de 2013



CONTENIDO

Pág.

4. PRESENTACIÓN

5. DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE CAMBIO PARA HACER FRENTE A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN EL FONDO ADAPTACIÓN EN EL AÑO 2013

12. DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE CAMBIO PARA HACER FRENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL FONDO ADAPTACIÓN EN EL AÑO 2013

17. RESEÑAS BIBLIOGRÁFICAS

18. ANEXOS:

I. Estrategia Anticorrupción:

- Mapas de Riesgo Sistema Integral de Administración Riesgos Fondo Adaptación
- Identificación Actos Susceptibles de Corrupción en los Mapas del Sistema Integral de Administración Riesgos Fondo Adaptación

II. Estrategia de Atención al Ciudadano:

- Modelo de Servicio al Ciudadano del Fondo Adaptación
- Diagnóstico del Modelo de Servicio al Ciudadano del Fondo Adaptación
- Plan de Desarrollo Administrativo 2013 (Tareas Rendición de Cuentas)

PRESENTACIÓN

En la reciente legislación expedida, las medidas para la lucha contra la corrupción están contenidas en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y con esta coexisten reglamentaciones (Decreto 2641 de 2012) y legislaciones complementarias (Ley 962 de 2005, Ley 1437 de 2011, Decreto Ley 019 de 2012, entre otras), de las cuales se extraen los diferentes mecanismos relevantes que guían la gestión institucional para hacer frente a los riesgos de corrupción pública y mejorar el servicio al ciudadano, sobre el cual se debe focalizar la estrategia en todas las instituciones.

El Fondo Adaptación, dentro de sus competencias administrativas y las funciones de sus servidores públicos, ejerce la función administrativa y los principios constitucionales, en tal sentido, acoge las diferentes medidas administrativas para la lucha contra la corrupción.

Este documento surge como respuesta inicial a ese propósito de estado, dando la pauta institucional para que en los procesos y funciones se actúe de conformidad y se complete el objetivo hasta el final: Evitar los riesgos de corrupción en la institución y mejorar la calidad del servicio institucional de cara al ciudadano.

Desde el punto de vista sistémico, la estrategia funcional aquí formulada está alineada por la metodología para el diseño y seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, instancia que lidera el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, en consecuencia aborda de manera integral los componentes que esta metodología propone, agrupándolos de manera particular como se ilustra en el siguiente esquema:



El Fondo Adaptación está comprometido con la transparencia y con el manejo de su información, con una política de libros abiertos dispuestos a todos los organismos de control y ciudadanía en general interesada en conocer el desarrollo de su objeto misional.

Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento.



1. DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE CAMBIO PARA HACER FRENTE A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN EL FONDO ADAPTACIÓN EN EL AÑO 2013

1.1. Diagnóstico Institucional.

Actos susceptibles de corrupción

La entidad identificó 35 actos susceptibles de corrupción dentro de sus procesos y estructura organizacional.

| Inventario de Actos Susceptibles de Corrupción identificados por el FONDO ADAPTACIÓN | | | | |
|--|---|---|--|---|
| Malversación o apropiación indebida: | | | | |
| Robo de efectivo: | Desembolsos fraudulentos: | Fraude rol de pagos: | Reembolso gastos: | Transferencias bancarias: |
| <ul style="list-style-type: none"> ↻ Trasladar o jine-tear cuentas ↻ Registros falsos ↻ Robo de efectivo en caja ↻ Trasladar o jine-tear efectivo ↻ Depósitos en tránsito | <ul style="list-style-type: none"> ↻ Reembolsos falsos ↻ Anulaciones falsas ↻ Manipulación de cheques ↻ Manipulación facturas | <ul style="list-style-type: none"> ↻ Empleados fantasmas ↻ Horas y sueldos falsificados | <ul style="list-style-type: none"> ↻ Gastos tergiversados ↻ Gastos sobrealuados ↻ Gastos ficticios ↻ Reembolsos duplicados | <ul style="list-style-type: none"> ↻ Clave sistema comprometida ↻ Autorización falsificada ↻ Cuenta de transferencia no autorizada |
| Corrupción típica: | | | | |
| Sobornos y gratificaciones: | Desfalco/ Malversación | Recibo de sobornos, comisiones clandestinas y gratificaciones | Beneficios ilegales | Conflicto de intereses |
| <ul style="list-style-type: none"> ↻ De compañías ↻ De personas privadas ↻ Funcionarios públicos | <ul style="list-style-type: none"> ↻ Hurto de propiedad física e intelectual | <ul style="list-style-type: none"> ↻ Manipulación de ofertas ↻ Comisiones clandestinas ↻ Desviar negocios a proveedores ↻ Sobre-facturación | <ul style="list-style-type: none"> ↻ Regalos ↻ Viajes ↻ Entretenimiento ↻ Préstamos ↻ Tratamiento favorable | <ul style="list-style-type: none"> ↻ Compras ↻ Desvío de negocios ↻ Asignación de recursos ↻ Revelación financiera de interés con proveedores |

Por otra parte, la Secretaría de Transparencia sugiere un inventario de 38 actos susceptibles de corrupción en procesos comunes en la administración pública, a partir de los cuales se debe proyectar la identificación de los riesgos de corrupción institucionales.



**Inventario de Actos Susceptibles de Corrupción
establecidos por la SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA (Parte 1)**

| Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección) | Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto) | De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste) | De información y documentación |
|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Concentración de autoridad o exceso de poder. ➤ Extralimitación de funciones. ➤ Ausencia de canales de comunicación. ➤ Amiguismo y clientelismo. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inclusión de gastos no autorizados. ➤ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración. ➤ Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión. ➤ Archivos contables con vacíos de información. ➤ Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudios previos o de factibilidad superficiales. ➤ Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular). ➤ Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular. ➤ Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica. ➤ Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. ➤ Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados. ➤ Urgencia manifiesta inexistente. ➤ Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. ➤ Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. ➤ Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona. ➤ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración. ➤ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública. ➤ Deficiencias en el manejo documental y de archivo. |



**Inventario de Actos Susceptibles de Corrupción
establecidos por la SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA (Parte 2)**

| De investigación y sanción | De actividades regulatorias | De trámites y/o servicios internos y externos | De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fallos amañados. ➤ Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo. ➤ Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación. ➤ Exceder las facultades legales en los fallos. ➤ Soborno (Cohecho). | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decisiones ajustadas a intereses particulares. ➤ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). ➤ Soborno (Cohecho). | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cobro por realización del trámite (Concusión). ➤ Tráfico de influencias (Amiguismo, persona influyente). ➤ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cobrar por el trámite, (Concusión). ➤ Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso. ➤ Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales. ➤ Tráfico de influencias (Amiguismo, persona influyente). |

Sistema Integral de Administración de Riesgos del Fondo Adaptación

La Entidad inició en 2012 la implementación de su sistema integral de administración de riesgos, el cual hasta el momento cuenta con un inventario de 140 riesgos operativos, a los cuales se han asociado 305 causas y 225 acciones de control, documentados en 8 matrices de riesgos, para igual número de procesos.

De acuerdo con la metodología adoptada en el actual sistema integral de administración de riesgos del Fondo Adaptación, la descripción de los actos susceptibles de corrupción antes vistos, calificarían en las matrices de riesgos de dicho sistema, como causas y no como riesgos, dado que en el análisis previo a la implementación del mapa de riesgos de corrupción, estos actos susceptibles de corrupción ya estaban considerados como causas dentro sistema integral de administración de riesgos del Fondo Adaptación. En consecuencia, en la estrategia de cambio así serán tratados, garantizando en todo caso la inclusión de todos los elementos establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción sugerido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Transparencia.

Diagnóstico de Racionalización de Trámites y/o Procesos.

El diagnóstico continúa con la Racionalización de Trámites y/o Procesos. Tratando por separado trámites y procesos, para la elaboración de este diagnóstico, se adelantaron las siguientes fases en cuanto a Racionalización de Trámites:

Identificación de Trámites a intervenir

Previo a la identificación de actuaciones que se consideren Trámite, se deben tener en cuenta los elementos que lo integran. Un verdadero trámite debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

De acuerdo a estas condiciones, efectuado el análisis normativo, se identificó el siguiente trámite enmarcado en el artículo 3 del Decreto Reglamentario 2962 de 2011, que cita:

Decreto 2962 de 2011 – Artículo 3° REGISTRO DE PROVEEDORES

EL FONDO ADAPTACIÓN contará con un Registro de Proveedores de Bienes y Servicios, que deberá contener la información que se ajuste a su sistema de calidad y que deberán mantener actualizado los proveedores, sin perjuicio de que EL FONDO ADAPTACIÓN unilateralmente, pueda actualizarlo. Para la suscripción del contrato, será requisito que el proveedor se encuentre inscrito en el Registro de Proveedores de EL FONDO ADAPTACIÓN. Igualmente, el Fondo Adaptación podrá hacer uso del Registro Único de Proponentes en los casos que este lo determine.

El registro de proveedores de EL FONDO ADAPTACIÓN utilizará el sistema de calificación de proveedores por puntos; de tal manera que cualquier hecho que afecte a EL FONDO ADAPTACIÓN, le representará al proveedor pérdida en su puntaje.

No se requerirá de este registro, ni de calificación, ni de clasificación, en el caso del procedimiento de selección directa definida en el artículo 4° del presente decreto.

El registro de proveedores tendrá su propio reglamento interno.

La actuación ante el Fondo Adaptación denominada Registro de Proveedores y las condiciones de un trámite, se cumplen completamente:

| CONDICIÓN TRÁMITE | CONCLUSIÓN |
|--|---|
| Actuación del usuario | Existe una parte interesada en la entidad: LOS PROVEEDORES. |
| Soporte normativo | Decreto 2962 de 2011, Artículo 3. |
| Existe el ejercicio de un derecho o cumplimiento de una obligación | Para la suscripción del contrato, será requisito que el proveedor se encuentre inscrito en el Registro de Proveedores de EL FONDO ADAPTACIÓN. |



Priorización de los Trámites a Intervenir / Racionalización de Trámites

En el diagnóstico no se encontraron otras normas que dieran cuenta de la existencia de más trámites que se atribuyan a la función administrativa de la entidad; en consecuencia, el inventario de trámites del Fondo Adaptación cuenta con apenas 1 trámite, que se encuentra en proceso de registrado en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

La siguiente fase de la estrategia anti-trámites es la **Priorización de los Trámites a Intervenir**, donde la acción de **priorizar** infiere la existencia de un número significativo de trámites institucionales a racionalizar; para el caso del Fondo Adaptación que apenas cuenta con uno (1), no procede la ejecución de acciones cuyo propósito sea el desarrollo de la fase de **Racionalización de Trámites**.

Racionalización de Procesos

El diagnóstico en materia de racionalización de procesos revela:

- Existen 202 procedimientos a los que se les debe vincular los controles identificados en el levantamiento de los mapas de riesgo operativo.
- El Manual de Políticas Institucionales (total 10) se debe vincular a los 202 procedimientos identificados en la documentación de procesos.
- Se están implementado mecanismos de automatización de procesos que sustentan una simplificación, para ello se adelantará la actualización de la documentación de los procedimientos que se identifiquen que no están alineados con estos nuevos mecanismos de control.
- Se han identificado referentes normativos que exigen la inclusión de procedimientos que se deben empezar a documentar y/o modificar aquellos existentes, que lo requieran; se han identificado los siguientes procedimientos nuevos: Atención al Ciudadano, Gestión de Control Disciplinario Interno, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



1.2. Estrategia de Cambio:

1.2.1. Acciones de manejo para los Riesgos de Corrupción.

En el diagnóstico se identificó que el Fondo Adaptación en 2012 inició la implementación de su sistema integral de administración de riesgos y la estrategia de cambio frente a la administración de aquellos relacionados con corrupción, la cual está alineada con la maduración de dicho sistema y basada en las acciones que se deben adelantar a partir de una validación de cumplimiento, con relación a los requerimientos que establece la metodología de la Secretaría de Transparencia.

De acuerdo con la Ley 1474 de 2011, artículo 73, se establece:

En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Validación (Homologación) del sistema integral de administración de riesgos del Fondo Adaptación respecto a la metodología de la Secretaría de Transparencia

De acuerdo con el diagnóstico inicial, el Fondo Adaptación cubre los requerimientos de la metodología y el mapa de riesgos anticorrupción, la cual está alineada con el sistema integral de administración de riesgos, tal como se detalla a continuación:

| Elemento del MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | Denominación en la Metodología SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA | Denominación en la Metodología del Sistema de Administración de Riesgos FONDO ADAPTACIÓN |
|--|--|--|
| Proceso | • Proceso | • Proceso |
| Causas | • Causas | • Causas |
| Riesgo | • Riesgo | • Riesgo |
| Probabilidad de Materialización | • Casi seguro • Posible | • Casi Certeza. (Renombrado). • Probable. (Renombrado). • Moderado. (No aplica para riesgos de corrupción). • Improbable. (No aplica para riesgos de corrupción). • Raro. (No aplica para riesgos de corrupción). |
| Valoración. Tipo de Control | • Preventivos • Correctivos | • Preventivos. • Detectivos. (Renombrado). |
| Administración del Riesgo | • Evitar el Riesgo • Reducir el Riesgo | Se incluyen en la nueva versión de la metodología: • Evitar el Riesgo. • Reducir el Riesgo. • Compartir el Riesgo. (No aplica para riesgos de corrupción). • Asumir. (No aplica para riesgos de corrupción). |
| Seguimiento | • Acciones. • Responsable. • Indicadores. | Se incluyen en la nueva versión de la metodología: • Plan de Auditoría: Pruebas de recorrido para validar la efectividad de diseño y operación de los controles asociados a los riesgos. • Indicadores de Control / Indicadores Gestión. |
| IMPACTO (No es un elemento del Mapa de Riesgos de Corrupción). | • Único | • Catastrófico. • Mayor. (No aplica para riesgos de corrupción). • Moderado. (No aplica para riesgos de corrupción). • Menor. (No aplica para riesgos de corrupción). • Insignificante. (No aplica para riesgos de corrupción). |



La nueva versión de las matrices de riesgos, producto del resultado de esta validación, se ilustra en el ANEXO I; sin embargo, la materialización de algunas acciones iniciales asociadas con la implementación de controles relacionados con la administración de los Riesgos de Corrupción, son las siguientes:

- Acto Administrativo Modificación del Sistema de Control Interno a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Acto Administrativo por el cual se adopta el Manual de Políticas Institucionales.
- Acto Administrativo Modificación de la Estructura Organizacional Interna.
- Acto Administrativo Adopción de Reglamento de Funcionamiento de Cajas Menores.
- Acto Administrativo que regula el funcionamiento del Control Disciplinario Interno.
- Acto Administrativo por la cual se modifica y adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

1.2.2. Registro en el sistema SUIT de Trámites Identificados.

Las acciones que se han adoptado para desarrollar la Estrategia de Racionalización de Trámites, para el único que identificado en el diagnóstico, han sido las siguientes:

- Realizar la capacitación en el uso de la herramienta SUIT
- Presentar Evaluación y resultado favorable para obtener PIN de acceso
- Efectuar las solicitudes de creación de ENTIDAD y USUARIO, ante Gobierno En Línea
- Registrar el Trámite en sistema SUIT
- Administrarlo permanentemente
- Vincular el resultado de las actividades anteriores a: Plan de Desarrollo Administrativo 2013, Plan de Acción 2013 GEL, Plan Operativo Anual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Racionalización de Procesos

El diagnóstico revela los siguientes resultados:

- Hacer un Plan Operativo de la Gestión/Seguimiento de Riesgos: Documentar un instructivo para unificar la elaboración del Mapa Riesgos Operativos en los procesos de funcionamiento basado en la metodología de la auditoría externa y actualizar los existentes, identificar los mapas de riesgo en procesos de apoyo faltantes, estratégicos y evaluación, Pruebas de recorrido de controles.
- Vincular los controles identificados en los mapas de riesgo operativo a los procedimientos documentados.
- Vincular, como documento de consulta, El Manual de Políticas Institucionales a los procedimientos documentados.
- Racionalizar los procedimientos necesarios que estén relacionados con los recientes mecanismos de automatización de procesos implementados.
- Documentar o modificar la documentación de los procedimientos a partir de los siguientes referentes normativos: Atención al Ciudadano, Gestión de Control Disciplinario Interno, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



2. DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE CAMBIO PARA HACER FRENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL FONDO ADAPTACIÓN EN EL AÑO 2013

2.1. Diagnóstico Institucional:

La Atención al Ciudadano antes de la Estrategia 2013.

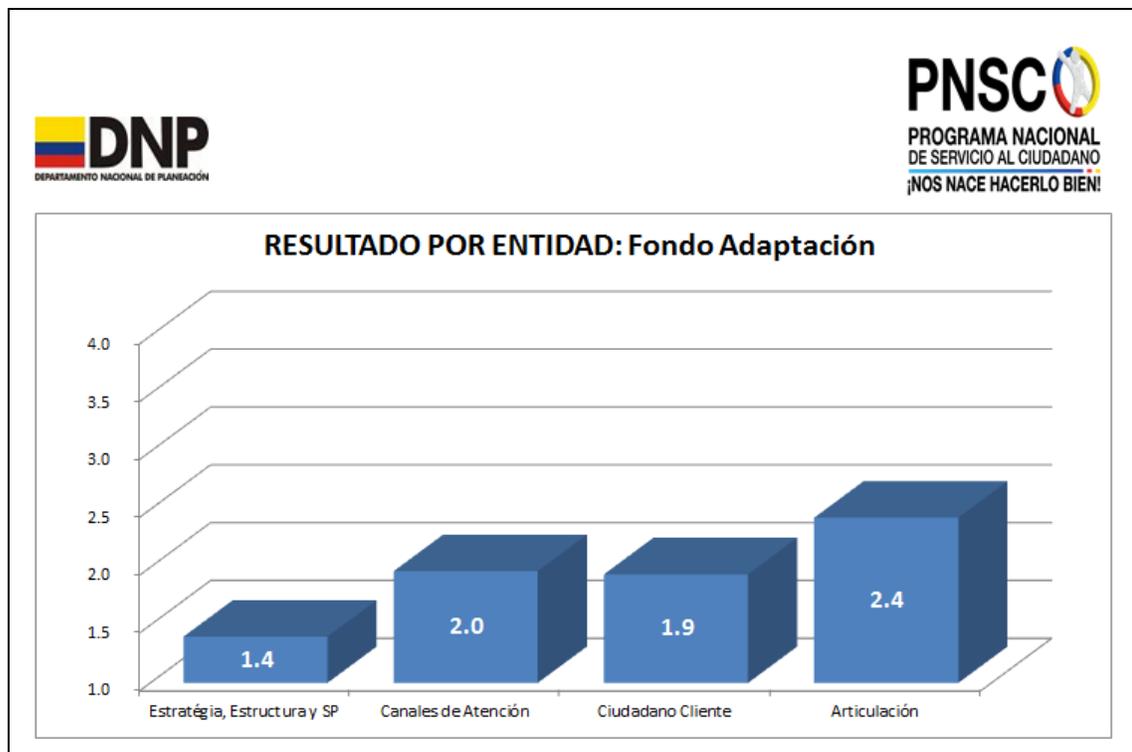
El diagnóstico institucional de la Atención al Ciudadano se efectuó a través de la Herramienta de Auto-Diagnóstico provista por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, mediante el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, la cual permitió definir el estado actual de la entidad frente al servicio al ciudadano, calificando el nivel de fortalezas en cada una de las siguientes 4 áreas a intervenir de acuerdo al lineamiento del PNSC:

Área 1: Estrategia, Estructura y Servidor Público.

Área 2: Canales de Atención.

Área 3: Conocimiento del Ciudadano Cliente.

Área 4: Articulación Institucional.



En la estrategia de cambio se mencionan los componentes de cada una de estas áreas y las acciones emprendidas para fortalecerlos, a partir del plan de atención al ciudadano.



La Rendición de Cuentas antes de la Estrategia 2013.

De la rendición de Cuentas se tienen las siguientes evidencias como referentes de diagnóstico:

Rendición de cuentas social de tipo legal (control sobre el comportamiento y las obligaciones jurídicas de los servidores públicos):

- Elaboración del informe de Rendición de Cuentas de las vigencias 2011 y 2012.

Rendición de cuentas social de desempeño (control y petición de cuentas sobre los resultados de las acciones del Estado).

- Acercamientos elementales con la ciudadanía.
- Nociones de Auditorías Visibles.
- Derechos de Petición.

Con la estrategia de cambio que se presenta más adelante, se busca fortalecer el cumplimiento de la obligación de Rendición de Cuentas social, convirtiéndolo en un proceso permanente.

2.2. Estrategia de Cambio:

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

La estrategia de cambio de este componente está orientada a establecer y fortalecer un Modelo Servicio al Ciudadano – SAC para el Fondo Adaptación, entendido como el complemento perfecto entre: **atención al ciudadano y prestación del servicio**, con este se evita brindar una excelente atención sin servir o, en su defecto, prestar un excelente servicio sin ofrecer un buen trato al ciudadano.

Brindar una excelente atención al ciudadano requiere de la definición y apropiación de una cultura organizacional que nos identifique como una entidad modelo en el trato al ciudadano.

Brindar una excelente prestación de servicio requiere de disponer de capacidad técnica.

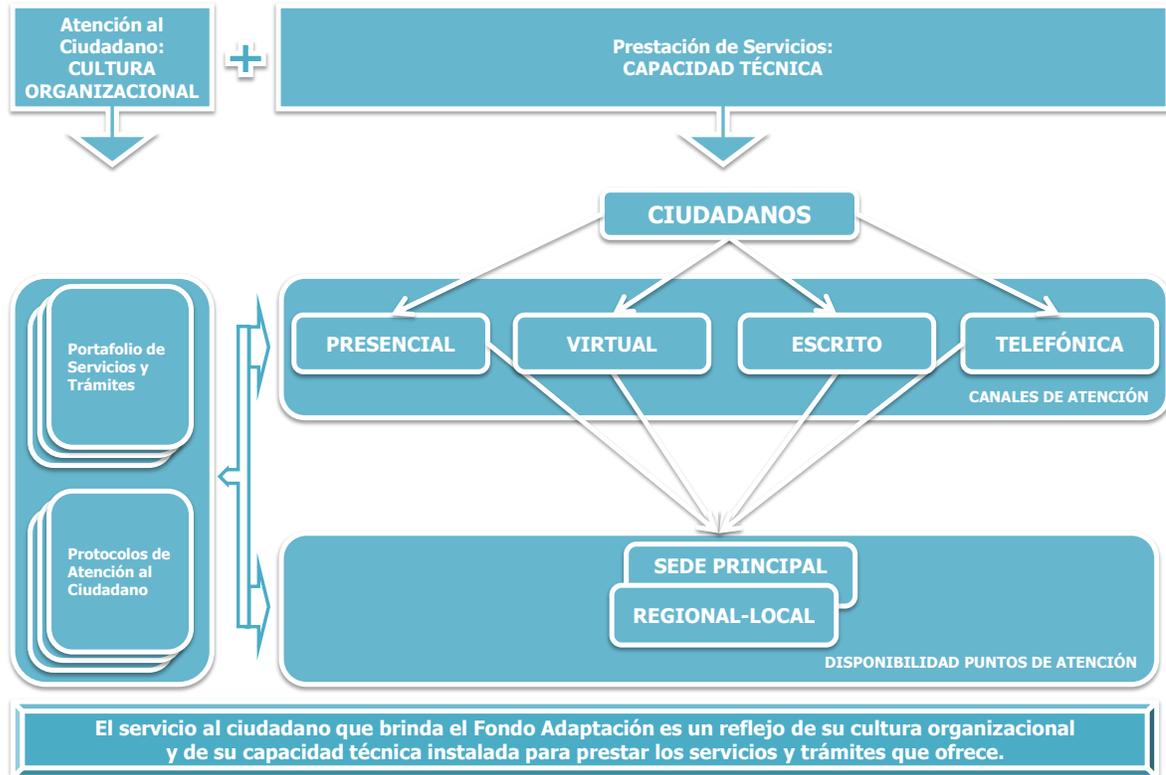
En este sentido, la estrategia de cambio no sólo tiene el propósito de mejorar la atención al ciudadano, sino también de mejorar nuestra capacidad técnica en la prestación de nuestros servicios; sólo así se considerará fortalecido nuestro **"Modelo de Servicio al Ciudadano"**.

La estructura que administra este modelo debe disponer de:

| | | |
|--------------------------------|--|---------------------|
| Equipos de trabajo necesarios. | Segmentación. Estándares por Segmento. | Políticas. |
| Indicadores. | Protocolos de atención. Significados | Ciclo del Servicio. |
| Capacitación permanente. | Canales de atención. Tecnología. | Puntos de atención. |

Modelo de Servicio al Ciudadano del Fondo Adaptación.

El modelo planteado se ilustra de la siguiente manera (Ver ANEXO II):



En este sentido el modelo de servicio al ciudadano propuesto se trazará como una línea estratégica dentro del plan estratégico institucional, para que su gestión pueda ser objeto de financiación y seguimiento, siguiendo los mecanismos facilitados por el PNSC del DNP y evitando que se diseñen formatos adicionales para tal fin.

La relación entre el modelo propuesto y los temas a tratar que propone el PNSC para mejorarlo, supone:

| ÁREA A INTERVENIR | ELEMENTO DEL MODELO SAC PROPUESTO |
|--|-----------------------------------|
| Estrategia, Estructura y Servidor Público. | Excelente Atención |
| Canales de Atención. | Excelente Prestación del Servicio |
| Conocimiento del Ciudadano Cliente. | Excelente Atención |
| Articulación Institucional. | Excelente Prestación del Servicio |

El detalle de los temas a tratar en cada una de las áreas a intervenir, según el instrumento de diagnóstico del PNSC, se ilustran en el ANEXO II; sin embargo, la ejecución de algunos de los mecanismos del PNSC asociados con la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano del Fondo Adaptación, se ilustra a continuación:



| DESARROLLO INSTITUCIONAL | |
|---|--|
| MECANISMO A ESTABLECER | ACCIONES EMPRENDIDAS |
| Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad. | Documentar Portafolio de Productos, Servicios y Trámites. TIPO: DOCUMENTO. |
| Implementar y optimizar: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. • Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. | Documentar los procedimientos relacionados con la PRESTACIÓN DE SERVICIOS. TIPO: DOCUMENTO. |
| Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. | Documentar Ciclo del Servicio. Involucrar la encuesta de satisfacción dentro del ciclo del servicio. Involucrar la encuesta de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano. |
| Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna. | TIPO: DOCUMENTO. |
| Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. • Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. • Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. • Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. • Horarios y puntos de atención. • Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. | Documentar carta de trato digno (Ley 1437/2011, A 7, N 5) TIPO: DOCUMENTO – ESPACIO DEDICADO EN LA PÁGINA WEB – PUBLICACIÓN DE UN DOCUMENTO EN LAS INSTALACIONES. |
| Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. | Documentar la definición de los requerimientos para el diseño de los espacios físicos que nos apliquen teniendo en cuenta la herramienta del PNSC: Manual de Espacios Físicos para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. TIPO: DOCUMENTO. |
| AFIANZAR LA CULTURA | |
| MECANISMO A ESTABLECER | MECANISMO ESTABLECIDO |
| Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización. | HERRAMIENTA PERFIL DEL SERVIDOR del PNSC. MODIFICAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES con cargos que incluyan Actitud y Aptitud necesaria para brindar un excelente servicio al ciudadano. Conocimientos en SAC. Capacitación. |
| Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano. | CREAR INCENTIVOS O RECONOCIMIENTOS relacionados con el buen desempeño en el SAC. |
| FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES | |
| MECANISMO A ESTABLECER | MECANISMO ESTABLECIDO |
| Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana. | Documentar Portafolio de Productos, Servicios y Trámites TIPO: DOCUMENTO. |
| Implementar protocolos de atención al ciudadano. | Documentar los PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR DIFERENTES CANALES. |
| Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos. | Documentar la definición de los requerimientos para el diseño de los espacios físicos que nos apliquen teniendo en cuenta la herramienta del PNSC: Manual de Espacios Físicos para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. |
| Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización. | TIPO: DOCUMENTO. |
| Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio. | |

Oficina de Quejas, Sugerencias Y Reclamos

La creación de la dependencia encargada de gestionar peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, hace parte del establecimiento del Modelo de Servicio al Ciudadano; su concepción ha sido desarrollada a partir de los parámetros del PNSC, GEL, el Archivo General de la Nación y el código de procedimiento administrativo.



Estrategia Anual de Rendición de Cuentas.

Conforme a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), las entidades tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

En el Plan de Desarrollo Administrativo 2013, se definieron las tareas, soportes y fechas de entrega que permiten llevar a cabo esta estrategia, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley. La estrategia de cambio relacionada con este plan, se encuentra diligenciado en el ANEXO II.



RESEÑAS BIBLIOGRAFICAS

- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá, Diciembre de 2012.
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN – DNP. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC. Sitio web: www.servicioalciudadano.gov.co.
- REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2623 de 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá, 13 de Julio de 2009.
- ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESAP. Compendio de Normas de Competencia Laboral para los Procesos Claves y/o Áreas del Servicio al Ciudadano. Noviembre de 2010.
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN – DNP. CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL REPÚBLICA DE COLOMBIA. Conpes 3649 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá, Marzo de 2010.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP. Presentación: Tips Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Protocolos de atención a usuarios por diferentes canales. Bogotá, 2010.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP. Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana. Bogotá, Noviembre de 2011.
- CARLOS FRANCISCO RESTREPO. Presentación: Creación de Valor mediante Modelos de Servicio. Evento: Primer encuentro sectorial de servicio al ciudadano organizado por FIDUPREVISORA para el Sector Hacienda. Sede: Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Auditorio Esteban Jaramillo. Bogotá, 04 de abril de 2013.



ANEXOS



ANEXO I

ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN:

- **Identificación Actos Susceptibles de Corrupción en los Mapas del Sistema Integral de Administración Riesgos Fondo Adaptación**
- **Mapas de Riesgo Sistema Integral de Administración Riesgos Fondo Adaptación**

FONDO ADAPTACIÓN

IDENTIFICACIÓN ACTOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVOS

| No. | RIESGO DE CORRUPCIÓN (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) | PROCESOS QUE APLICA | MATRIZ | INCLUSIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS | RELACIONAMIENTO CON CAUSAS YA IDENTIFICADAS EN MATRICES DE RIESGOS |
|--|---|---------------------|----------------------------|--|---|
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (ALTA DIRECCION) | | | | | |
| 1 | Concentración de autoridad o exceso de poder. | Estratégicos | N/A ATIP | | |
| 2 | Extralimitación de funciones. | Estratégicos | N/A ATIP | | |
| 3 | Ausencia de canales de comunicación. | Estratégicos | N/A ATIP | | |
| 4 | Amiguismo y clientelismo. | Estratégicos | N/A ATIP | | |
| FINANCIERO (ESTA RELACIONADO CON ÁREAS DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO) | | | | | |
| 1 | Inclusión de gastos no autorizados. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| 2 | Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| 3 | Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión | De apoyo / Misional | Seguimiento a la Ejecución | Incluido como causa dentro del Riesgo R12 - "Malversación o pérdida de recursos de inversión durante la ejecución de los proyectos" | Incluido como causa "Inexistencia de controles en los registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión." |
| 4 | Archivos contables con vacíos de información. | De apoyo / Misional | Seguimiento a la Ejecución | Incluido como causa dentro del Riesgo R12 - "Malversación o pérdida de recursos de inversión durante la ejecución de los proyectos" | Incluido como causa "Archivos contables con vacíos de información (falta de integridad de la información de los Estados Financieros)." |
| 5 | Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| DE CONTRATACIÓN (COMO PROCESO O LOS PROCEDIMIENTOS LIGADOS A ESTE) | | | | | |
| 1 | Estudios previos o de factibilidad superficiales. | Misional | Estructuración | Incluido y relacionados con las causas del Riesgo R2 - "Realizar estructuraciones de proyectos con modelos operativos sin requerimientos técnicos, financieros, ambientales, de análisis de riesgos de desastres y socioeconómicos claros y detallados, acorde con el objeto de cada proyecto." | Relacionado con la causa "Emplear estudios previos realizados por otras entidades, realizar o contratar estudios previos que no brinden soporte técnico, no presenten coherencia con el objeto del fondo o no contemplen las variables necesarias para la toma de decisiones al definir el modelo operativo de estructuración." y con causa "Falta de revisión o revisión inoportuna de la veracidad de la información y la documentación presentada por los proveedores a los cuales se podría asignar los contratos de realización de estudios previos o de estructuración en cada proyecto." |
| 2 | Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular). | Misional | Estructuración | Incluido y relacionados con las causas del Riesgo R6 - "Corrupción por parte de empleados del Fondo Adaptación, los contratistas o funcionarios de las entidades nacionales o departamentales que intervienen en los proyectos de forma individual o en asociación con personal externo." | Relacionado con causa "Personal del Fondo involucrado en carruseles de contratación, aceptación de comisiones de manejo de influencias por terceros, influencias políticas, facturación excedida de precios de mercado, entre otros." y con causa "Conflicto de intereses con personas naturales o jurídicas, encargadas de la presentación de postulaciones, la estructuración, adjudicación o de la ejecución de los proyectos." |
| 3 | Plegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| 4 | Disposiciones establecidas en los plegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| 5 | Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. | De apoyo | N/A ATIP | | |

FONDO ADAPTACIÓN

IDENTIFICACIÓN ACTOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVOS

| No. | <u>RIESGO DE CORRUPCIÓN</u> <i>(Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)</i> | <u>PROCESOS QUE APLICA</u> | <u>MATRIZ</u> | <u>INCLUSIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS</u> | <u>RELACIONAMIENTO CON CAUSAS YA IDENTIFICADAS EN MATRICES DE RIESGOS</u> |
|--------------------------------------|--|----------------------------|----------------------------|---|---|
| 6 | Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados. | Misional | Adjudicación | Incluido como causa dentro del Riesgo R8 - "Contingencias por posibles errores o fraude en el proceso de adjudicación de proyectos por incumplimiento de los principios de pluralidad, transparencia, objetividad, responsabilidad, economía y agilidad." | Incluido dentro de la causa "Realizar adendas extraordinarias a los pliegos, sin incluir y comunicar a todos los interesados, o que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados." |
| 7 | Urgencia manifiesta inexistente. | Misional | Adjudicación | Incluido como causa dentro del Riesgo R8 - "Contingencias por posibles errores o fraude en el proceso de adjudicación de proyectos por incumplimiento de los principios de pluralidad, transparencia, objetividad, responsabilidad, economía y agilidad." | Incluido como causa "Declaración de Urgencia Manifiesta inexistente para posible recorte en pasos del proceso y favorecimiento a grupos particulares." |
| 8 | Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. | Misional | Seguimiento a la Ejecución | Incluido como causa dentro del Riesgo R10 - "Incumplimiento operativo del Fondo Adaptación por entrega de proyectos que no satisfacen los aspectos técnicos, jurídicos, ambientales, socioeconómicos y de mitigación de riesgos establecidos en la estructuración de los proyectos." | Incluido dentro de la causa "Personal insuficiente o no calificado para realizar las funciones de Interventoría y/o Supervisión de los Proyectos." |
| 9 | Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. | Misional | Seguimiento a la Ejecución | Incluido como causa dentro del Riesgo R10 - "Incumplimiento operativo del Fondo Adaptación por entrega de proyectos que no satisfacen los aspectos técnicos, jurídicos, ambientales, socioeconómicos y de mitigación de riesgos establecidos en la estructuración de los proyectos." | Incluido como causa "Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal." |
| 10 | Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero. | Misional | Adjudicación | Incluido como causa dentro del Riesgo R9 - "Adjudicar proyectos a empresas y/o personas no idóneas para estructurarlos o ejecutarlos de acuerdo con los aspectos técnicos, financieros, jurídicos, de prevención de riesgos, ambientales y socioeconómicos definidos en la etapa de estructuración." | Incluido como causa "Adjudicar a Compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero." |
| DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | | |
| 1 | Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| 2 | Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración. | De apoyo / Misional | Priorización y Selección | Relacionado con las causas del Riesgo R1 - "Seleccionar postulaciones irrelevantes que no generen el impacto para el país y las comunidades afectadas de acuerdo con el mandato del Fondo o no identificar necesidades relevantes a nivel sectorial y departamental." | Relacionada con causa "Pérdida o manipulación de la información asociada al proceso de Priorización y Selección" |
| 3 | Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública. | De apoyo / Misional | Priorización y Selección | Relacionado con las causas del Riesgo R1 - "Seleccionar postulaciones irrelevantes que no generen el impacto para el país y las comunidades afectadas de acuerdo con el mandato del Fondo o no identificar necesidades relevantes a nivel sectorial y departamental." | Relacionado con causa "No contar con un esquema de comunicaciones y herramientas que permitan la interacción con todos los interesados en postular para informar y resolver inquietudes sobre el procedimiento para postular." |

FONDO ADAPTACIÓN

IDENTIFICACIÓN ACTOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVOS

| No. | RIESGO DE CORRUPCIÓN (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) | PROCESOS QUE APLICA | MATRIZ | INCLUSIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS | RELACIONAMIENTO CON CAUSAS YA IDENTIFICADAS EN MATRICES DE RIESGOS |
|------------------------------------|---|---------------------|---|--|--|
| 4 | Deficiencias en el manejo documental y de archivo. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| DE INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN | | | | | |
| 1 | Fallos amañados. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| 2 | Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| 3 | Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| 4 | Exceder las facultades legales en los fallos. | De apoyo | N/A ATIP | | |
| 5 | Soborno (Cohecho). | Misional | Estructuración / Adjudicación | Incluido y relacionados con las causas del Riesgo de Estructuración R6 - "Corrupción por parte de empleados del Fondo Adaptación, los contratistas o funcionarios de las entidades nacionales o departamentales que intervienen en los proyectos de forma individual o en asociación con personal externo." y con el Riesgo de Adjudicación R9 - "Adjudicar proyectos a empresas y/o personas no idóneas para estructurarlos o ejecutarlos de acuerdo con los aspectos técnicos, financieros, jurídicos, de prevención de riesgos, ambientales y socioeconómicos definidos en la etapa de estructuración." | Relacionado con <u>causa</u> de Estructuración "Personal del Fondo involucrado en carruseles de contratación, aceptación de comisiones de manejo de influencias por terceros, influencias políticas, facturación excedida de precios de mercado, entre otros." y con la <u>causa</u> de Estructuración y Adjudicación "Corrupción por personal interno o externo que pueda ingresar sin autorización a los sistemas de información del Fondo Adaptación, Fiduciarias" y con la causa "Desviación de los recursos de inversión del Fondo por parte de personal externo al Fondo (Hackers)." |
| DE ACTIVIDADES REGULATORIAS | | | | | |
| 1 | Decisiones ajustadas a intereses particulares. | Misional | Estructuración | Relacionado con las causas del Riesgo R6 - "Corrupción por parte de empleados del Fondo Adaptación, los contratistas o funcionarios de las entidades nacionales o departamentales que intervienen en los proyectos de forma individual o en asociación con personal externo." | Relacionada con <u>causa</u> "Conflicto de intereses con personas naturales o jurídicas, encargadas de la presentación de postulaciones, la estructuración, adjudicación o de la ejecución de los proyectos." |
| 2 | Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). | Misional | Priorización y Selección / Estructuración | Relacionado con las causas del Riesgo de Priorización y Selección R1 - "Seleccionar postulaciones irrelevantes que no generen el impacto para el país y las comunidades afectadas de acuerdo con el mandato del Fondo o no identificar necesidades relevantes a nivel sectorial y departamental." y con las causas del Riesgo de Estructuración R6 - "Corrupción por parte de empleados del Fondo Adaptación, los contratistas o funcionarios de las entidades nacionales o departamentales que intervienen en los proyectos de forma individual o en asociación con personal externo." | Relacionado con <u>causa</u> de Priorización y Selección "Tomar decisiones con base en influencias políticas o económicas y no en los criterios técnicos de evaluación" y con <u>causa</u> de Estructuración "Personal del Fondo involucrado en carruseles de contratación, aceptación de comisiones de manejo de influencias por terceros, influencias políticas, facturación excedida de precios de mercado, entre otros." |

FONDO ADAPTACIÓN

IDENTIFICACIÓN ACTOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVOS

| No. | RIESGO DE CORRUPCIÓN (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) | PROCESOS QUE APLICA | MATRIZ | INCLUSIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS | RELACIONAMIENTO CON CAUSAS YA IDENTIFICADAS EN MATRICES DE RIESGOS |
|--|---|---------------------|---|--|---|
| 3 | Soborno (Cohecho). | Misional | Estructuración / Adjudicación | Incluido y relacionados con las causas del Riesgo de Estructuración R6 - "Corrupción por parte de empleados del Fondo Adaptación, los contratistas o funcionarios de las entidades nacionales o departamentales que intervienen en los proyectos de forma individual o en asociación con personal externo." y con el Riesgo de Adjudicación R9 - "Adjudicar proyectos a empresas y/o personas no idóneas para estructurarlos o ejecutarlos de acuerdo con los aspectos técnicos, financieros, jurídicos, de prevención de riesgos, ambientales y socioeconómicos definidos en la etapa de estructuración." | Relacionado con causa de Estructuración "Personal del Fondo involucrado en carruseles de contratación, aceptación de comisiones de manejo de influencias por terceros, influencias políticas, facturación excedida de precios de mercado, entre otros." y con la causa de Estructuración y Adjudicación "Corrupción por personal interno o externo que pueda ingresar sin autorización a los sistemas de información del Fondo Adaptación, Fiduciarias" y con la causa "Desviación de los recursos de inversión del Fondo por parte de personal externo al Fondo (Hackers)." |
| DE TRAMITES Y/O SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS | | | | | |
| 1 | Cobro por realización del trámite, (Concusión). | Misional | Priorización y Selección | Incluido en las causas del Riesgo R1 - "Seleccionar postulaciones irrelevantes que no generen el impacto para el país y las comunidades afectadas de acuerdo con el mandato del Fondo o no identificar necesidades relevantes a nivel sectorial y departamental." | Incluido como causa "Cobros por realización de trámites por parte de funcionarios del FA y posibles interferencias para desviar las desiciones de selección de proyectos.", dentro del Riesgo |
| 2 | Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). | Misional | Priorización y Selección / Estructuración | Relacionado con las causas del Riesgo de Priorización y Selección R1 - "Seleccionar postulaciones irrelevantes que no generen el impacto para el país y las comunidades afectadas de acuerdo con el mandato del Fondo o no identificar necesidades relevantes a nivel sectorial y departamental." y Relacionados con las causas del Riesgo de Estructuración R6 - "Corrupción por parte de empleados del Fondo Adaptación, los contratistas o funcionarios de las entidades nacionales o departamentales que intervienen en los proyectos de forma individual o en asociación con personal externo." | Relacionado con causa de Priorización y Selección "Tomar decisiones con base en influencias políticas o económicas y no en los criterios técnicos de evaluación" y con causa de Estructuración "Personal del Fondo involucrado en carruseles de contratación, aceptación de comisiones de manejo de influencias por terceros, influencias políticas, facturación excedida de precios de mercado, entre otros." |
| 3 | Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad. | De Apoyo | N/A ATIP | | |
| DE RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, COMO LA EXPEDICIÓN DE LICENCIAS Y/O PERMISOS | | | | | |
| 1 | Cobrar por el trámite, (Concusión). | Misional | Priorización y Selección | Incluido en las causas del Riesgo R1 - "Seleccionar postulaciones irrelevantes que no generen el impacto para el país y las comunidades afectadas de acuerdo con el mandato del Fondo o no identificar necesidades relevantes a nivel sectorial y departamental." | Incluido como causa "Cobros por realización de trámites por parte de funcionarios del FA y posibles interferencias para desviar las desiciones de selección de proyectos.", dentro del Riesgo |
| 2 | Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso. | De apoyo | N/A ATIP | | |

FONDO ADAPTACIÓN

IDENTIFICACIÓN ACTOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVOS

| No. | <u>RIESGO DE CORRUPCIÓN</u> <i>(Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)</i> | <u>PROCESOS QUE APLICA</u> | <u>MATRIZ</u> | <u>INCLUSIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS</u> | <u>RELACIONAMIENTO CON CAUSAS YA IDENTIFICADAS EN MATRICES DE RIESGOS</u> |
|-----|--|----------------------------|---|---|--|
| 3 | Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales. | Misional | Estructuración | Incluido como causa en el Riesgo R6 - "Corrupción por parte de empleados del Fondo Adaptación, los contratistas o funcionarios de las entidades nacionales o departamentales que intervienen en los proyectos de forma individual o en asociación con personal externo." | Incluido como <u>causa</u> "Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales." |
| 4 | Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). | Misional | Priorización y Selección / Estructuración | Relacionado con las causas del Riesgo de Priorización y Selección R1 - "Seleccionar postulaciones irrelevantes que no generen el impacto para el país y las comunidades afectadas de acuerdo con el mandato del Fondo o no identificar necesidades relevantes a nivel sectorial y departamental." y Relacionado con las causas del Riesgo de Estructuración R6 - "Corrupción por parte de empleados del Fondo Adaptación, los contratistas o funcionarios de las entidades nacionales o departamentales que intervienen en los proyectos de forma individual o en asociación con personal externo." | Relacionado con <u>causa</u> de Priorización y Selección "Tomar decisiones con base en influencias políticas o económicas y no en los criterios técnicos de evaluación" y con <u>causa</u> de Estructuración "Personal del Fondo involucrado en carruseles de contratación, aceptación de comisiones de manejo de influencias por terceros, influencias políticas, facturación excedida de precios de mercado, entre otros." |

Identificación y Calificación de Riesgos Inherentes

Inventario de Controles

Evaluación de Controles y Calificación del Riesgo Residual

Main data table with columns for risk identification, control inventory, and residual risk evaluation. Includes sub-headers for 'Identificación y Calificación de Riesgos Inherentes', 'Inventario de Controles', and 'Evaluación de Controles y Calificación del Riesgo Residual'. The table contains numerous rows of data with various colored cells (red, yellow, blue) indicating risk levels and control status.

MACROPROCESO:
PROCESO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA
TRÁMITE DE COMISIONES

Identificación y Calificación de Riesgos Inherentes

Inventario de Controles

Evaluación de Controles y Calificación del Riesgo Residual

| PROCESO | PROCEDIMIENTO | No Riesgo | DESCRIPCION DEL RIESGO | TIPO DE RIESGO | CAUSA DEL RIESGO | TIPO DE CAUSA | PROBABILIDAD | IMPACTO | SEVERIDAD DEL RIESGO INHERENTE | No | DESCRIPCION DEL CONTROL | RESPONSABLE DEL CONTROL | | | TIPO DE CONTROL | NATURALEZA DEL CONTROL | | FRECUENCIA DEL CONTROL | DISEÑO DEL CONTROL | EJECUCION DEL CONTROL | SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL | IMPORTANCIA DEL CONTROL | DISMINUYE PROBABILIDAD | DISMINUYE IMPACTO | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO RESIDUAL |
|---|---|-----------|--|--|--|----------------|--------------|----------|--------------------------------|--------|---|-------------------------|--|-------------|-----------------|------------------------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------|----------------|-----------|-----------------|
| | | | | | | | | | | | | ASIGNACION | CARGO | PONDERACION | | TIPO | NATURALEZA | | | | | | | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R01 | Que no exista un reglamento de comisiones | Ejecución y Administración de Procesos | No se considero como relevante. | Procesos | Moderado | Moderado | MODERADO | R01C01 | Implementar desde Secretaría General las directrices para crear el reglamento de comisiones | Asignado | Secretaria General | | Preventivo | Manual | Anual | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Razo | Insignificante | ACEPTABLE | |
| | | | | | | | | | | R01C02 | ACIP realizará auditorías al proceso de comisiones del Fondo. | Asignado | ACIP | | Correctivo | Manual | Semestral | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R02 | Que se pague una comisión sin que haya autorización | Ejecución y Administración de Procesos | No conocer los procedimientos de comisiones del Fondo | Recurso Humano | Moderado | Moderado | MODERADO | R02C03 | Todo pago de comisión deberá tener evidencia de preparación, revisión y aprobación. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Insignificante | ACEPTABLE | |
| | | | | | | | | | | R02C04 | El pago de comisiones se realiza con aprobación del Asesor Financiero y Administrativo III. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R03 | Que un funcionario atienda una comisión sin que se haya contenido. | Ejecución y Administración de Procesos | No conocer los procedimientos de comisiones del Fondo | Recurso Humano | Improbable | Moderado | TOLERABLE | R03C05 | Para que un funcionario atienda una comisión, deberá tener la resolución de la Gerencia General | Asignado | Subgerentes, Secretaria General y Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento. | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| | | | | | Falta de supervisión de los procesos. | Procesos | | | | R03C06 | Todo los gastos relacionados con comisiones (viáticos y pasajes) son tramitados únicamente con la Resolución de asignación de la comisión firmada por la Gerencia. | Asignado | Subgerentes, Secretaria General y Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento. | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| | | | | | Todas las comisiones deben tener formato de Solicitud Comisión Autorización Viaje, firmada por el funcionario designado y el jefe inmediato. | | | | | R03C07 | | Asignado | Subgerentes, Secretaria General y Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento. | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R04 | Que se liquide erradamente una comisión | Ejecución y Administración de Procesos | Desconocimiento de la normatividad interna del fondo. | Recurso Humano | Moderado | Moderado | MODERADO | R04C08 | La liquidación de comisiones es revisada por el Asesor I de Contabilidad. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| | | | | | Desconocimiento de la legislación en lo relativo a Comisiones | Recurso Humano | | | | R04C03 | Todo pago de comisión deberá tener evidencia de preparación, revisión y aprobación. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| | | | | | Falta de experiencia de la persona que realiza esta función. | Recurso Humano | | | | R04C04 | El pago de comisiones se realiza con aprobación del Asesor Financiero y Administrativo III. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R05 | Que el fondo asuma pago de penalidades por cambios de itinerarios no justificados. | Ejecución y Administración de Procesos | Desconocimiento de la normatividad interna del fondo. | Recurso Humano | Moderado | Menor | TOLERABLE | R05C09 | Los pagos de penalidades a cargo del Fondo deben estar justificados y aprobados por la Gerencia del Fondo. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Insignificante | ACEPTABLE | |
| | | | | | Falta de experiencia de la persona que realiza esta función. | Recurso Humano | | | | | | | | | | | | | | | | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R06 | Que se autorice el pago de una comisión a un funcionario sin haber legalizado la anterior. | Ejecución y Administración de Procesos | Desconocimiento de la normatividad interna del fondo. | Recurso Humano | Moderado | Menor | TOLERABLE | R06C10 | Se lleva un registro de comisiones solicitadas y legalizadas por cada funcionario. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Insignificante | ACEPTABLE | |
| | | | | | Falta de experiencia de la persona que realiza esta función. | Recurso Humano | | | | | | | | | | | | | | | | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R07 | Que se autorice la legalización de una comisión sin el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Fondo. | Ejecución y Administración de Procesos | Desconocimiento de la normatividad interna del fondo. | Recurso Humano | Moderado | Moderado | MODERADO | R07C08 | La liquidación de comisiones es revisada por el Asesor I de Contabilidad. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| | | | | | Falta de experiencia de la persona que realiza esta función. | Recurso Humano | | | | R07C03 | Todo pago de comisión deberá tener evidencia de preparación, revisión y aprobación. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| | | | | | | | | | | R07C04 | El pago de comisiones se realiza con aprobación del Asesor Financiero y Administrativo III. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R08 | Que una resolución de comisiones quede mal preparada | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R08C11 | La resolución es proyectada por la Profesional I Administrativo, Revisada por el Asesor I Jurídico y autorizada por la Secretaria General. | Asignado | Secretaria General | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R09 | Reconocer viáticos a contratistas. | Ejecución y Administración de Procesos | Desconocimiento de la normatividad interna del fondo. | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R09C03 | Todo pago de comisión deberá tener evidencia de preparación, revisión y aprobación. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| La liquidación de comisiones es revisada por el Asesor I de Contabilidad. | | | | | Desconocimiento de la legislación en lo relativo a Comisiones | Recurso Humano | | | | R09C08 | | No Asignado | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | R09C07 | Todas las comisiones deben tener formato de Solicitud Comisión Autorización Viaje, firmada por el funcionario designado y el jefe inmediato. | Asignado | Profesional I Encargado de Comisiones | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R10 | Sobrecostos en pasajes aéreos por falta de planeación. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R10C12 | Solo se tramitaran comisiones que sean solicitadas por lo menos con tres días de antelación al inicio de la comisión. | Asignado | Profesional I Encargado de Comisiones | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R11 | Que las comisiones no cuenten con los documentos de respaldo presupuestal. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R11C13 | El ordenador del gasto firmará la resolución de comisiones con copia del Registro Presupuestal del Compromiso como soporte. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R12 | Que los contratistas legalicen los gastos de viaje en formato de legalización de funcionarios. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Menor | MODERADO | R12C14 | Solo se tramitara legalización de gastos de viaje de contratistas en el formato establecido para tal fin por el Fondo y con la firma del superior del contrato. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R13 | Que se exija un registro presupuestal del compromiso, después de autorizada la comisión. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R13C13 | El ordenador del gasto firmará la resolución de comisiones con copia del Registro Presupuestal del Compromiso como soporte. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R14 | Que una resolución sea modificada después de ser firmada por el ordenador del gasto. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R14C15 | Las resoluciones no pueden ser enmendadas, corregidas, resaltadas o rayadas. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R15 | Que el valor facturado por la agencia de viajes sea diferente al valor de los tickets utilizados. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R15C16 | Recibida la cuenta de cobro de la agencia de viajes, el profesional encargado de comisiones, realizará la conciliación de la cuenta y la entregará a contabilidad y al superior del contrato para aprobación. | No Asignado | | | Detectivo | Manual | Mensual | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R16 | Que se firme una resolución sin que esté completamente diligenciada. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Moderado | Moderado | MODERADO | R16C17 | El ordenador del gasto firmará la resolución de comisiones con copia del Registro Presupuestal del Compromiso como soporte. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| | | | | | | | | | | R16C11 | La resolución es proyectada por la Profesional I Administrativo, Revisada por el Asesor I Jurídico y autorizada por la Secretaria General. | Asignado | Profesional I Encargado de Comisiones, Asesor I Secretaria General, Secretaria General. | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R17 | Que lo autorizado en la solicitud de comisión no corresponda con la resolución de la comisión. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R17C11 | La resolución es proyectada por la Profesional I Administrativo, Revisada por el Asesor I Jurídico y autorizada por la Secretaria General. | Asignado | Profesional I Encargado de Comisiones, Asesor I Secretaria General, Secretaria General. | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R18 | Que firmada una resolución de viáticos no se haga la comisión y el funcionario no informe para proceder a anular la resolución que dio origen a la comisión. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R18C18 | El profesional encargado de comisiones, informará semanalmente sobre resoluciones pendientes de legalización al Asesor Financiero y Administrativo. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R19 | Que se firme una resolución sin que esté la autorización de comisión firmada. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R19C11 | La resolución es proyectada por la Profesional I Administrativo, Revisada por el Asesor I Jurídico y autorizada por la Secretaria General. | Asignado | Profesional I Encargado de Comisiones, Asesor I Secretaria General, Secretaria General. | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R20 | Que un funcionario realice la comisión en menor tiempo al autorizado y no reporte y cargue el valor de viáticos. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R20C03 | Todo pago de comisión deberá tener evidencia de preparación, revisión y aprobación. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| | | | | | | | | | | R20C19 | Seán documentos indispensables para la legalización de comisiones, los pasabordos originales utilizados y el acta del funcionario autorizada por el superior inmediato. | Asignado | Profesional I Encargado de Comisiones. | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |
| TRAMITE DE COMISIONES | ADMINISTRACION DE REQUERIMIENTO DE COMISIONES | R21 | Que un funcionario en comisión sea incapace y no informe para modificar el acta de la comisión. | Ejecución y Administración de Procesos | No hay supervisión del proceso | Recurso Humano | Probable | Moderado | IMPORTANTE | R21C03 | Todo pago de comisión deberá tener evidencia de preparación, revisión y aprobación. | No Asignado | | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | Improbable | Menor | TOLERABLE | |
| | | | | | | | | | | R21C19 | Seán documentos indispensables para la legalización de comisiones, los pasabordos originales utilizados y el acta del funcionario autorizada por el superior inmediato. | Asignado | Profesional I Encargado de Comisiones. | | Preventivo | Manual | Semanal | Adecuado | Moderado | Moderado | Muy importante | SI | SI | | | | |

A. Identificación y Calificación de Riesgos Inherentes

| Proceso | Procedimiento | Código del Riesgo | Descripción del Riesgo | Tipo de Riesgo | Causa del Riesgo | Tipo de Causa | Probabilidad | Impacto | Severidad del Riesgo Inherente |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------|--|--|--|----------------|---------------|--------------|--------------------------------|
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1801 | Visualizar funcionamiento sin atender la estructura del Manual de Funciones del Fondo. | Relaciones Laborales | Falta de personal que realice la función (de apoyo para dar mayor oportunidad al proceso). | Proceso | Probable | Mayor | IMPORTANTE |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1802 | Diligencia de información confidencial de los funcionarios. | Relaciones Laborales | Falta de personal que realice la función (de apoyo para dar mayor oportunidad al proceso). | Recurso Humano | Probable | Mayor | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1803 | Omitir la recopilación de alguno de los documentos necesarios para la contratación del personal. Omitir alguno de los pasos del proceso de contratación. | Ejecución y Administración de Procesos | Falta de un instrumento de control. | Proceso | Improbable | Mayor | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1804 | No verificar las referencias laborales. | Relaciones Laborales | Falta de personal que realice la función (de apoyo para dar mayor oportunidad al proceso). | Recurso Humano | Improbable | Mayor | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1805 | Registrar cómo vinculan funcionarios eventuales. | Ejecución y Administración de Procesos | Falta de un instrumento de control. | Proceso | Improbable | Mayor | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1806 | Errores de digitación al registrar información de personal. | Fallas Tecnológicas | Dar prioridad a las urgencias más que a la calidad del trabajo. | Tecnología | Moderado | Mayor | IMPORTANTE |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1807 | No entrenar adecuadamente al personal en su puesto de trabajo. | Ejecución y Administración de Procesos | Falta de definición del procedimiento. | Proceso | Moderado | Menor | TOXICABLE |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1808 | Aterrador de la información de la base de datos de personal. | Ejecución y Administración de Procesos | Falta de un instrumento de control. | Proceso | Improbable | Mayor | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1809 | Reflexión en la afiliación a los entes del sistema de seguridad social. | Relaciones Laborales | Falta de personal que realice la función (de apoyo para dar mayor oportunidad al proceso). | Recurso Humano | Moderado | Mayor | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | VINCULACIÓN DE PERSONAL | R1810 | Autorizar el inicio de labores sin cumplir el proceso de vinculación. | Relaciones Laborales | Falta de personal que realice la función (de apoyo para dar mayor oportunidad al proceso). | Recurso Humano | Cas. Certines | Catastrófico | CRUCIAL/NOVI |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1811 | Liquidación manual de conceptos de nómina inexistentes. | Fallas Tecnológicas | Ausencia de sistema de liquidación nómina especial para las entidades del sector público. | Tecnología | Probable | Mayor | IMPORTANTE |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1812 | Retraso en el reporte de novedades de nómina. | Ejecución y Administración de Procesos | Ausencia de sistema de liquidación nómina especial para las entidades del sector público. | Tecnología | Probable | Mayor | IMPORTANTE |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1813 | No resaltar todos los descuentos al empleado. | Fallas Tecnológicas | Ausencia de sistema de liquidación nómina especial para las entidades del sector público. | Tecnología | Moderado | Moderado | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1814 | Novedades erradas. | Ejecución y Administración de Procesos | Desconocimiento de la ley y los procesos internos. | Recurso Humano | Moderado | Moderado | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1815 | Novedades sin soporte, sin justificación o no autorizadas. | Fallas Tecnológicas | Ausencia de sistema de liquidación nómina especial para las entidades del sector público. | Tecnología | Moderado | Menor | TOXICABLE |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1816 | Errores en la liquidación de obligaciones de los acreedores de nómina. | Legal | Desconocimiento de la ley y los procesos internos. | Recurso Humano | Moderado | Catastrófico | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1817 | Conocimiento de la realización del proceso concentrado en una sola carpeta. | Relaciones Laborales | Desconocimiento de la ley y los procesos internos. | Recurso Humano | Moderado | Catastrófico | IMPORTANTE |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1818 | Falta de restricción en el archivo de nómina. | Ejecución y Administración de Procesos | Falta de definición del procedimiento. | Proceso | Moderado | Moderado | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1819 | Pago de la nómina sin contar con la autorización del personal responsable del proceso. | Ejecución y Administración de Procesos | Falta de definición del procedimiento. | Proceso | Moderado | Moderado | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1820 | Pagos de beneficios no autorizados. | Ejecución y Administración de Procesos | Falta de definición del procedimiento. | Proceso | Improbable | Catastrófico | MODERADO |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | GESTIÓN DE LA NÓMINA | R1821 | Incumplimiento a un procedimiento legal relacionado con la nómina de personal. | Legal | Desconocimiento de la ley y los procesos internos. | Recurso Humano | Moderado | Catastrófico | IMPORTANTE |

B. Inventario de Controles

| Código del Control | Descripción del Control |
|--------------------|---|
| CR180101 | Check List de verificación de cumplimiento de los requisitos de los pasos sucesorales y documentos a suministrar en el procedimiento base de vinculación. |
| CR1801 | Formato de control de problema de documentos. |
| CR1803 | Check List de verificación de cumplimiento de los requisitos de los pasos sucesorales y documentos a suministrar en el procedimiento base de vinculación. |
| CR1804 | Check List de verificación de cumplimiento de los requisitos de los pasos sucesorales y documentos a suministrar en el procedimiento base de vinculación. |
| CR1805 | Sistema de información con revisión de autorización. |
| CR1806 | Sistema de información con revisión de autorización. |
| CR1807 | Manual de Inducción Institucional como política de la entidad. |
| CR1808 | Sistema de información con revisión de autorización. |
| CR1809 | Establecimiento de un procedimiento. |
| CR1809 | Establecimiento de un procedimiento. |
| CR1810 | Sistema de información con revisión de autorización. |
| CR1811 | Establecimiento de un procedimiento. |
| CR1812 | Instructivo de liquidación de la nómina al mayor detalle posible, considerando todas las normas legales que aplican. |
| CR1813 | Instructivo de liquidación de la nómina al mayor detalle posible, considerando todas las normas legales que aplican. |
| CR1814 | Instructivo de liquidación de la nómina al mayor detalle posible, considerando todas las normas legales que aplican. |
| CR1815 | Sistema de información con revisión de autorización. |
| CR1816 | Instructivo de liquidación de la nómina al mayor detalle posible, considerando todas las normas legales que aplican. |
| CR1817 | Sistema de información con revisión de autorización. |
| CR1818 | Sistema de información con revisión de autorización. |
| CR1819 | Sistema de información con revisión de autorización. |
| CR1820 | Instructivo de liquidación de la nómina al mayor detalle posible, considerando todas las normas legales que aplican. |

C. Evaluación de Controles y Calificación de Riesgo Residual

| Asignación | Cargo | Tipo | Naturaleza del Control | Frecuencia del Control | Diseño del Control | Observaciones frente al diseño del control | Ejecución del Control | Solidez Individual del Control | Importancia del Control | Nivel del Componente de Control | Elimina la Probabilidad | Elimina el Impacto | Probabilidad | Impacto | Riesgo Residual | Calificación del Riesgo Residual | Indicador de Riesgo |
|-------------|--------------------|------------|------------------------|------------------------|--------------------|--|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Asignado | Profesional I B004 | Preventivo | Manual | Cuando se requiere | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Improbable | Mayor | MODERADO | | | | | | |
| Asignado | Profesional I B004 | Preventivo | Manual | Cuando se requiere | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Improbable | Menor | TOXICABLE | | | | | | |
| Asignado | Profesional I B004 | Preventivo | Manual | Cuando se requiere | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Raro | Mayor | TOXICABLE | | | | | | |
| Asignado | Profesional I B004 | Preventivo | Manual | Cuando se requiere | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Raro | Mayor | TOXICABLE | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Automático | Permanente | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Raro | Mayor | TOXICABLE | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Automático | Permanente | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Improbable | Mayor | MODERADO | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Manual | Cuando se requiere | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Importante | Fuente | Si | No | Improbable | Menor | TOXICABLE | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Automático | Permanente | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Raro | Mayor | TOXICABLE | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Manual | Cuando se requiere | Adecuado | | Moderada | Moderado | Importante | Moderado | Si | No | Improbable | Mayor | MODERADO | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Manual | Cuando se requiere | Adecuado | | Moderada | Moderado | Importante | Moderado | Si | No | Moderado | Catastrófico | MODERADO | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Automático | Permanente | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Improbable | Mayor | MODERADO | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Automático | Cuando se requiere | Adecuado | | Moderada | Moderado | Importante | Moderado | Si | No | Improbable | Mayor | MODERADO | | | | | | |
| No Asignado | | Detectivo | Manual | Permanente | Adecuado | | Moderada | Moderado | Importante | Moderado | Si | No | Improbable | Moderado | TOXICABLE | | | | | | |
| No Asignado | | Detectivo | Manual | Permanente | Adecuado | | Moderada | Moderado | Importante | Moderado | Si | No | Improbable | Moderado | TOXICABLE | | | | | | |
| No Asignado | | Detectivo | Manual | Permanente | Adecuado | | Moderada | Moderado | Importante | Moderado | Si | No | Improbable | Menor | TOXICABLE | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Automático | Permanente | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Improbable | Catastrófico | MODERADO | | | | | | |
| No Asignado | | Detectivo | Manual | Permanente | Adecuado | | Moderada | Moderado | Importante | Moderado | Si | No | Improbable | Catastrófico | MODERADO | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Automático | Permanente | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Improbable | Moderado | TOXICABLE | | | | | | |
| No Asignado | | Preventivo | Automático | Permanente | Adecuado | | Fuerte | Fuente | Muy Importante | Fuente | Si | No | Improbable | Catastrófico | MODERADO | | | | | | |
| No Asignado | | Detectivo | Manual | Permanente | Adecuado | | Moderada | Moderado | Importante | Moderado | Si | No | Improbable | Catastrófico | MODERADO | | | | | | |



ANEXO II

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- **Modelo de Servicio al Ciudadano del Fondo Adaptación**
- **Diagnóstico del Modelo de Servicio al Ciudadano del Fondo Adaptación**
- **Plan de Desarrollo Administrativo 2013 (Tareas Rendición de Cuentas)**

Fondo
Adaptación



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Modelo de Servicio al Ciudadano

PRESENTACIÓN

En esta presentación se describe el **Modelo de Servicio al Ciudadano del Fondo Adaptación**, con el que se pretende que todos los ciudadanos comprendan y accedan de manera fácil y práctica a cada uno de los servicios y trámites de los que dispone la entidad en torno a su objeto misional.

El modelo es una herramienta de consulta para el público en general, y en especial, para quienes requieran alguno de nuestros servicios y trámites.

CARMEN ARÉVALO CORREA
Gerente

MISIÓN DEL FONDO

Atender la construcción, reconstrucción, recuperación y reactivación económica y social en las zonas afectadas por el fenómeno de la niña 2010 - 2011, con criterios de mitigación y prevención del riesgo.

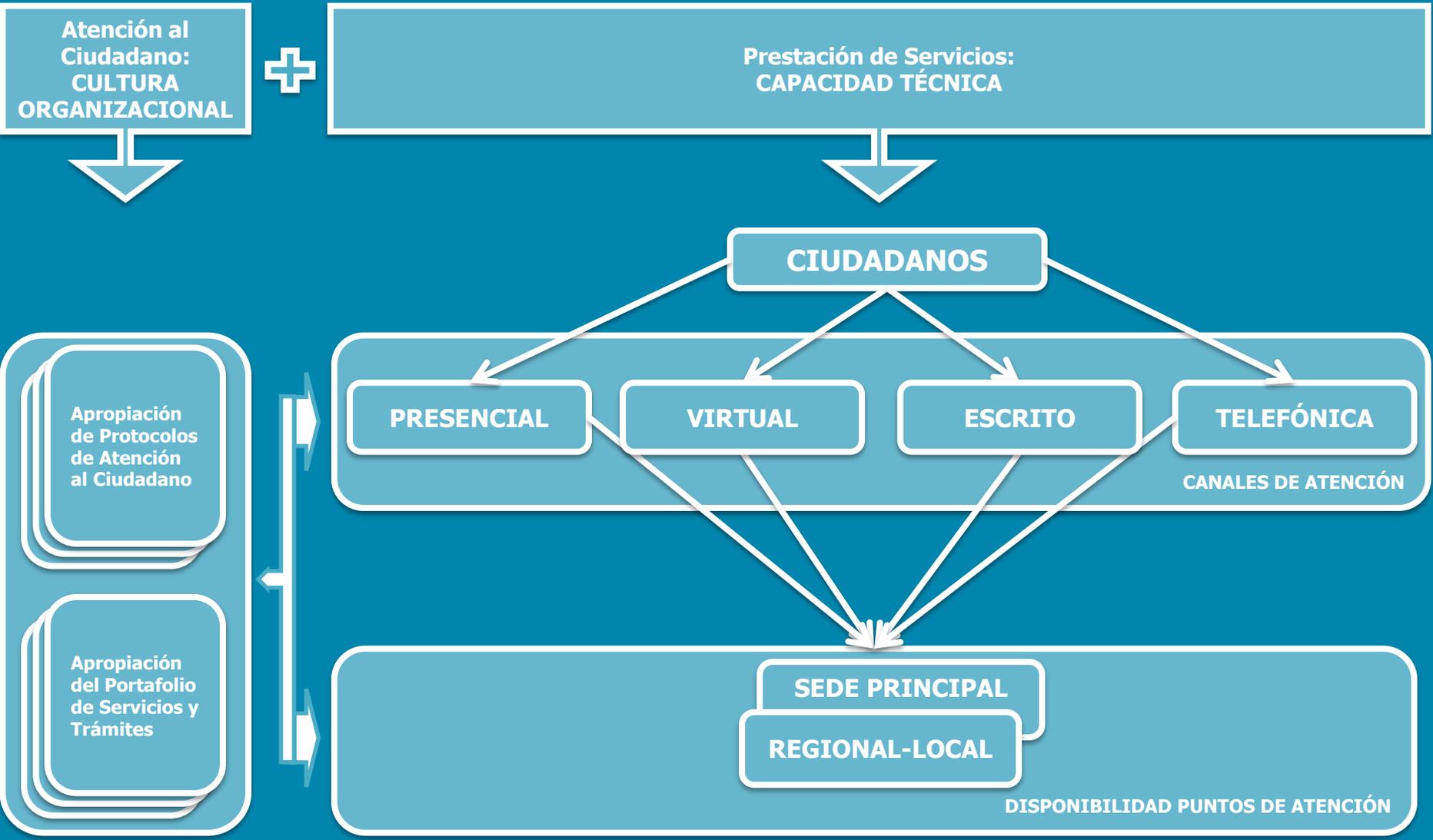
VISIÓN DEL FONDO

A 2014 el Fondo habrá cerrado los procesos de adjudicación y selección de las intervenciones necesarias para atender la construcción, reconstrucción y reactivación económica y social en las zonas afectadas por el fenómeno de la niña 2010 – 2011.

POLÍTICA DE CALIDAD DEL FONDO

El Fondo Adaptación trabaja con criterios de calidad y sostenibilidad por el mejoramiento continuo de sus procesos para construir, reconstruir, recuperar y reactivar económica y socialmente las zonas afectadas por el fenómeno de la niña 2010 – 2011, a través de la asignación eficiente de los recursos, la gestión del riesgo y la participación comunitaria, para lo cual cuenta con talento humano competente y comprometido y el establecimiento de mecanismos de seguimiento y control.

Modelo de Servicio al Ciudadano: ATENCIÓN AL CIUDADANO + PRESTACIÓN DEL SERVICIO



El servicio al ciudadano que brinda el Fondo Adaptación es un reflejo de su cultura organizacional y de su capacidad técnica instalada para prestar los servicios y trámites que ofrece.



Atención = Relacionamiento

Institucional:

1. Ser Accesible
2. Personal Calificado
3. Infraestructura apropiada

Personal:

4. Comunicación Asertiva
5. Respeto
6. Empatía
7. Cortesía

Atención al Ciudadano



Servicio = Disposición a apoyar

Institucional:

1. Ciclo del servicio (Medición del nivel satisfacción del servicio)
2. Infraestructura adecuada
3. Tecnología para el control de la atención

Personal:

4. Trabajo en Equipo
5. Conocimiento
6. Desarrollo de habilidades
7. Toma de decisiones

Prestación de Servicio



Servicio al Ciudadano = Suma de esfuerzos

Brindar una Excelente Atención requiere de aspectos de cultura organizacional (Protocolo de Atención al Ciudadano, Competencias Comportamentales, etc).

Brindar un Excelente Servicio requiere de aspectos Técnicos (Canales de Atención, Puntos de Atención, CRM, etc).

El Servicio al Ciudadano que brinda el Fondo Adaptación es un reflejo de su cultura organizacional y de su capacidad técnica instalada para prestar los servicios y trámites que ofrece.

Servicio al Ciudadano

¿Quiénes son los clientes del Fondo Adaptación?



INSTITUCIONES

Organismos y entidades del sector público, en los órdenes nacional, departamental, distrital y municipal y demás entidades u organismos del sector privado, catalogadas como partes interesadas en la entidad.



CIUDADANOS

Toda persona natural, sin distinción de edad, condición socioeconómica, regional o cultural del país, nacional o extranjero, que requiera información o servicios del Fondo Adaptación por algún interés particular o general. Los ciudadanos pueden ser estudiantes de cualquier nivel educacional, empresarios grandes o pequeños, investigadores, líderes sociales, consultores o personas sin una ocupación específica.

Canal Presencial

Canal que permite el contacto personal entre los servidores públicos del Fondo y los ciudadanos que acceden a las instalaciones físicas de servicio al ciudadano, dispuestas para obtener los servicios que se brindan a través de este canal.

El servicio se atiende en la sede principal a través de Equipo de Atención al Ciudadano y en las regiones a través de los puntos territoriales de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), donde la prestación del servicio está a cargo de contratistas, interventores, gerencias sectoriales y operadores regionales del Fondo Adaptación.

Canal Virtual

Canal que permite la interacción entre el Fondo Adaptación y los ciudadanos o usuarios, con el fin de brindar y recibir información, a través de medios que no exigen su presencia.

Con este canal se llega a un gran número de ciudadanos y usuarios de manera económica y oportuna, su administración es muy flexible, permite transmitir contenidos dinámicos y actuales y no se requiere del desplazamiento físico. Adicionalmente, evita que se realicen esfuerzos innecesarios para la prestación de los servicios.

Canal Escrito

Canal compuesto por:

- Publicación de Boletines Informativos.
- Mecanismos de recepción, trámite y escalamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten a través de documentos escritos. Dirigido a usuarios cuyas necesidades específicas requieren de una respuesta formal escrita.

Canal Telefónico

Canal que permite establecer un contacto directo con los clientes mediante un servicio telefónico centralizado, permitiendo manejar las llamadas entrantes y salientes del Fondo Adaptación, a fin de satisfacer determinadas demandas en materia de información o atender consultas, reclamaciones, inquietudes, entre otros.

Modelo de Servicio al Ciudadano: PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

| SECTOR: | PRODUCTOS: | |
|--|---|----------------------------|
| | DENOMINACIÓN: | PRODUCCIÓN ÚNICA PLANEADA: |
| Vivienda | Obras de Vivienda Urbana | |
| | Obras de Vivienda Rural | |
| Transporte | Obras de Sitios Críticos en Infraestructura Vial | |
| | Obras de Estructuraciones Integrales | |
| Educación | Obras de Institución Educativa | |
| Acueductos | Obras de Planta de Tratamiento de Agua Potable | |
| | Obras de Planta de Tratamiento de Agua Residual | |
| | Obras de Sistemas de Acueducto | |
| | Obras de Sistemas de Alcantarillado | |
| Salud | Obras de Centros de Salud | |
| | Obras de Hospitales | |
| | Obras de Puestos de Salud | |
| Ambiente | Obras de Ordenamiento Ambiental de Territorios | |
| Reactivación Económica en Sector Agropecuario | Proyectos Reactivar* | (18 dptos) |
| | Alianzas Productivas (Cierres Financieros)* | |
| | Oportunidades Rurales (Planes de Inversión)* | |
| | Sistemas Productivos Adaptados al Cambio Climático en Sector Agropecuario | 54 |
| | Técnicos Capacitados para Adaptación al Cambio Climático y Gestión del Riesgo | 500 |
| | Sistema de Alertas Tempranas Agroclimáticas | 1 |
| | Distritos de Adecuación de Tierras - (Distritos de Riego) | 4 |
| | Generación de Empleos | (5 dptos) |

* = Soluciones Productivas para la Generación de Ingresos en el Sector Agropecuario*

El **SERVICIO** se define como el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones administrativas de la entidad.



SERVICIO: Auditorías Visibles



SERVICIO: Publicación de Boletines Informativos con destino a la Comunidad



SERVICIO: Difusión de información en Medios de Comunicación



SERVICIO: Encuentros presenciales con la comunidad y autoridad regionales y locales



SERVICIO: Pedagogía en comunicación del riesgo de desastres.



SERVICIO: Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



TRÁMITE: Registro de Proveedores

El **TRÁMITE** es toda actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-), admitida bajo soporte normativo, mediante la cual ejerce un derecho o cumple una obligación.

| SERVICIO: | Auditorías Visibles |
|----------------------|---|
| En qué consiste: | En facilitar las relaciones entre el Fondo Adaptación y los ciudadanos en las diferentes etapas del proceso de intervención, involucrando a la ciudadanía beneficiada, con el fin de procurar que las intervenciones se realicen de manera transparente e incluyente, lo que contribuirá a promover la apropiación de las intervenciones por parte de los usuarios finales y su sostenibilidad, a través de los siguientes mecanismos: (i) foros con la comunidad, (ii) conformación de Equipos Locales de Seguimiento (ELS), (iii) reuniones de seguimiento y (iv) servicios de atención al ciudadano (SAC). |
| A quién va dirigido: | Ciudadanos – Instituciones Territoriales y de Control. |
| Cómo se accede: | <p>CANAL PRESENCIAL: Acercándose a los diferentes puntos territoriales de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) donde el Fondo Adaptación esté adelantando intervenciones. En las regiones, la prestación de este servicio está a cargo de contratistas, interventores, gerencias sectoriales y operadores regionales del Fondo Adaptación.</p> <p>CANAL VIRTUAL: A través de la página web www.fondoadaptación.gov.co a través de las evidencias de auditorías visibles publicadas en el canal de TV Interactiva (Digital), o por medio del servicio de la tecnología digital STREAMING.</p> |

| SERVICIO: | Publicación de Boletines Informativos con destino a la Comunidad |
|----------------------|---|
| En qué consiste: | En informar a las instituciones y a los ciudadanos, a través de documentos tipo boletín informativo, sobre los avances, logros y novedades, relacionadas con las temas de competencia del Fondo Adaptación en las respectivas regiones. |
| A quién va dirigido: | Instituciones – Ciudadanos |
| Cómo se accede: | CANAL ESCRITO: Mediante la emisión y publicación del Boletín Informativo sobre eventos relacionados con el Fondo Adaptación, con destino a las comunidades. |
| | CANAL VIRTUAL: A través de la página web www.fondoadaptación.gov.co en el espacio de noticias, a través de las evidencias publicadas. |

| SERVICIO: | Difusión de información en Medios de Comunicación |
|----------------------|---|
| En qué consiste: | En convocar a ruedas de prensa a los medios locales, con el fin de hacer pedagogía relacionada con los temas de competencia del Fondo Adaptación en las respectivas regiones, los avances, logros y novedades. |
| A quién va dirigido: | Instituciones – Ciudadanos |
| Cómo se accede: | <p>CANAL VIRTUAL: A través de la página web www.fondoadaptación.gov.co en el espacio de noticias, a través de las evidencias de noticias publicadas en el canal de TV Interactiva (Digital), o por medio del servicio de la tecnología digital STREAMING.</p> <p>CANAL ESCRITO: Mediante la emisión de noticias relacionadas con el Fondo Adaptación, en los diferentes medios de prensa escrita.</p> |

| | |
|----------------------|---|
| SERVICIO: | Encuentros presenciales con la comunidad y autoridad regionales y locales |
| En qué consiste: | Participación en Ferias de Servicio y Foros con la Comunidad. |
| A quién va dirigido: | Instituciones – Ciudadanos |
| Cómo se accede: | CANAL PRESENCIAL: En las regiones a través de los puntos territoriales de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) donde el Fondo Adaptación, donde la prestación está a cargo de contratistas, interventores, gerencias sectoriales y operadores regionales del Fondo Adaptación. |
| | CANAL VIRTUAL: A través de la página web www.fondoadaptación.gov.co en el espacio de noticias, a través de las evidencias de encuentros publicados en el canal de TV Interactiva (Digital), o por medio del servicio de la tecnología digital STREAMING |

| | |
|----------------------|--|
| SERVICIO: | Pedagogía en comunicación del riesgo de desastres. |
| En qué consiste: | Pedagogía en comunicación del riesgo de desastres a las entidades públicas y privadas y a la población, con fines de información pública, percepción y toma de conciencia. Se presta en coordinación con la Unida Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. |
| A quién va dirigido: | Instituciones – Ciudadanos |
| Cómo se accede: | CANAL PRESENCIAL: En las regiones a través de los puntos territoriales de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), donde la prestación de los servicios del Fondo Adaptación está a cargo de contratistas, interventores, gerencias sectoriales y operadores regionales del Fondo Adaptación. Acercándose a la sede principal del FONDO ADAPTACIÓN Calle 75 #5–88. Equipo de Atención al Ciudadano. |
| | CANAL VIRTUAL: A través de la página web www.fondoadaptación.gov.co en el canal de TV Interactiva (Digital). |

| SERVICIO: | Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias |
|----------------------|---|
| En qué consiste: | En adelantar la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de Ley, en los términos de tiempo establecidos y de acuerdo con las atribuciones de la entidad. Orientando al usuario de acuerdo con sus intereses, necesidades, derechos y deberes, en temas relacionados con el Fenómeno de “La Niña” 2010-2011, dentro del marco de la competencia administrativa del Fondo Adaptación. |
| A quién va dirigido: | Instituciones – Ciudadanos |
| Cómo se accede: | CANAL ESCRITO: Solicitando información mediante correo normal, remitido a la sede central del FONDO ADAPTACIÓN Calle 75 #5-88, piso 3, recepción. |
| | CANAL VIRTUAL: A través de la página web www.fondoadaptacion.gov.co o solicitando la información por correo electrónico a info@fondoadaptacion.gov.co |
| | CANAL PRESENCIAL: En las regiones a través de los puntos territoriales de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) donde el Fondo Adaptación, donde la prestación está a cargo de contratistas, interventores, gerencias sectoriales y operadores regionales del Fondo Adaptación. |

| SERVICIO: | Registro de Proveedores |
|----------------------|--|
| En qué consiste: | <p>Es un proceso a través del cual las firmas o empresas de orden nacional o internacional interesadas en contratar con el Fondo Adaptación, aportan al Consorcio Sinko encargado de gestionar el registro de proveedores del Fondo, información de carácter jurídico, financiero, técnico y organizacional, la cual una vez sometida a un proceso de validación y cruce con listas de riesgos nacionales e internacionales, obtienen una certificación de inscripción y de registro.</p> <p>El proceso recibe, evalúa, verifica, registra y mantiene actualizada la información de las firmas o empresas interesadas en ser contratistas del Fondo Adaptación; facilita los procesos de selección y contratación a partir de la clasificación y calificación de los proveedores, mantiene actualizada la información aportada por los mismos, de acuerdo con las directivas y los criterios establecidos por el Fondo Adaptación.</p> |
| A quién va dirigido: | Personas naturales o jurídicas nacionales o internacionales interesadas en contratar con el Fondo Adaptación. |
| Cómo se accede: | CANAL VIRTUAL: A través de la página web// www.fondoadaptación.gov.co |

Modelo de Servicio al Ciudadano: DISPONIBILIDAD DE PUNTOS DE ATENCIÓN – CAPACIDAD TÉCNICA INSTALADA



| Denominación | Disponibilidad Regional – Local | Disponibilidad Sede Central |
|-------------------------|---|--|
| Oficina de SAC | No aplica | Establecida por Ley |
| Puntos SAC contratistas | A través de clausula contractual | No aplica |
| Enlaces Regionales | A través de contratos de funcionamiento | No aplica |
| Buzón | Hace parte de la infraestructura de los SAC | Hace parte de la infraestructura de la oficina SAC |
| Página web | Acceso permanente no presencial | Acceso permanente no presencial |

Diagnóstico del Modelo de Servicio en Entidades Públicas (Ejercicio de Autoevaluación realizada por los Líderes de Servicio al Ciudadano de cada Entidad)

Con el fin de apoyarlos en definir el estado actual de su entidad frente al servicio al ciudadano, califique su fortaleza en una escala del uno al cuatro, SI o NO según la pregunta o el requerimiento específico de información que se le realice correspondiente a las siguientes áreas. Sus calificaciones le darán una idea de las áreas en las que debe concentrarse.

Puntaje

| Temas de evaluación | Sub temas de Evaluación | |
|--|---|---|
| Area 1: Estrategia, Estructura y Servidor Público | | |
| 1.32 | | |
| Estrategia | En la misión de la Entidad está claramente expuesta orientación y vocación al servicio con excelencia? | 1 |
| | Valore el nivel de Involucramiento Directivo en la definición de la orientación estratégica, seguimiento y evaluación del servicio al ciudadano en la entidad | 1 |
| | ¿Cuántas veces al año los directivos hablan con los servidores sobre la importancia de esforzarse por lograr un servicio con tendencia a cero errores (servicio excelente)? Marque con una x según corresponda. | 2 |
| | ¿Qué tanta importancia tiene el servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad? | 4 |
| | En el proceso de inducción a la entidad se aborda el capítulo correspondiente al servicio al ciudadano, los atributos del servicio y/o Los ciclos del servicio en que se desempeñará el nuevo Servidor Público? | 1 |
| | Al contratar a un nuevo Servidor Público (Contratista o funcionario) el Área de Gestión Humana hace vivir la experiencia del ciudadano en sus canales de atención para que se sensibilice sobre el tema de Servicio al Ciudadano? | 1 |
| | ¿La entidad cuenta con insumos técnicos para tomar decisiones de lo que debe hacerse en servicio al ciudadano. (Ej: estadísticas de demanda por canal de atención, nivel de satisfacción del ciudadano-cliente sobre el servicio prestado, etc.)? | 1 |
| | ¿Los Informes de Quejas y Reclamos son evaluados por el Equipo Directivo en sus comités? | 2 |
| | ¿La entidad cuenta con un Plan Estratégico de Servicio al ciudadano? | 1 |
| | Su entidad ha ejecutado Planes Estratégicos de Servicio al Ciudadano? | 1 |
| | ¿Cómo califica el resultado obtenido por los Planes Estratégicos de servicio al ciudadano que ha implementado la entidad? | 1 |
| Estructura | ¿De que nivel directivo depende el servicio al ciudadano (4: Director; 3: SubDirector o Secretaría General; 2: Asesor, 1: Coordinador)? | 4 |
| | ¿La Entidad cuenta con un área de atención al ciudadano constituido formalmente con competencias y con funciones claramente definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública? | 1 |
| | ¿La Entidad tiene una estructura funcional de servidores públicos que le permite atender la demanda de servicios del público de forma satisfactoria? | 1 |
| | Evalúe la articulación del grupo de atención al ciudadano con las demás dependencias de la entidad que trabajan por el mejoramiento del servicio a los ciudadanos (planeación, comunicaciones, sistemas, entre otros) | 1 |
| | ¿La entidad cuenta con la cantidad suficiente de servidores públicos para prestar un excelente servicio al ciudadano? | 1 |
| | ¿Los servidores que se encuentran al servicio de los ciudadanos conocen su rol y sus responsabilidades y los ciclos del servicio de los cuales participan? | 1 |
| | ¿Los puestos de trabajo han sido diseñados y equipados para que el servidor público cumpla con las necesidades del ciudadano-cliente y pueda prestarle un excelente servicio? | 1 |
| | ¿La Entidad cuenta con servidores públicos con la Actitud y Aptitud necesaria para brindar un excelente servicio al ciudadano? | 1 |
| Servidor Público | ¿La Entidad cuenta con servidores públicos con el conocimiento necesaria para brindar un excelente servicio al ciudadano? | 1 |
| | ¿Cuántas horas en capacitación y formación de habilidades para el servicio al Ciudadano-Cliente recibe el servidor público por año? | 1 |
| | ¿En la Entidad se adelantan ejercicios de evaluación sobre el desempeño de los servidores en el tema de servicio al ciudadano? | 1 |
| | ¿La Entidad otorga a los servidores que atienden ciudadanos incentivos o reconocimientos específicos relacionados con su desempeño? | 1 |
| | ¿La entidad cuenta con un presupuesto asignado de forma específica para el desarrollo o ejecución de iniciativas de Servicio al Ciudadano? | 1 |
| Financiación | | |
| Reconocimiento | ¿La Entidad ha obtenido reconocimientos, premios, certificaciones relacionadas con servicio al ciudadano? | 1 |

| Area 2: Canales de Atención | | | |
|---|---|-------------------------|---|
| 1.97 | | | |
| Disponibilidad | 1. Teléfono Fijo | | |
| | Fax | 1 | |
| | Líneas locales | 3 | |
| | Línea gratuita (018000) | 1 | |
| | 2. Electrónico | | |
| | Presencia en Redes Sociales: Facebook, Twitter, MySpace | 3 | |
| | Chat | 1 | |
| | Videoconferencia | 1 | |
| | Sitio Internet | 3 | |
| | Kioscos | 1 | |
| | 3. TV Interactiva (Digital) | 1 | |
| | 4. Presencial | 3 | |
| | 5. Centros Integrados | | |
| | Canal Centros Integrados de Servicio Estáticos (CADES) | 1 | |
| | Canal Centros Integrados de Servicio Móviles (Bus o Participación en Ferias de Servicio) | 3 | |
| | 6. Teléfono Móvil | 3 | |
| | 7. Correo postal | 3 | |
| | De los canales señalados califique según su experiencia y la retroalimentación del frontoffice y de los usuarios si tienen las características necesarias para un excelente funcionamiento. | | |
| | Calificación | 1. Teléfono Fijo | |
| | | Fax | 1 |
| Líneas locales | | 3 | |
| Línea gratuita (018000) | | 1 | |
| 2. Electrónico | | | |
| Presencia en Redes Sociales: Facebook, Twitter, MySpace | | 2 | |
| Chat | | 1 | |
| Videoconferencia | | 1 | |
| Sitio Internet | | 3 | |
| Kioscos | | 1 | |
| 3. TV Interactiva (Digital) | | 1 | |
| 4. Presencial | | 4 | |
| 5. Centros Integrados | | | |
| Canal Centros Integrados de Servicio Estáticos (CADES) | | 1 | |
| Canal Centros Integrados de Servicio Móviles (Bus o Participación en Ferias de Servicio) | | 2 | |
| 6. Teléfono Móvil | | 3 | |
| 7. Correo postal | | 3 | |
| Considera Usted que actualmente existe una correspondencia adecuada entre volumen de demanda del canal y prioridad otorgada al mismo por la Entidad ? | | 2 | |
| ¿El backOffice está alineado con el front office de atención al ciudadano de tal forma que se garanticen las eficiencias para el logro de los objetivos del servicio? | | 2 | |
| Área 3: Conocimiento del Ciudadano Cliente | | | |
| 1.88 | | | |
| Gestión del Conocimiento del Ciudadano | ¿Posee su entidad una base de datos única de Ciudadanos-Clientes con información identificadora de todos o parte de ellos? | 4 | |
| | ¿La base de datos que tiene actualmente su entidad le permite tomar decisiones operativas y de Gestión de Calidad para un mejor servicio al ciudadano? | 2 | |
| | ¿La Dirección de la entidad sabe qué Ciudadanos-Clientes se quejan y Por qué Se quejan? Sabe qué solicitan y por qué medios lo hacen? | 1 | |
| | ¿Está actualizada la base de datos? | 3 | |
| | ¿Tiene un responsable de administrar la base de datos de usuarios de la entidad? | 1 | |
| | ¿El líder de Servicio al Ciudadano-Cliente tiene acceso a la Base de Datos única de usuarios? | 1 | |
| | ¿Sabe usted cuál es el canal que más utilizan sus clientes y para qué? | 4 | |
| | ¿Sabe ud. Cuántos usuarios Tiene diariamente y qué servicios se prestaron? | 1 | |
| | ¿Usted accede a la base de datos de usuarios en tiempo real cuando requiere saber el comportamiento de los canales de atención? | 1 | |
| | ¿Sabe los niveles de servicio en tiempo real de los canales? | 1 | |
| | ¿Sabe usted cuánto tiempo le toma a su entidad responder a una queja del servicio. | 1 | |
| | ¿Sabe Ud cuánto tiempo debe esperar un ciudadano cliente para que atiendan una solicitud realizada por correo físico y por Correo Electrónico? | 4 | |
| | ¿Se puede localizar fácilmente al ciudadano cliente de su entidad? | 4 | |
| | ¿Tiene conocimiento del nivel de satisfacción del Ciudadano-Cliente con los servicios de su entidad? | 3 | |
| | Tiene conocimiento sobre los Ciudadanos-Clientes que han referido a su entidad como una Entidad que presta excelente servicio? | 1 | |
| | Sabe usted cuál es el canal que brinda mayor satisfacción y por qué razón? | 4 | |
| | ¿Su entidad realiza seguimiento a la respuesta del ciudadano cliente a campañas que su entidad realiza por los diferentes canales? | 1 | |
| | Su entidad sabe si un Ciudadano-Cliente ha realizado trámites similares en otras entidades del estado para poder atender su necesidad? | 1 | |
| | ¿Nuestros ciudadanos clientes y nuestros servidores públicos del Front y Back Office toman parte activa en el diseño del servicio? | 1 | |
| | ¿Hacemos pruebas del servicio con los Ciudadanos-Clientes y con los Servidores Públicos del Front y Back Office? | 1 | |
| | ¿Integramos el reporte de quejas al mejoramiento continuo de la entidad? | 1 | |
| | Tiene mecanismos la entidad para educar al cliente alrededor de nuevos productos o servicios o fortalecer el conocimiento de los actuales? | 1 | |
| | Cómo califica el proceso de "escuchar la voz del cliente", es decir, de conocer sus necesidades y expectativas. ? | 3 | |
| | ¿Cómo califica las campañas de comunicación que ha llevado a cabo la Entidad para promocionar y difundir los servicios que le ofrece a los ciudadanos? | 1 | |
| | La entidad cuenta con un Ranking competitivo de atención por oficina de atención al ciudadano o por áreas ? | 1 | |
| | ¿Sabemos cuántas actividades innecesarias generan nuestras operaciones como resultado de servicios mal diseñados y con malas comunicaciones? | 1 | |
| | ¿En la entidad se rastrea sistemáticamente los posibles puntos de falla en nuestro servicio? | 1 | |
| | ¿En la entidad se aplica alguna herramienta para el Mejoramiento Continuo e identificación de puntos de control? | 1 | |
| De los atributos de calidad, califique cómo cree que lo percibe el ciudadano - cliente: | | | |
| Calidad en la Oferta de Servicios | PROBIDAD | 3 | |
| | EFICIENCIA | 2 | |
| | OPORTUNIDAD | 3 | |
| | TRANSPARENCIA | 3 | |
| | CALIDEZ | 3 | |

Área 4: Articulación Institucional

2.43

| | | |
|--|--|---|
| Liderazgo | Considera que las Entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tienen una visión compartida? | 4 |
| | Como líder, ¿ha utilizado palabras y acciones para demostrar de manera clara que está totalmente comprometido a desarrollar talentos en servicio al ciudadano y de esta manera fortalecer el efecto aspiracional en el servidor público? | 3 |
| | ¿Las personas que rodean a los líderes del PNSC considerarían que usted se encuentra comprometido activamente en las iniciativas de servicio al ciudadano en su empresa? | 1 |
| | ¿Tiene su entidad reservas diversas y abundantes de servidores talentosos y preparados que estén dispuestos a avanzar en el desarrollo de la cultura del servicio al ciudadano en la AP. | 4 |
| Coordinación | ¿La Entidad ha implementado mecanismos de articulación con otras entidades para garantizar el servicio al ciudadano o desarrollar nuevos servicios? | 1 |
| Cooperación | ¿En la actualidad la Entidad comparte espacios de retroalimentación sobre servicio al ciudadano con otras entidades de la APN? | 3 |
| Benchmarking (Buenas prácticas) | ¿La entidad ha replicado buenas prácticas de otras entidades en servicio al ciudadano a nivel Nacional o internacionalmente? | 1 |



| | |
|-------------------------|---|
| Nombre del Plan: | Plan de desarrollo administrativo Sector Hacienda |
| Descripción: | Instrumento en el que se determinan los programas, proyectos, acciones, actividades, responsables e indicadores para el mejoramiento de la gestión de los organismos y entidades de la Administración Pública, en el marco de las políticas de desarrollo administrativo. |
| Responsable: | Ministerio de Hacienda y Crédito público & Entidades Adscritas y Vinculadas |

| | | | |
|----------------------|---|---------------------|------------------------------------|
| Categoría No. | 1. NOMBRE DE LA ENTIDAD FONDO ADAPTACIÓN | Responsable: | CARMEN ELENA AREVALO CORREA |
|----------------------|---|---------------------|------------------------------------|

| | |
|--------------------------|--|
| Sub Categoría No. | 1.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO |
|--------------------------|--|

| | | | |
|-------------------------------|---|--|--|
| Sub Categoría No 1.2.2 | Fortalecer periódicamente la divulgación de información útil a la ciudadanía, enfocada en la rendición de cuentas | INDICADOR | FORMULA INDICADOR |
| | | Porcentaje de iniciativas implementadas y/o fortalecidas relacionadas con la divulgación de información útil a la ciudadanía | (Número de Entidades con iniciativas implementadas y/o fortalecidas relacionadas con la divulgación de información útil a la ciudadanía/ Número de Entidades del Sector Hacienda) 100* |

| Nombre de Tarea | Descripción | Responsable | Fecha Inicio | Fecha Fin | Peso | Recursos |
|--|--|--------------------------------------|--------------|-----------|------|--------------------------------|
| 1.2.2.1. Formular un plan de acción que asegure la aplicación de las mejores prácticas de rendición de cuentas durante el año 2013. | Formular un plan de acción que asegure la aplicación de las mejores prácticas de rendición de cuentas durante el año 2013, de acuerdo con los objetivos a resolver por la POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS (CONPES 3654), que cubra las siguientes ejes temáticos: MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA A LOS CIUDADANOS y FOMENTAR EL DIÁLOGO Y LA RETROALIMENTACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LOS CIUDADANOS. | Juan Manuel Ruiz, Silvia María Hoyos | 01-Jan-13 | 31-Mar-13 | 0.1 | Paula Sierra, Carlos Sarmiento |
| 1.2.2.2. Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA A LOS CIUDADANOS, despliegue segundo trimestre 2013. | Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA A LOS CIUDADANOS, establecidas en el Plan de Actualización del Sitio Web 2013. | Juan Manuel Ruiz, Silvia María Hoyos | 01-Apr-13 | 30-Jun-13 | 0.15 | Carlos Murgas |
| 1.2.2.3. Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA A LOS CIUDADANOS, despliegue tercer trimestre 2013. | Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA A LOS CIUDADANOS, establecidas en el Plan de Actualización del Sitio Web 2013. | Juan Manuel Ruiz, Silvia María Hoyos | 01-Jul-13 | 30-Sep-13 | 0.15 | Carlos Murgas |



| | | | | | | | |
|---|---|---|-----------|-----------|------|-------------------------------|--|
| Nombre del Plan: | Plan de desarrollo administrativo Sector Hacienda | | | | | | |
| Descripción: | Instrumento en el que se determinan los programas, proyectos, acciones, actividades, responsables e indicadores para el mejoramiento de la gestión de los organismos y entidades de la Administración Pública, en el marco de las políticas de desarrollo administrativo. | | | | | | |
| Responsable: | Ministerio de Hacienda y Crédito público & Entidades Adscritas y Vinculadas | | | | | | |
| 1.2.2.4. Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA A LOS CIUDADANOS, despliegue cuarto trimestre 2013. | Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA A LOS CIUDADANOS, establecidas en el Plan de Actualización del Sitio Web 2013. | Juan Manuel Ruiz, Silvia María Hoyos | 01-Oct-13 | 31-Dec-13 | 0.15 | Carlos Murgas | |
| 1.2.2.5. Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático FOMENTAR EL DIÁLOGO Y LA RETROALIMENTACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LOS CIUDADANOS, despliegue segundo trimestre 2013. | Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático FOMENTAR EL DIÁLOGO Y LA RETROALIMENTACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LOS CIUDADANOS, establecidas en el Plan Operativo de Auditorías Visibles 2013. | Paula Sierra Gina Cervetto | 01-Apr-13 | 30-Jun-13 | 0.15 | Paula Sierra Gina Cervetto | |
| 1.2.2.6. Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático FOMENTAR EL DIÁLOGO Y LA RETROALIMENTACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LOS CIUDADANOS, despliegue tercer trimestre 2013. | Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático FOMENTAR EL DIÁLOGO Y LA RETROALIMENTACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LOS CIUDADANOS establecidas en el Plan Operativo de Auditorías Visibles 2013. | Paula Sierra Gina Cervetto | 01-Jul-13 | 30-Sep-13 | 0.15 | Paula Sierra Gina Cervetto | |
| 1.2.2.7. Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático FOMENTAR EL DIÁLOGO Y LA RETROALIMENTACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LOS CIUDADANOS, despliegue cuarto trimestre 2013. | Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático FOMENTAR EL DIÁLOGO Y LA RETROALIMENTACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LOS CIUDADANOS establecidas en el Plan Operativo de Auditorías Visibles 2013. | Paula Sierra Gina Cervetto | 01-Oct-13 | 31-Dec-13 | 0.15 | Paula Sierra Gina Cervetto | |



| | |
|-------------------------|---|
| Nombre del Plan: | Plan de desarrollo administrativo Sector Hacienda |
| Descripción: | Instrumento en el que se determinan los programas, proyectos, acciones, actividades, responsables e indicadores para el mejoramiento de la gestión de los organismos y entidades de la Administración Pública, en el marco de las políticas de desarrollo administrativo. |
| Responsable: | Ministerio de Hacienda y Crédito público & Entidades Adscritas y Vinculadas |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|--|
| Sub Categoría No 1.2.4 | Fortalecer la participación ciudadana en la Gestión Institucional | INDICADOR | FORMULA INDICADOR |
| | | Porcentaje de iniciativas institucionales definidas e implementadas en las que se incluya la participación de la ciudadanía | (Número de Entidades con iniciativas definidas y/o implementadas en las que se incluya la participación de la ciudadanía/ Número de Entidades del Sector Hacienda)*100 |

| Nombre de Tarea | Descripción | Responsable | Fecha Inicio | Fecha Fin | Peso | Recursos |
|--|--|-----------------------------|--------------|------------|------|-----------------------------|
| 1.2.4.1. Identificar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la entidad. | Diagnosticar la participación ciudadana en la gestión de la entidad. | Paula Sierra, Gina Cervetto | 01/02/2013 | 31/03/2013 | 0.05 | Paula Sierra, Gina Cervetto |
| 1.2.4.2. Definir y difundir estrategias y mecanismos institucionales de participación ciudadana y compartir experiencias y buenas prácticas con otras entidades. | Definir y difundir estrategias institucionales de participación ciudadana para compartir experiencias y buenas prácticas con otras entidades. | Paula Sierra, Gina Cervetto | 01/02/2013 | 31/03/2013 | 0.05 | Paula Sierra, Gina Cervetto |
| 1.2.4.3. Implementar mecanismos institucionales para aumentar la participación ciudadana, despliegue segundo trimestre 2013. | Implementar mecanismos institucionales para aumentar la participación ciudadana (información, planeación participativa, control social a la gestión institucional, ejecución por colaboración ciudadana), despliegue segundo trimestre 2013. | Paula Sierra, Gina Cervetto | 01/04/2013 | 30/06/2013 | 0.3 | Paula Sierra, Gina Cervetto |
| 1.2.4.4. Implementar mecanismos institucionales para aumentar la participación ciudadana, despliegue tercer trimestre 2013. | Implementar mecanismos institucionales para aumentar la participación ciudadana (información, planeación participativa, control social a la gestión institucional, ejecución por colaboración ciudadana), despliegue tercer trimestre 2013. | Paula Sierra, Gina Cervetto | 01/07/2013 | 30/09/2013 | 0.3 | Paula Sierra, Gina Cervetto |
| 1.2.4.5. Implementar mecanismos institucionales para aumentar la participación ciudadana, despliegue cuarto trimestre 2013. | Implementar mecanismos institucionales para aumentar la participación ciudadana (información, planeación participativa, control social a la gestión institucional, ejecución por colaboración ciudadana), despliegue cuarto trimestre 2013. | Paula Sierra, Gina Cervetto | 01/10/2013 | 31/12/2013 | 0.3 | Paula Sierra, Gina Cervetto |

| | | | |
|-------------------------------|--|--|--|
| Sub Categoría No 1.2.5 | Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas | INDICADOR | FORMULA INDICADOR |
| | | Porcentaje de Entidades del sector Hacienda que realizan la Rendición de cuentas a la ciudadanía (bajo los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función | Actividades ejecutadas/Actividades programadas |

| Nombre de Tarea | Descripción | Responsable | Fecha Inicio | Fecha Fin | Peso | Recursos |
|---|--|---|--------------|------------|------|-----------------------------------|
| 1.2.5.1. Participar en la Audiencia Pública Sectorial | Participar en la audiencia de rendición de cuentas y cumplir con lo solicitado por el Ministerio de Hacienda antes, durante y después de la realización de la misma. | Juan Manuel Ruiz, Silvia María Hoyos, Edgar Ortiz | 15/09/2013 | 15/12/2013 | 1 | Adriana Sandoval Carlos Sarmiento |