



# Informe de seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022.

Diciembre 31 de 2022

María Claudia Gutiérrez Mejía  
Asesor con funciones de Control Interno



## **Contenido**

1. Introducción	3
2. Objetivo y Alcance	3
3. Principios Éticos	4
4. Valores Éticos	7
5. Formulación de estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	8
6. Verificación y Seguimiento	15
7. Conclusiones y Recomendaciones	31



## **Informe de Seguimiento a la Formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

### **1. Introducción**

La Asesora con funciones de Control Interno, en cumplimiento de su rol de seguimiento y evaluación, en cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Circular No. 04 de 2005 del presidente del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, presenta al representante Legal del Fondo Adaptación el Informe de Seguimiento a la Formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el Decreto 124 del 26 de enero del año 2016, el Fondo formuló y publicó oportunamente, dentro del primer trimestre del año, el Plan a ejecutado en la vigencia 2022.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, está estructurado partiendo de seis componentes en los que se enmarcan las acciones que adelantó la entidad durante esta vigencia, como lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en sus políticas, aclarando que el componente dos Estrategia Anti-trámites no es aplicable al Fondo, según resolución 3564 de 2015 en su numeral 9.1:

1. Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo,
2. Estrategia Anti -trámites,
3. Estrategia de Rendición de Cuentas,
4. Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano,
5. Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
6. Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana

El documento correspondiente, se encuentra a disposición de todos los



interesados en el sitio web de la  
Entidad:

[https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Plan\\_Anticorrupcion\\_y\\_Atencion\\_al\\_Ciudadano/Plan\\_Anticorrupcion\\_y\\_Atencion\\_al\\_Ciudadano.pdf](https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano.pdf)

## 2. Objetivo y Alcance

Este informe tiene como objetivo el seguimiento a la ejecución de actividades de los componentes del Plan con corte a 31 de diciembre de 2022.

El plan cuenta con los lineamientos contenidos en los documentos: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivo "Formular la estrategia de la vigencia 2022 para la lucha contra la corrupción y la mejora de las relaciones con los ciudadanos que reciben los bienes y servicios del Fondo Adaptación, orientándolas a la transparencia, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas y la participación ciudadana".

A través de la Política institucional de transparencia y lucha contra la corrupción del Fondo nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, a cumplir con las funciones asignadas a la entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, la cual se desarrolla a través de los principios y valores que rigen el actuar de los colaboradores del Fondo Adaptación y que están consignados en el Código de Ética y Buen Gobierno, el cual es un referente formal de la conducta personal y profesional de todos quienes hacemos parte de la entidad.

## 3. Principios Éticos

El Fondo Adaptación realizó la actualización del Código de Ética y



Buen Gobierno que fue aprobado por el Consejo Directivo en el año 2012 y se adopta mediante resolución 0390 de 2017, el día 31 de marzo de 2017.

A través de la Resolución 0765 de 2017, el Fondo Adaptación adoptó e incorporó el Código de Integridad creado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En enero de 2021, se socializó la propuesta del Código para obtener comentarios de los colaboradores de la Entidad con el fin de tener un Código de Integridad y Buen Gobierno actualizado y como resultado de un proceso participativo.

El 28 de enero de 2021, el Consejo Directivo del Fondo Adaptación aprobó la actualización del Código de Integridad y Buen Gobierno siendo adoptado por la Entidad, mediante Resolución No.030 del 05 de febrero de 2021.

Los principios y directrices éticas, que se citan a continuación, corresponden a las declaraciones básicas desde las cuales se erige el sistema de valores al que todos los servidores y colaboradores del Fondo Adaptación se adscriben voluntariamente; estas creencias se presentan como postulados que se asumen como normas rectoras no susceptibles de trasgresión o negociación:

En el Fondo Adaptación reconocemos y actuamos bajo los siguientes principios éticos:

- **Transparencia:** Nuestras actuaciones y decisiones serán claras, garantizaremos el acceso a la información oportuna para el ejercicio del control social.

Nos comprometemos como entidad con la rendición de cuentas, escenario en el cual se suministrará información precisa, real y permanentemente sobre la gestión y resultados.

- **Eficiencia y compromiso social:** Los funcionarios y



colaboradores del Fondo Adaptación, ponemos a disposición de la entidad nuestras capacidades y destrezas académicas, profesionales, sociales y humanas para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado; dando más de lo que se espera de nosotros y ejerciendo nuestras funciones y actividades en estricto cumplimiento de la ley.

Las funciones y actividades institucionales estarán encaminadas a atender los requerimientos de nuestros usuarios, reconociendo sus particularidades y brindando una atención con calidad, oportunidad, eficiencia y transparencia.

El compromiso institucional y el sentido de pertenencia, por el cumplimiento del objeto y la finalidad del Fondo Adaptación, será nuestra principal motivación.

Los servidores del Fondo Adaptación, garantizaremos el máximo compromiso social para lograr que la entidad obtenga resultados de verdadero impacto social, económico y ambiental.

- **Legalidad:** Todas las actuaciones que desarrollemos como servidores públicos y colaboradores del Fondo Adaptación estarán fundamentadas o sustentadas desde el punto de vista legal.

Constituye el marco para nuestra actuación, la Constitución Política, las leyes, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los acuerdos, las circulares y la demás normatividad que nos resulte aplicable.

Como funcionarios públicos y colaboradores del Fondo Adaptación velaremos porque la función pública garantice el acatamiento de los fines del estado y el



objeto y la finalidad institucional, para beneficio de la nación y de la comunidad y no en representación de intereses propios o de terceros en detrimento de la sociedad.

Evitaremos toda situación en la que los intereses personales directos o indirectos se encuentren en conflicto con el interés general o puedan interferir con el desempeño ético y transparente de las funciones de la entidad.

**2 Interés general y prevalencia del bien común:**

Las decisiones que se tomen en el Fondo Adaptación, buscarán solamente el interés común; no se tolerará el abuso de poder o el tráfico de influencias.

De conformidad con lo anterior, los funcionarios reconocemos y respetamos las siguientes directrices de integridad

- Evitamos toda situación en la que los intereses personales directos o indirectos se encuentren en conflicto con el interés general o puedan interferir con el desempeño ético y transparente de nuestras funciones.
- Tomamos decisiones buscando solamente el interés público.
- Damos más de lo que se espera de nosotros y ejercemos estricto cumplimiento de la constitución y la ley en el ejercicio de nuestros deberes.
- Declaramos nuestros bienes para garantizar nuestra transparencia.
- Denunciamos ilegalidades e irregularidades.
- No usamos información privilegiada o confidencial para beneficio propio o de terceros.
- No aceptamos presentes, regalos o dádivas.



Frente a nuestros grupos de interés estas son nuestras directrices:

- ***El Fondo Adaptación y la ciudadanía en general:*** en el Fondo Adaptación nos comprometemos a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear una mejor Nación, respetando los mecanismos de participación ciudadana y garantizando que los procesos administrativos se desarrollen bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus normas reglamentarias, nos comprometemos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado y diligente a nuestros usuarios y sin discriminación o distinción negativa alguna.

- ***El Fondo Adaptación y los órganos de control:*** en el Fondo Adaptación comunicamos ampliamente en forma veraz y oportuna, los resultados de nuestra gestión.

Así mismo, reconocemos a los organismos e instancias de control con respeto y les facilitamos el proceso de evaluación y el acceso a la información, atendiendo y acatando sus recomendaciones y sugerencias.

- ***El Fondo Adaptación y sus relaciones interinstitucionales:*** en el Fondo Adaptación reconocemos y respetamos a todas las entidades públicas y propendemos



por realizar con estas un trabajo coordinado y colaborativo para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

- **El Fondo Adaptación y sus contratistas:** en el Fondo Adaptación mantenemos con los contratistas una relación fundamentada en la legalidad, claridad, conocimiento y equidad con respeto de las condiciones contractuales previstas para el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- **El Fondo Adaptación y los medios de comunicación:** en el Fondo Adaptación entregamos a la comunidad, a través de los medios de comunicación resultados de gestión verídica, oportuna y clara, para mejorar la confianza en la institución y en la legitimidad del Estado.

#### 4. Valores Éticos

Los valores posibilitan la aplicación de los Principio Éticos y que deben orientar y guiar la conducta de todos los servidores públicos y colaboradores del Fondo Adaptación del nivel nacional, cualquiera que sea su tipo de vinculación.

El Fondo Adaptación, además de adoptar el Código de Integridad del Servicio Público creado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, integrado por los cinco (5) valores, denominados Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia, ha adoptado como valor institucional adicional un (1) valor denominado Integridad, para un total de seis (6) valores.

#### 5. Formulación de estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

El Fondo para dar cumplimiento a la política, ha estableció dentro del



plan los siguientes objetivos específicos para alcanzar en la vigencia 2022:

Dentro de los objetivos específicos del Plan se definieron los siguientes:

- Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales del Fondo Adaptación, que atenten contra el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales.
- Planificar las estrategias orientadas a aumentar la satisfacción de los bienes y servicios que ofrece el Fondo Adaptación y fomentar la cultura del servicio en los servidores de la Entidad.
- Fortalecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la Entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.
- Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

Para el cumplimiento de estos objetivos se definieron las siguientes líneas de acción:

1. Adopción de las mejores prácticas en materia de contratación pública.
2. Trabajo interinstitucional para elevar los estándares de transparencia.
3. Definición de estrategias de servicio que soporten los procesos institucionales



garantizando el acceso a información, oportuna, clara, completa y con trazabilidad, que sea consistente en los diferentes canales y/o medios de interacción.

4. Mejoramiento gradual de la página institucional a partir de la validación de los grupos de interés.
5. Fortalecimiento en el análisis y eficacia de respuestas de quejas y reclamos y sugerencias.

En el mismo sentido, en el plan se establecieron las siguientes acciones para cada una de las estrategias:

### **Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo**

#### **Componente #1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

El Fondo Adaptación, en ejercicio de sus funciones y competencias administrativas y legales, declara su compromiso de gestionar el riesgo para el logro de los diferentes objetivos institucionales.

Las principales acciones que se previeron desarrollar en el año 2022 para fortalecer la Gestión del Riesgo fueron:

- ☐ Actualización de los riesgos institucionales, de acuerdo con la Política de Gestión de Riesgos de la Entidad aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- ☐ Capacitación a los servidores públicos y contratistas.
- ☐ Monitoreo de los riesgos.
- ☐ Evaluación del riesgo.



- **Subcomponente Política de Administración de Riesgos**
  - i) Revisar y actualizar (si aplica) la Política de Riesgo de acuerdo con las experiencias de evaluación y seguimiento de los riesgos institucionales. 31/10/2022
  
- **Subcomponente Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**
  - i) Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización. 30/06/2022
  
  - ii) Revisar y actualizar los eventos de riesgos de corrupción de la Entidad registrados en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de manera conjunta con las dependencias responsables, conforme con la metodología institucional. 31/12/2022
  
- **Subcomponente Consulta y divulgación**
  - i) Divulgar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad. 30/06/2022
  
  - ii) Publicar el mapa de riesgos de corrupción.30/06/2022
  
- **Subcomponente Monitoreo y revisión**
  - i) Implementar las acciones propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción.30/06/2022
  
  - ii) Realizar revisión periódica del mapa de riesgo de corrupción y aplicar los ajustes a que haya lugar en caso de posibles cambios que se generen respecto a la eficacia de los controles, cambios en el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes; verificando el cumplimiento de



los planes manejo.31/12/2022.

- **Subcomponente Seguimiento**

- i) Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles, así como el cumplimiento de las acciones. 30 de abril. 31 de agosto/ 31 de diciembre 2022  
[https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano/Seguimiento Riesgos de Corrupcion/Informe de Seguimiento Riesgos de Corrupcion Abril 2022.pdf](https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20Ciudadano/Seguimiento%20Riesgos%20de%20Corrupcion/Informe%20de%20Seguimiento%20Riesgos%20de%20Corrupcion%20Abril%202022.pdf)
- ii) Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción. 30 de abril. 31 de agosto/ 31 de diciembre 2022

## **Estrategia de Rendición de Cuentas**

### **Componente #3: Rendición de Cuentas**

En el Fondo Adaptación la rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente y transversal orientado a afianzar la relación Estado – Ciudadano, que implica un compromiso en doble vía en el que los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones institucionales a nivel nacional, regional y local, y la Entidad explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Con el fin de orientar la planeación 2022 de la participación ciudadana y la rendición de cuentas, el Fondo Adaptación desarrolló en la Estrategia de Rendición las siguientes líneas:

- Estrategia de Rendición de Cuentas 365.
- Estrategia Institucional de Interacción Social.

- **Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible.**



i) Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas 365 de la Entidad nov-dic-2022.

- **Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

i) Implementar 120 comités de seguimiento a la ejecución de los Lineamientos de la estrategia de interacción de sostenibilidad social en los macroproyectos y sectores. Enero a Diciembre de 2022

ii) Acompañar 80 espacios de participación de la estrategia social de Auditorías visibles. Enero a Diciembre de 2022

iii) Ejecutar y acompañar 6 Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional. Enero a Diciembre de 2022

- **Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**

i) Fortalecer 68 equipos locales de seguimiento – ELS. Enero a Diciembre de 2022

ii) Acompañar 10 actividades de relacionamiento con las comunidades beneficiarias. Enero a Diciembre de 2022.

- **Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

i) Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas Externa e Interna de la Entidad. Enero a Diciembre de 2022. Realizar la Audiencia Pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia octubre 2021-septiembre 2022.



## Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

### Componente #4: Atención al Ciudadano

La actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano, realizada por el Fondo Adaptación en el mes de diciembre de 2020, busca unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, y que esta atención se realice manteniendo un estándar de calidad y accesibilidad, que aporte a los objetivos de la Entidad y genere satisfacción al ciudadano. Se incluyeron los protocolos para la atención de niños y adolescentes, personas de habla indígena o extranjera, y comunidad LGBTI+ y un complemento de protocolos para población con discapacidad visual y/o auditiva.

Las principales acciones que se desarrollarán en la estrategia de atención al ciudadano están orientadas a mejorar la cultura de servicio de los servidores a los grupos de interés y mejorar la satisfacción de los clientes en los servicios que los mismos demandan al Fondo.

Entre las acciones formuladas dentro de este componente del Plan, se encuentran las siguientes:

- **Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**

i) Con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el Art 17 de la Ley 2052 de 2020 implementar y conformar mediante acto administrativo el equipo de relacionamiento con el ciudadano, que será la instancia encargada de definir y liderar lineamientos del relacionamiento con la ciudadanía, contribuyendo al fortalecimiento de las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el Ciudadano al interior de la Entidad. Junio 2022

- **Subcomponente Fortalecimiento de los canales de**

Página **15** de **46**



**atención.**

- ii) Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano a través de las actividades de (Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano) que la entidad ejecuta en región. Enero Diciembre 2022.

- **Subcomponente Talento Humano**

- i) Realizar capacitaciones en temas de servicio al ciudadano (entre otros en lenguaje claro, inclusivo, lengua de señas, etc.) en concordancia con las temáticas priorizadas en el Plan Institucional de Capacitación del Fondo. Enero Diciembre 2022.

- **Subcomponente Normativo y procedimental**

- i) Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley, a los derechos de petición que llegan al Fondo Adaptación. Publicación en página web se realizará informes de Seguimiento en la vigencia de manera trimestral a las PQRSFD recibidas y radicadas en el Sistema de Gestión Documental en el Fondo y así evidenciar la gestión a los Derecho de Petición. Enero Diciembre 2022.

- **Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano**

- i) Sin actividades para programar en la vigencia 2022.

## **Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

### **Componente #5: Transparencia y Acceso a la Información Pública**

El plan anticorrupción incluye acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de *Acceso a la Información Pública regulado por la Ley*



1712 de 2014, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Las acciones formuladas para esta Estrategia se desarrollan a través de las siguientes acciones:

- **Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa**
  - Sin actividades para programar en la vigencia 2022.
- **Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva**
  - i) Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley, a los derechos de petición que llegan al Fondo Adaptación. Publicación en página web se realizará informes de Seguimiento en la vigencia de manera trimestral a las PQRSFD recibidas y radicadas en el Sistema de Gestión Documental en el Fondo y así evidenciar la gestión a los Derecho de Petición. Enero Diciembre 2022.
- **Subcomponente Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**
  - i) Sin actividades para programar en la vigencia 2022. Este componente se cumplió en la vigencia 2019.
- **Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad**
  - i) Sin actividades para programar en la vigencia 2022.
- **Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública**
  - i) Medir la percepción y satisfacción de la comunidad respecto al Fondo Adaptación, teniendo en cuenta la atención de PQRSFD. Informe de Satisfacción Ciudadana. Enero- Diciembre 2022.



## Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana

### Componente #6: Participación Ciudadana

La estrategia de Participación Ciudadana del Fondo Adaptación, denominada Auditorías Visibles, tiene como objetivo generar espacios de participación, control social y rendición de cuentas, en los cuales las comunidades impactadas por los proyectos liderados por el Fondo Adaptación, así como las partes interesadas- organizaciones sociales, líderes comunitarios, instituciones públicas y/o privadas-, participen de manera activa, en el diseño, ejecución, seguimiento y sostenibilidad de los proyectos.

En el Fondo Adaptación, la Estrategia está compuesta por 9 mecanismos donde se busca se ejerza el derecho constitucional de la participación ciudadana: Foros, Equipos Locales de Seguimiento -ELS, Reuniones de seguimiento con los ELS, Mesas de trabajo con comunidad, Mesas de trabajo de gestión interinstitucional, Socializaciones comunitarias, Capacitaciones comunitarias y Sondeos de satisfacción ciudadano y Atención al ciudadano –SAC-.

Dentro de las acciones previstas por el plan en este componente se encuentran las siguientes:

- **Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa**

- i) Acompañar la elaboración y realizar la aprobación de 10 Planes de Gestión Social de los contratos de proyectos y / obras. Enero Diciembre 2022.

### 6. Verificación y Seguimiento

La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, lideró la formulación del Plan con los equipos responsables de su ejecución.

Como se describe en el documento *"Su estructura parte de seis componentes en los que se enmarcan acciones que deberán ser adelantadas por cada una de las áreas, de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la Entidad, tal como lo establece la Política de Planeación Institucional, contenida en el MIPG para la*

Página **18** de **46**



*administración pública.”*

Las actividades que constituyen el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentran incluidas en el Plan de Acción de la entidad. Se dio continuidad a las acciones iniciadas en el 2021 en sus estrategias.

A continuación, se relacionan los resultados del seguimiento a los avances de las acciones formuladas para los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con cumplimiento a 31 de diciembre 2022, así como de las actividades que contemplan ejecución continua durante la vigencia:

## **Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo**

### **Componente #1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

#### **Subcomponente Política de Administración de Riesgos**

- i) **Revisar y actualizar (si aplica) la Política de Riesgo de acuerdo con las experiencias de evaluación y seguimiento de los riesgos institucionales. 31/10/2022**

El Fondo Adaptación cuenta con la Política de Gestión de Riesgos vigente, debidamente publicada en la página web de la Entidad para conocimiento de todos los colaboradores o grupos de interés.

<https://drive.google.com/file/d/15RjZBzZPUgHOwGUlr2DqCIfa7ZlbX746/view>

Los Equipos de Trabajo durante la vigencia 2022, han reportado a la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento el seguimiento a riesgos de la Entidad, donde se evidencia la no materialización de riesgos de corrupción, lo cual demuestra que los controles asociados

Página **19** de **46**



funcionan de manera adecuada esta trazabilidad permite la revisión sistemática de la Política durante la vigencia en virtud de los resultados al seguimiento. El seguimiento cuatrimestral con corte a 31 de diciembre se encuentra actualmente en elaboración por parte de la Oficina Asesora de Planeación, basados en las evidencias reportadas en la herramienta Google.

Control Interno de Gestión en atención al rol de evaluación y seguimiento establecido para las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces en la normatividad vigente, y según lo definido en el plan anual de auditoría 2022, adelantó las acciones de Seguimiento a la Implementación de la Política y lineamientos para la gestión del Riesgo.

Como resultado de este seguimiento se identificaron fortalezas en la administración de los riesgos, oportunidades de mejora en las tareas realizadas y recomendaciones para el mejoramiento de la gestión de los riesgos de la entidad.

Se identificaron fortalezas en los siguientes aspectos:

- ✓ Política y lineamientos para la gestión del Riesgo del Fondo Adaptación socializada y publicada en la intranet y en la página web.
- ✓ Mapa de riesgos formalizado, construido con la participación de los equipos de trabajo y aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- ✓ Seguimiento periódico e independiente a la administración de los riesgos y formulación de plan de mejoramiento para gestionar las observaciones resultantes.

Se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- ✓ La estructura de la matriz de riesgos en cuanto a evento de riesgo, tipo de control, denominación de los campos de la matriz de riesgos, entre otros aspectos.



- ✓ La categorización y asociación del perfil de riesgo y la fuente del riesgo teniendo en cuenta lo establecido en la política de riesgos y la descripción de los riesgos incluidos en la matriz de riesgos.
- ✓ La formulación de los atributos para el diseño de los controles, especialmente en cuanto a la periodicidad, propósito, forma de ejecución y evidencias del control.
- ✓ La descripción del control para que no sea solamente una actividad dentro del proceso, sino que cumpla con el propósito de mitigar el riesgo.
- ✓ El suministro de evidencias que cumplan con la suficiencia, competencia y relevancia para soportar la ejecución del control.
- ✓ El monitoreo continuo para que el control sea ejecutado por el responsable definido en el diseño y con la frecuencia con la que fue diseñado.
- ✓ La actualización de la matriz de riesgos con los resultados de la revisión y validación del mapa de aseguramiento realizado por los líderes de proceso con el acompañamiento y asesoría de Control Interno.
- ✓ La documentación y registro del seguimiento y la gestión realizada sobre los riesgos materializados que se identifiquen como resultado de la ejecución de las actividades requeridas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ El seguimiento continuo de la ejecución del plan de mejoramiento por procesos suscrito para subsanar las observaciones comunicadas en los informes de Control Interno.
- ✓ El análisis de conveniencia en la adopción de la metodología de gestión de riesgos propuesta por la Función Pública en la



Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades pública, versión 5.

Con el propósito de contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional y en especial con el componente de administración de los riesgos se recomendó:

- Fortalecer la estructura del formato de la matriz de riesgos teniendo en cuenta lo establecido en la política y lineamientos para la gestión del riesgo.
- Realizar monitoreo continuo a la gestión del riesgo, evaluar la categorización y asociación del perfil de riesgo y de la fuente del riesgo, el diseño de los controles para verificar su efectividad en la mitigación de los riesgos y realizar los ajustes a que hubiere lugar.
- Revisar y analizar las observaciones asociadas a los atributos de los controles, en los que se evidenciaron oportunidad de mejora y realizar los ajustes que se consideren pertinentes.
- Incluir en la matriz la relación de todas las evidencias que soportan la ejecución de los controles y las desviaciones presentadas y revisar la completitud de las evidencias especialmente cuando el soporte hace referencia a actas de comités verificando que en estas se pueda evidenciar la ejecución del control.
- Actualizar la documentación de los procedimientos, incluyendo los controles para que no sean una tarea adicional, sino que sean parte del quehacer de la entidad.
- Fortalecer la identificación de causas para los riesgos, teniendo en cuenta que los controles buscan subsanarlas.
- Detallar la trazabilidad de los ajustes y modificaciones realizados al mapa de riesgos, dado que estos cambios deben ser justificados.



- Revisar la asignación de responsabilidad en la ejecución de los controles de tal forma que recaiga sobre el líder del proceso donde se presenta el riesgo, sin que sea impedimento para que se coordine con otros equipos de trabajo su desarrollo.
- Coordinar con los equipos de trabajo las actividades necesarias para actualizar la matriz de riesgo, si ha ello hubiere lugar, teniendo en cuenta las modificaciones a las actividades de control o funciones de aseguramiento que fueron incluidas por los diferentes Equipos de trabajo en el ejercicio de validación del mapa de aseguramiento.
- Presentar para revisión, análisis y aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el mapa de aseguramiento y la matriz de riesgos, con las modificaciones que fueren necesarias, dado que hacen parte integral de las herramientas para la administración y gestión de los riesgos de la entidad.
- Revisar la política y lineamientos para la gestión del Riesgo en el Fondo Adaptación frente a las directrices establecidas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 de diciembre 2020, emitida por la Función Pública, analizar la pertinencia de incluir los nuevos aspectos allí contemplados y realizar los ajustes a que haya lugar.
- Revisar el plan de mejoramiento por procesos vigente correspondiente a la Administración de riesgos y adicionar o modificar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas que originaron las observaciones descritas en el informe.

### **Subcomponente Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**

- **Divulgar la metodología de gestión del riesgo y**

Página **23** de **46**



**el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.**

A través de los diferentes medios de comunicación interna y externa el Fondo ofrece espacios y capacitaciones orientadas a socializar la metodología y la información relacionada con la matriz de riesgos vigentes, que incluyen los riesgos de corrupción y es así como, en el mes de febrero se realizó una sesión informativa de gestión de riesgos a los colaboradores del Fondo.

En el marco del Plan Institucional de Capacitación - PIC para la vigencia 2022, en el mes de mayo se realizó una capacitación que atiende el riesgo 33 "inoportunidad o errores en el trámite de pagos" en virtud de los controles uno y dos:

"1. Efectuar la revisión de la completitud de los documentos soporte para el trámite de pago"

"2. Realizar seguimiento a la programación de pagos a través del equipo financiero y de las subgerencias de riesgos y proyectos con el fin de buscar el cumplimiento oportuno al trámite de los pagos"

En esta capacitación dirigida a funcionarios y contratistas de los Equipos de Trabajo de Gestión Financiera, Subgerencias y sectores, se trataron temas inherentes a indicadores de subsanación de facturación o cuentas de cobro.

El 26 de octubre de 2022, como parte de las actividades de asesoría y acompañamiento contempladas en el Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2022, y con el propósito de contribuir en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, el E.T. de Control Interno de Gestión, desarrollo



una capacitación sobre el sistema de Control Interno y el Mapa de Aseguramiento, cuyos objetivos específicos fueron:

- Afianzar los conocimientos sobre las líneas de defensa, definidas para el sistema de control interno en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Contribuir a la implementación de la política de Gestión de riesgos de la entidad y a la construcción y adopción de un mapa de aseguramiento que mejore la gestión integral de los riesgos a todos los niveles de la entidad.

En esta capacitación además de explicar los roles y responsabilidades de las líneas de Defensa marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG y su importancia de la gestión de riesgo, se dio a conocer la metodología utilizada por la Entidad para la construcción del mapa de aseguramiento y se presentó la propuesta de este instrumento que fue validada por los líderes de los procesos, con el acompañamiento y asesoría de Control Interno.

Para continuar con la formalización del mapa de aseguramiento, Control Interno recomendó realizar las siguientes acciones:

Coordinación entre la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento y los Líderes de Procesos, para la actualización de la matriz de riesgos incluyendo las novedades resultantes de la construcción conjunta del mapa de aseguramiento.

Presentación por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento del mapa de aseguramiento y las modificaciones a la matriz de riesgos ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para su revisión y aprobación.



Gestión del mapa de Aseguramiento por parte de los equipos de trabajo del Fondo Adaptación.

- **Revisar y actualizar los eventos de riesgos de corrupción de la Entidad registrados en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de manera conjunta con las dependencias responsables, conforme con la metodología institucional.**

El Fondo Adaptación cuenta con la Política de Gestión de Riesgos vigente, el documento se puede descargar del enlace:

[https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Plan\\_Anticorrupcion\\_y\\_Atencion\\_al\\_Ciudadano/Matriz\\_de\\_Riesgos\\_2019-2022-V4.1.pdf](https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano/Matriz_de_Riesgos_2019-2022-V4.1.pdf)

La Política incorporó riesgos de seguridad digital y el riesgo operativo *Incremento del valor que se debe pagar por concepto de sentencias ejecutoriadas y conciliaciones*, cumpliendo así con el compromiso adquirido con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE).

Para la actual vigencia se solicitó a las dependencias del Fondo Adaptación, el reporte del seguimiento a los riesgos y su materialización, así como la revisión de la gestión de los riesgos frente los indicadores y metas del Plan de Acción especialmente en las metas que presenten rezagos.

La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, realizó un análisis de este ejercicio para efectuar un balance de la aplicación de la Política de Riesgos respecto a la efectividad de los controles realizados durante el segundo y tercer cuatrimestre de 2022 ( documento en elaboración por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento), concluyendo que han sido lo suficientemente robustos toda vez que han sido efectivos en la mitigación de los riesgos inherentes al no materializarse ninguno de los cinco riesgos de corrupción en el Fondo



Adaptación.

De presentarse la posible necesidad de actualización de los riesgos o de sus controles sería presentada al Comité Institucional de Coordinación de Control interno

[https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Plan\\_Anticorrupcion\\_y\\_Atencion\\_al\\_Ciudadano/Seguimiento\\_Riesgos\\_de\\_Corrupcion/Informe\\_de\\_Seguimiento\\_Mapa\\_de\\_Riesgos\\_de\\_Corrupcion\\_Agosto\\_2022.pdf](https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano/Seguimiento_Riesgos_de_Corrupcion/Informe_de_Seguimiento_Mapa_de_Riesgos_de_Corrupcion_Agosto_2022.pdf)

Adicional al seguimiento cuatrimestral a los riesgos de corrupción, se adelanta cada mes el monitoreo al Plan de Acción Anual, con lo cual se busca identificar alertas tempranas.

### **Subcomponente Consulta y divulgación**

- **Divulgar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad.**
- **Publicar el mapa de riesgos de corrupción.**

La Entidad publicó en la página Intranet el mapa de riesgos en su versión 4.1, el cual incluye el riesgo operativo número 83 Incremento del valor que se debe pagar por concepto de sentencias ejecutoriadas y conciliaciones, de conformidad con el trabajo articulado realizado con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) en la gestión de riesgo.

El mapa de riesgos del Fondo Adaptación se encuentra publicado en el siguiente enlace:  
[https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2021/Plan\\_Anticorrupcion\\_y\\_Atencion\\_al\\_Ciudadano/Matriz\\_de\\_Riesgos/Matriz\\_de\\_Riesgos\\_2019-2022-V4.1.pdf](https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2021/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano/Matriz_de_Riesgos/Matriz_de_Riesgos_2019-2022-V4.1.pdf)

### **Subcomponente Monitoreo y revisión**

- **Implementar las acciones propuestas en el plan de**

Página **27** de **46**



**manejo para gestionar los riesgos de corrupción.**

- **Realizar revisión periódica del mapa de riesgo de corrupción y aplicar los ajustes a que haya lugar en caso de posibles cambios que se generen respecto a la eficacia de los controles, cambios en el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes; verificando el cumplimiento de los planes de manejo.**

Como ya se había mencionado, para la actual vigencia, se solicitó a las dependencias del Fondo Adaptación el reporte del seguimiento a los riesgos y su materialización, así como la revisión de la gestión de los riesgos frente los indicadores y metas del Plan de Acción especialmente en las metas que presenten rezagos.

Actualmente la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento se encuentra adelantando el análisis y evaluación de los resultados del reporte de seguimiento a los riesgos que fue diligenciado por las áreas y equipos de trabajo en la herramienta dispuesta para tal fin. Con esta información la Oficina de Planeación publicará en el presente mes de enero el documento de monitoreo a los riesgos de corrupción.

Como ya lo habíamos mencionado Control Interno de Gestión en atención al rol de evaluación y seguimiento establecido para las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces en la normatividad vigente, y según lo definido en el plan anual de auditoría 2022, adelantó las acciones de Seguimiento a la Implementación de la Política y lineamientos para la gestión del Riesgo Ver Componente #1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción- Subcomponente Política de Administración de Riesgos i) Revisar y actualizar (si aplica) la Política de Riesgo de acuerdo con las experiencias de evaluación y seguimiento de los riesgos institucionales. 31/10/2022



## Subcomponente Seguimiento

- **Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles, así como el cumplimiento de las acciones.**
- **Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.**

La Entidad anualmente, realiza con todos los líderes de la Entidad, revisión de todos los riesgos institucionales, incluyendo los riesgos de corrupción; con el fin de mantener actualizada la matriz de riesgos.

Para el ejercicio de revisión se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Identificar riesgos nuevos según la situación actual de la Entidad.
- Verificar si los riesgos existentes continúan aplicando.
- Actualizar las causas y consecuencias de los riesgos.
- Validar los controles existentes, identificando controles nuevos, actualizando los controles o eliminando los que ya no corresponden.
- Revisar la evaluación de riesgo inherente y riesgo residual.

Este seguimiento a la matriz de riesgos se realiza con la participación de todos los líderes responsables de su gestión para posteriormente presentarlo en el Comité de Institucional de Coordinación de Control Interno para su observación y aprobación.

Con la versión de matriz aprobada en mayo de 2021, se realizó el seguimiento de riesgos de corrupción del tercer cuatrimestre de 2022, informe de seguimiento que se encuentra en elaboración para ser publicado en la página web de la Entidad.



En la matriz de riesgos, el Fondo Adaptación tiene identificados cinco riesgos de corrupción de los ochenta y dos (83) que tiene identificados para toda la Entidad. Estos riesgos de corrupción se encuentran asociados con los procesos de Gestión Contractual, Gestión Financiera y Gestión de Programas y Proyectos.

De los cinco riesgos, cuatro están en el nivel alto debido a su impacto "mayor" y su probabilidad "posible" o "improbable". Lo anterior, alineado con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, respecto a la evaluación de los riesgos de corrupción. Como resultado del seguimiento realizado en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2022, se concluye que no se evidenció la materialización de ninguno de los cinco riesgos de corrupción en el Fondo Adaptación.

Dentro de las actividades adelantadas por Control Interno relacionadas con la función de asesoría y acompañamiento se coordinó la formulación del Mapa de Aseguramiento de la entidad, documento que se entregó a la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento dada su competencia y responsabilidad en la administración y gestión de riesgos de la Entidad como segunda línea de defensa.

Con el propósito de dar continuidad a la construcción del mapa de aseguramiento y fortalecer la gestión de riesgos, Control Interno realizó reuniones con los responsables de su gestión y que dado su impacto en la Entidad fueron incorporados en la versión inicial.

En estas sesiones se explicó el marco conceptual del mapa de aseguramiento, los aspectos tenidos en cuenta para su elaboración, los riesgos seleccionados para integrar el mapa y la función de aseguramiento o actividad de control asociada.

Como resultado de estas reuniones fueron revisadas, complementadas y validadas las funciones de aseguramiento y los atributos considerados en la actividad de control, aspectos



requeridos para la evaluación del nivel de confianza incluido en el mapa de aseguramiento que se entregó.

La documentación que soporta la formulación del mapa de aseguramiento del Fondo Adaptación incluye:

- Presentaciones realizadas en la capacitación de noviembre de 2021.
- Listado de asistentes a la capacitación.
- Versión preliminar del mapa de aseguramiento resultado del ejercicio de capacitación.
- Informe Programa Formación Esquema Líneas de Defensa.
- Actas de las reuniones realizadas para la revisión y validación de los riesgos.
- Presentación de la propuesta de mapa de aseguramiento.
- Mapa de Aseguramiento revisado y validado con los líderes de los procesos.

Dado que el mapa de aseguramiento y la matriz de riesgos hacen parte integral de las herramientas para la administración y gestión de los riesgos de la entidad, la propuesta entregada debe presentarse para revisión y aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Así mismo, es importante revisar las modificaciones a las actividades de control o funciones de aseguramiento que fueron incluidas por los diferentes Equipos de trabajo en el ejercicio de validación del mapa y si es considerado pertinente efectuarse en la matriz de riesgos.

## **Estrategia de Rendición de Cuentas**

### **Componente #3: Rendición de Cuentas**

#### **Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible**

- **Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas**

Página **31** de **46**



### **Externa e Interna de la Entidad.**

En desarrollo de la estrategia de comunicaciones, se estableció como una prioridad mantener y fortalecer la estrategia de Rendición de Cuentas 365, que busca realizar procesos de rendición de cuentas de manera permanente a través de diferentes canales y acciones. Es así como dentro de esta estrategia se desarrollaron actividades de comunicación tanto externa como interna, que a continuación se presentan:

#### **Estrategia de Comunicación Externa**

<b>Actividad</b>	<b>Número de actividades ejecutadas/tercer cuatrimestre</b>
Comunicados y boletines de prensa	24
Impactos positivos en medios de comunicación	3.357
Registro de las actividades del Fondo Adaptación en video	33
Número de mensajes publicados en redes sociales para socializar los avances en la gestión de la Entidad	493
Galerías	13
<b>Total</b>	<b>3.920</b>

Fuente: Informe de seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano tercer cuatrimestre 2022-OAPC

En cuanto a la estrategia de comunicación interna, se desarrollaron acciones encaminadas a satisfacer las necesidades informativas de los colaboradores, para contribuir a la construcción de un ambiente laboral, que permita potencializar el trabajo en equipo y visibilizar los resultados de la entidad, tales como Piezas de comunicación interna, Campañas de promoción y divulgación interna, Notas Informativas en la Intranet Emisiones del noticiero Somos Fondo, Cápsulas Informativas, Piezas como parte de las campañas denominadas "Cuidándote nos cuidamos todos" y Actualización y fortalecimiento de AdaptaNET –(Slides diseñados y publicados).



## Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

El Fondo Adaptación realiza acompañamiento y seguimiento mensual a los espacios de participación realizados en territorio, permitiendo que los grupos de interés y de valor de la entidad ejerzan su derecho a realizar control social de los recursos que ejecuta la entidad.

- **Implementar 120 comités de seguimiento a la ejecución de los Lineamientos de la estrategia de interacción de sostenibilidad social**

En el tercer cuatrimestre del año se realizaron 39 comités de seguimiento a la ejecución de los Lineamientos de la Estrategia de interacción de sostenibilidad social, distribuidos así:

- Septiembre: 14 Comités de seguimiento
- Octubre: 8 Comités de seguimiento
- Noviembre: 10 Comités de seguimiento
- Diciembre: 7 Comités de seguimiento

25 comités de seguimiento del sector vivienda, 1 de salud, 10 educación, 1 de Reactivación Económica y 2 de acueducto y saneamiento básico.

Se da cumplimiento a la meta planteada durante el año 2022.

- **Acompañar 80 espacios de participación de la estrategia social de Auditorías Visibles.**

Se realizaron 43 espacios de participación ciudadana a través de las Auditoría Visibles en el tercer cuatrimestre del año:

- septiembre: 9 Auditorías visibles



- octubre: 10 Auditorías visibles
- noviembre: 12 Auditorías visibles
- diciembre: 12 Auditorías visibles
- 13 auditorías visibles del sector vivienda, 7 de salud, 18 educación y 5 de Reactivación Económica.

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1qGiH1kZrFSrzpWNOlZya3J8P2DYrq7r>

- **Ejecutar y acompañar seis Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional**

En el tercer cuatrimestre del año se realizó y acompañó un Comité Regional de Seguimiento – CORES en el Departamento de Nariño, donde se presentaron temas de proyectos del sector salud y vivienda:

### **Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**

- **Fortalecer 68 equipos locales de seguimiento –**

En el tercer cuatrimestre del 2022 se fortalecieron 60 equipos locales de seguimiento, comunidad y contratistas, en el marco de la implementación de la Caja de herramientas.:

septiembre: 17 Capacitaciones  
ELS/Comunidad/profesionales  
sociales en los sectores de Vivienda, educación, acueducto y apropiación.

octubre: 14 Capacitaciones ELS/Comunidad/profesionales  
sociales en los sectores de Vivienda, apropiación de capacidades, Acueducto y educación.

Noviembre: 16 Capacitaciones  
ELS/Comunidad/profesionales sociales en el sector de



Vivienda, Educación y Reactivación

Diciembre: 13 Capacitaciones  
ELS/Comunidad/profesionales sociales en el sector de  
Vivienda y Educación

El detalle de cada uno de los espacios de fortalecimiento, incluyendo fechas, proyecto, municipio, departamento, temática, entre otros, se encuentra disponible en el repositorio de Planeación – Seguimiento mensual al Plan de Acción, enlace:

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1qGiH1kZrFSrzpWNOlZya3J8P2DYrq7r>

- **Acompañar 10 actividades de acercamiento con las comunidades beneficiarias.**

En el Tercer cuatrimestre del año se ha acompañado en el marco de la implementación de la Estrategia de Interacción y Sostenibilidad Social seis actividades de acercamiento con la comunidad y de elaboración de conceptos sociales:

- Septiembre 2 acercamientos con comunidades de vivienda
- Octubre 2 acercamientos con comunidades de vivienda y acueducto
- Noviembre 2 acercamientos con comunidades de vivienda.

### **Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

- **Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas Externa e Interna de la Entidad.**
- **Rendición de cuentas correspondiente a octubre de 2021- septiembre 2022**

- Los resultados se presentan en el Subcomponente Información

Página **35** de **46**



de calidad y en lenguaje comprensible, Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas Externa e Interna de la Entidad. Para el evento de audiencia pública de Rendición de Cuentas, en el mes de diciembre se publicó el informe de gestión correspondiente a la vigencia oct. 2021 – sep. 2022.

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/content/article/189-rendicion-de-cuentas-2022/1220-rendicion-de-cuentas-2022.html?Itemid=101>

- Se elaboraron y socializaron con la comunidad dos encuestas:
  - invitación a la ciudadanía a participar a través de sus comentarios en el informe de gestión: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfE9i8VIBj5hcUT1RCfUwCaP20Lm69QwuO5N-25izEdrwc99g/viewform>
  - encuesta que tiene como propósito conocer los temas que la ciudadanía quisiera que fueran expuestos durante la Audiencia Pública de Rendición de cuentas: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdu5kBr4GLtmTTDCSsz1fwMe2BqhXXEggTuQNU\\_G5Nr2Q9evFg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdu5kBr4GLtmTTDCSsz1fwMe2BqhXXEggTuQNU_G5Nr2Q9evFg/viewform)

#### **Componente #4: Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

##### **Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**

- **Implementar y conformar mediante acto administrativo el equipo de relacionamiento con el ciudadano**

Con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el Art 17 de la Ley 2052 de 2020 contribuyendo al fortalecimiento de las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el Ciudadano al interior de la Entidad, el Fondo modificó la denominación de la Sección Atención al ciudadano del E.T. Gestión Financiera Administrativa de la Secretaría General por Sección de relacionamiento con el Ciudadano, mediante



Resolución 1219 de 2022, para establecer funciones a esta dependencia que le permitan liderar políticas que incidan en la relación Estado- Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención**

- **Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano a través de las actividades de (Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano) a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública, Ferias "Acércate en Equipo por lo Público".**

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, están a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano con el nombre de Ferias Acércate "En equipo por lo público". Dentro del tercer cuatrimestre de 2022, el DAFP informó a través del chat de Ferias la no reprogramación de la Feria en el Municipio de Montelíbano Córdoba. Para el cierre de 2022 se informó que la última feria "Acércate" se realizaría en octubre en el Municipio de Tumaco Nariño con un presupuesto limitado de recursos y en un formato pequeño, evento al cual no fue invitado el Fondo Adaptación.

### **Subcomponente Talento Humano**

- **Realizar capacitaciones en temas de servicio al ciudadano (entre otros en lenguaje claro, inclusivo, lengua de señas, etc.) en concordancia con las temáticas priorizadas en el Plan Institucional de Capacitación del Fondo.**



En cumplimiento de su objetivo encaminado a fortalecer las competencias en Gestión de Atención al Ciudadano de los colaboradores del Fondo Adaptación, se ha participado en las siguientes capacitaciones para el tercer cuatrimestre de 2022:

- Curso virtual de Lenguaje Claro del DNP – se registraron 45 certificados de participación.
- Sesión Masiva DAFP de Servicio al Ciudadano y Lenguaje Claro septiembre 2022.
- Seminario ESAP – Servicio al Ciudadano con Inclusión octubre 2022.
- V Seminario Internacional de Lenguaje Claro noviembre de 2022.
- Sesión Masiva DAFP sobre Servicio al Ciudadano y Lenguaje Claro diciembre 2022.

### **Subcomponente Normativo y procedimental**

- **Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley, a los derechos de petición que llegan al Fondo Adaptación.**

En el Fondo Adaptación, trimestralmente publican en su página web el Informe de Gestión de Atención al Ciudadano, que incluye el seguimiento a la gestión realizada sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD).

El informe de gestión de Atención al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre – octubre- diciembre del 2022 se encuentra publicado en la página web

[https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/InformesPQRSFD/Informe de Gestion de Atencion al Ciudadano Octubre Diciembre 2022.pdf](https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/InformesPQRSFD/Informe_de_Gestion_de_Atencion_al_Ciudadano_Octubre_Diciembre_2022.pdf)

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio



de 2022, se recibieron 798 PQRSFD, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recibió el mayor número de requerimientos, seguido del Sector Educación, Gramalote y Gestión Contractual, entre otros.

De las **455** PQRSFD recibidas, de las cuales **394** trámites cuentan con respuestas de fondo, eficaz, oportuna y conforme a la solicitud de los ciudadanos, haciendo uso de un lenguaje claro para garantizar la comprensión de los peticionarios dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley, **11** trámites gestionados extemporáneamente para un total de **405** PQRSFD tramitadas al corte del periodo en mención y **50** en trámite de respuesta y dentro del término de ley.

### **Gestión de PQRSFD cuarto trimestre 2022**

<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Trámite en tiempo	394	86.6%
En trámite de Respuesta	11	2.4%
Trámite extemporáneo	50	11.0%
Total	455	100%

Fuente: Informe de Gestión de Atención al Ciudadano abril-junio 2022.

### **Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano**

- **Medir la percepción y satisfacción de la comunidad respecto al Fondo Adaptación, teniendo en cuenta la atención de PQRSFD.**

El Fondo mediante encuestas realiza la medición de la satisfacción ciudadana respecto a la atención prestada por los servidores de la

Página **39** de **46**



Entidad en la Sede principal, al momento del contacto telefónico al PBX o a través de los canales virtuales habilitados para el contacto con nuestros grupos de valor y de interesados.

De manera aleatoria se realiza la encuesta de satisfacción a las llamadas recibidas en el PBX de la Entidad, al informar a la ciudadanía en general a través del correo electrónico [atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co) el número de radicado con el cual se dio ingreso formal de su comunicación/petición en el Sistema de Gestión Documental se realiza la invitación para diligenciar la encuesta de satisfacción FONDO ADAPTACIÓN

La información comparada y analizada permite generar un informe que consolida los datos evaluados con el propósito de implementar las acciones necesarias que logren garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga las necesidades y expectativas.

El informe de satisfacción ciudadana se realiza y pública semestralmente, y para el segundo semestre de 2022, se puede consultar en el siguiente link:

[https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Sondeos de Satisfaccion/informe sondeos de satisfaccion 2022 ii.pdf](https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2022/Sondeos_de_Satisfaccion/informe_sondeos_de_satisfaccion_2022_ii.pdf)

Control interno destaca de este informe que se realizaron 1899 sondeos de satisfacción ciudadana en región, que corresponde a 107 corresponden a espacios de participación en las regiones. Los sondeos de satisfacción a los ciudadanos por medio de formulario web 6 y atención telefónica 161.

La percepción en región y a través de Canales de Atención al Ciudadano del Fondo Adaptación, se mide a través de la realización de tres preguntas en común tanto en los espacios de participación que se llevan a cabo en región como las que se les realizan a los ciudadanos a través de los canales de atención al ciudadano:

### **¿El espacio de participación realizado cumplió con sus expectativas?**

Página **40** de **46**



De 1781 personas que contestaron esta pregunta, 97.1% (1730) respondieron sí al sí al cumplimiento de sus expectativas con el espacio de participación realizado y 51 no.

- **¿Cómo se siente con la participación, apoyo y acompañamiento durante el proyecto, por parte del Fondo Adaptación?**
- De 1.812 personas que contestaron esta pregunta, 92.3% (1.673) respondieron sentirse a gusto con el apoyo del Fondo Adaptación, 121 regular y 18 mal.

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

De 1.802 personas que contestaron esta pregunta, 98.5% (1.792) respondieron si al aporte de beneficios por parte del proyecto a la comunidad

En espacios de participación realizados en Región, los ciudadanos sugirieron:

Realizar seguimiento por parte de supervisores al incumplimiento de pago por parte de algunos subcontratistas del proyecto que generan afectaciones a los trabajadores.

- Continuar realizando capacitaciones de manera dinámica y participativa en temas que generen impacto en la comunidad.
- Informar y socializar cambios, actualizaciones y estado de las obras de manera continua permitiendo a la comunidad sentirse parte del proyecto.
- Cumplimiento con el tiempo en la terminación de los proyectos



- Trabajar en proceso de articulación con otros actores que permitan la dotación de los proyectos de una manera más amplia y que no se encuentra dentro del alcance de los mismos.
- Revisar metodologías que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos por parte de los integrantes de los Equipos Locales de Seguimiento.

A través de los canales de atención al ciudadano del Fondo Adaptación algunas de las sugerencias fueron:

- facilitar la información a los beneficiarios 1
- la página sea un poco más dinámica 1
- Más información 1
- Mejorar 1
- No responden a tiempo las peticiones 1
- Que haya más oficinas del Fondo

De acuerdo con los resultados obtenidos en los sondeos de satisfacción ciudadana del segundo semestre de 2022, el Fondo se trazó como objetivo implementar acciones de mejora que logren garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor e interesados de acuerdo con las sugerencias manifestadas en el periodo.

- Atendiendo a la sugerencia de algunos ciudadanos respecto a que las respuestas a sus peticiones se generen en un menor tiempo, informamos que el promedio de días para resolver las peticiones con corte al 31 de diciembre de 2022 corresponde a 12 días hábiles.
- Para el primer semestre de 2023 continuaremos reforzando la divulgación a través de la página web, redes sociales, en el PBX al momento de realizar la encuesta a los ciudadanos que respondan no conocer los canales de contacto y por correo electrónico al momento de informar el radicado con el cual se dio



ingreso en el sistema de gestión documental de las comunicaciones y/o peticiones, además del enlace de la encuesta un enlace con la relación de los canales habilitados por el Fondo para el contacto con nuestros ciudadanos. Lo anterior con el fin que nuestros grupos de valor y de interesados conozcan y accedan a los canales de su preferencia.

- Continuar cuantificando y agrupando aquellas sugerencias de los ciudadanos semejantes, con el propósito de realizar un análisis más robusto de la información presentada con el fin de tener más criterios para la priorización de las iniciativas.

Adicionalmente, en cuanto a las siguientes sugerencias de nuestros ciudadanos, tenemos:

- Que la Entidad cuente con sedes en distintos sitios, reiteramos que se cuenta con una gestión del servicio a la ciudadanía en territorio a través de los puntos de Servicio de Atención Ciudadana -SAC- y los Puntos Satélites de Información -PSI- que están distribuidos en los lugares del territorio nacional donde el Fondo Adaptación ejecuta proyectos, operados por los contratistas y con el respectivo seguimiento del Equipo de Trabajo de Gestión Social para la adaptación climática.
- Que la Entidad tenga atención presencial, el Fondo está brindando dicha atención a través de los SAC y los PSI en región, sin embargo, los ciudadanos siguen prefiriendo acceder a los canales virtuales, especialmente para la radicación de comunicaciones y peticiones, toda vez que les evita realizar desplazamientos innecesarios. Es así como en el segundo semestre de 2022 se registraron en el sistema de gestión 6852 comunicaciones y peticiones, de las cuales solamente 141 fueron radicadas presencialmente.

La entidad creó dos nuevos canales para que cualquier persona pueda hacer llegar sus reportes ante posibles hechos de corrupción:

- A través del correo electrónico [soytransparente@fondoadaptacion.gov.co](mailto:soytransparente@fondoadaptacion.gov.co) la ciudadanía se podrá contactar de manera directa con la Entidad para

**Página 43 de 46**



dar a conocer posibles hechos que atenten contra nuestro principio de transparencia.

- A través del formulario reportes por actos de corrupción el ciudadano podrá remitir posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos del Fondo Adaptación en el desarrollo de sus funciones, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.
- El ciudadano en este formulario puede presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos que tiene conocimiento. Expresa cómo ocurrieron, dónde y cuándo e indicar quién o quiénes incurrieron en dichos actos.

Al momento de acceder a este formulario está aceptando el manejo de los datos allí consignados, los cuales se protegerán de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013 (Habeas Data).

**Componente #5:  
Estrategia de Acceso Pública  
a Transparencia y  
la Información**

### **Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

- **Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley.**

Ver Componente #4 Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano en el ítem correspondiente a Normativo y procedimental - Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley, a los derechos de petición que llegan al Fondo Adaptación, donde se describen los avances logrados en cada una de estas iniciativas durante el periodo.

### **Componente #6: Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana**



## Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa

- **Acompañar la elaboración y realizar la aprobación de 10 Planes de Gestión Social de los contratos de proyectos y / obras.**

Para el Tercer cuatrimestre de la presente vigencia se realizó la aprobación de dos Planes de Gestión Social para proyectos de educación y Reactivación Económica

Octubre: Educación: IE Antonio Brujes Carmona, en Santa Ana Magdalena, Contrato FA-IC-I-S-108-2019 Contratista R y D Construcciones e interventoría Consorcio Interventorías Civiles.

Noviembre: Reactivación Proyecto de acompañamiento socio económico Yatí-16-11-2022-Bolívar

## 7. Conclusiones y recomendaciones

Control Interno recomienda y concluye que:

- El Fondo continúa su estrategia de acercamiento y promoción de la participación ciudadana a través de sus estrategias de comunicación, Auditorías visibles, Comités Regionales de Seguimiento y el Fortalecimiento de los Equipos Locales de Seguimiento y la permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Aunque se mantiene la tendencia de cumplimiento de los tiempos de respuesta y cumplimiento de respuesta a las PQRSFD. Sin embargo, dado el incremento de las PQRSFD con respecto al cuatrimestre anterior, se deberá realizar un mayor seguimiento preventivo a la estrategia de cumplimiento y mantener actualizadas las respuestas a preguntas frecuentes.
- Teniendo en cuenta la importancia que tiene la atención de las PQRSDF, se recomienda a los líderes de los procesos realizar seguimiento

Página **45** de **46**



permanente a las PQRSDF de su competencia, para que sean atendidas con oportunidad y calidad.

- Se destaca de igual manera el interés de la alta dirección en la continuidad de la gestión de los riesgos, en la implementación de los Controles por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y en la Implementación desde Talento Humano de la estrategia de integridad y promoción de la cultura de valores Institucionales.
- Se deben revisar las modificaciones a las actividades de control o funciones de aseguramiento que fueron incluidas por los diferentes Equipos de trabajo en el ejercicio de validación del mapa y si es considerado pertinente efectuarse en la matriz de riesgos.
- La propuesta de Mapa de aseguramiento debe presentarse para revisión, aprobación y adopción por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, dado que el mapa de aseguramiento y la matriz de riesgos hacen parte integral de las herramientas para la administración y gestión de los riesgos de la entidad.

**MARÍA CLAUDIA GUTIÉRREZ MEJÍA**

Asesor con funciones de Control Interno