El emprendimiento es de todos

Minhacienda

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Impulsando el desarrollo sostenible del país, a través de la adaptación al cambio climático

Enero de 2022 (Versión 1)

Fondo Adaptación

Equipo Directivo Fondo Adaptación:

Raquel Garavito
Gerente

Juan Escobar
Subgerente de Gestión Del Riesgo

Iliana Margarita Garzón
Subgerente de Regiones

Andrés Parra Beltrán
Subgerente de Estructuración

Helga Hernandez
Subgerente de Proyectos

Sandra Murcia
Secretaria General

Victor Alejandro Venegas Mendoza
Jefe Oficina Asesora de
Planeación y Cumplimiento

Equipo Técnico:

Victor Alejandro Venegas Mendoza
Jefe Oficina Asesora de
Planeación y Cumplimiento

Oscar Gonzalez
Asesor Equipo de Trabajo
Planeación y Cumplimiento

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022
Versión 1, Enero 2022. Bogotá D.C.

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	2022/01/31	Documento Inicial

Plan de Acción

2022

Acerca del Fondo Adaptación

El Fondo Adaptación nace en diciembre de 2010, como parte de la respuesta del Gobierno a la peor emergencia invernal que ha sufrido el país en toda su historia: El Fenómeno de “La Niña” 2010-2011, el cual demandó una declaratoria de emergencia económica, social y ecológica. Una tragedia que dejó cerca de 4 millones de damnificados en 1004 municipios, lo que representa un 97% del país afectado por la inundación provocada por el fenómeno natural.

El Fondo Adaptación se crea entonces para atender las inversiones públicas de largo plazo, destinadas a recuperar la infraestructura pública afectada por esta tragedia, dentro de los límites de recursos que le fueron asignados.

Contenido

1. Introducción
2. Objetivos del Plan y Líneas de Acción
3. Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo
3.1. Contexto Institucional
3.2. Líneas de Acción
3.3. Mapa de Riesgos de Corrupción
4. Estrategia Anti trámites
4.1. Contexto Institucional
4.2. Líneas de Acción
5. Estrategia de Rendición de Cuentas
5.1. Contexto Institucional
5.2. Líneas de Acción
6. Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
6.1. Contexto Institucional
6.2. Líneas de Acción
7. Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública
7.1. Contexto Institucional
7.2. Líneas de Acción
8. Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana
8.1. Contexto Institucional
8.2. Líneas de Acción

1. Introducción

De acuerdo con el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011 – artículo 73, 76 y 78), reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, y en concordancia con la Ley 1712 de "Transparencia y acceso a la información pública", así como con la "promoción y protección del derecho a la participación democrática", Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva "Guía para definir las estrategias anticorrupción V2", el presente documento constituye un marco de acción para la promoción al interior de la Entidad de un servicio público transparente, orientado al diálogo constructivo con los grupos de interés con la finalidad de mejorar permanentemente la oferta de bienes y servicios institucionales.

Por lo anterior, en el caso particular del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, se hace un extracto de las acciones que cubren los alcances de este Plan, con el propósito de facilitar su identificación y respectiva consulta. En consecuencia, este Plan se publica de manera independiente en un formato definido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Todo lo anterior, permite que el Fondo Adaptación cuente con instrumentos concretos para incorporar las mejores prácticas de transparencia en su gestión y que las mismas se articulen en el presente documento, que hace parte integral del direccionamiento estratégico y que acoge en su totalidad los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

A continuación se presenta el "Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano 2022" del Fondo Adaptación. Su estructura parte de seis componentes en los que se enmarcan acciones que deberán ser adelantadas por cada una de las áreas (ver Ilustración 1), de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la Entidad, tal como lo establece la Política de Planeación Institucional, contenida en el MIPG para la administración pública.

Ilustración 1: *Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*

Es importante mencionar que aunque el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene seis componentes, al Fondo Adaptación el componente llamado "Estrategia Antitrámites" no le aplica, debido a que la Entidad no gestiona trámites y/o servicios según la resolución 3564 de 2015 en su numeral 9.1. Trámites y servicios. En consecuencia, en este componente del Plan Anticorrupción no se formularon acciones.

2. Objetivos del Plan y Líneas de Acción

Objetivo General

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.

Objetivos Específicos

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

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.

3. Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

Contexto

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, así:

OBJETIVOS INSTITUCIONALES (Objetivo: Resultado a lograr)	**PERFILES DE RIESGO** (Perfil: Descripción de un conjunto de riesgos)
1. Objetivos Estratégicos Institucionales Resultados finales que hacen visible el cumplimiento de la misión de la Entidad. Los resultados de estos objetivos generalmente provienen de la ejecución de uno o varios procesos, el cual a su vez se convierte en la **FUENTE DE RIESGO.**	**1. Riesgos Estratégicos**
2. Objetivos de la Operación / Proyectos / Contractuales. Resultado/producto obtenido por intermedio de procesos, personas, organización y tecnologías de la Entidad; por intermedio de la ejecución de un proyecto o por intermedio de un contratista.	**2. Riesgos Operativos / Riesgos de Proyectos / Riesgos Contractuales**
3. Objetivos de Transparencia. Resultado del que se espera atender los intereses de la Entidad por encima de los intereses particulares.	**3. Riesgos de Corrupción/Fraude**
4. Objetivos de Uso Eficaz de los Recursos Económicos. Resultado del que se espera obtener los recursos necesarios, mantenerlos y lograr aplicarlos por la Entidad a su destinación específica.	**4. Riesgos Económicos/Financieros**
5. Objetivos de Conservación del Ambiente. Resultado del que se espera mantener el medio ambiente sin alteraciones al momento de ejecutar la misión de la Entidad.	**5. Riesgos Ambientales**
6. Objetivos de Conservación de la Salud Laboral. Resultado del que se espera mantener a la Entidad exenta de accidentes de trabajo.	**6. Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo**
7. Objetivos de Protección, Conservación y Cadena de Custodia de la Información. Resultado del que se espera custodiar permanente la totalidad de la información producida en la operación de la Entidad.	**7. Riesgos de Seguridad Digital**
8. Objetivos de Conservación de la Buena Imagen Institucional. Resultado del que se espera conservar de manera permanente el buen nombre de la Entidad ante la opinión pública.	**8. Riesgos de Reputación**
9. Objetivos de Seguridad Jurídica o Confianza Legítima. Resultado del que se espera mantener a la Entidad exenta de demandas	**9. Riesgos de Daño Antijurídico**

Tabla 1: *Objetivos Institucionales vs Perfiles de Riesgo - Fuente: Política de gestión de riesgos FA*

El Fondo Adaptación realiza su declaración de compromiso de gestionar el riesgo, justificada en que:

1. El riesgo es el efecto, positivo o negativo, de la incertidumbre sobre los diferentes objetivos institucionales.

2. Todas las actividades del Fondo Adaptación, en mayor o menor medida, generan riesgo en el logro de los objetivos institucionales.

3. La gestión del riesgo establece una base confiable para la toma de decisiones y la planificación, así como contribuye a mejorar el buen gobierno y la eficacia y eficiencia operativa.

4. El Fondo Adaptación debe cumplir con los requisitos legales y reglamentarios referentes a la gestión del riesgo, en el marco de:

   a) El Control Interno de Gestión establecido en la Ley 87 de 1993 y el Modelo Estándar de Control Interno reglamentado a través del Decreto 1499 de 2017.

   b) El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reglamentado con el Decreto 1499 de 2017.

   c) El Estatuto Anticorrupción establecido a en la Ley 1474 de 2012 y el **Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano** reglamentado con el Decreto 2641 de 2012.

   d) El Sistema de Compras y Contratación Pública reglamentado en el Decreto 1510 de 2013.

   e) La Transparencia y Acceso a la Información Pública establecida en la Ley 1712 de 2014 y reglamentada a través del Decreto 103 de 2015.

   f) La Seguridad y Salud en el Trabajo establecida en la Ley 1562 de 2012 y reglamentada a través del Decreto 1443 de 2014.

   g) La Prevención del Daño Antijurídico establecida en la Circular Externa 03 de 2014 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, creada mediante Ley 1444 de 2011 y reglamentada a través del Decreto Ley 4085 de 2011, para la prevención de conductas antijurídicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos.

Mapa de Riesgos de Corrupción

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio privado.

La construcción del mapa de riesgos de Fondo Adaptación, incluyendo los de corrupción, contempla las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

En la fase de identificación se establece las fuentes o factores de riesgo, las causas del riesgo con base en el análisis de contexto del Fondo Adaptación y del proceso, que pueden afectar el logro de los objetivos de los procesos y los institucionales; en el caso de riesgos de corrupción se gestionan todos los riesgos.

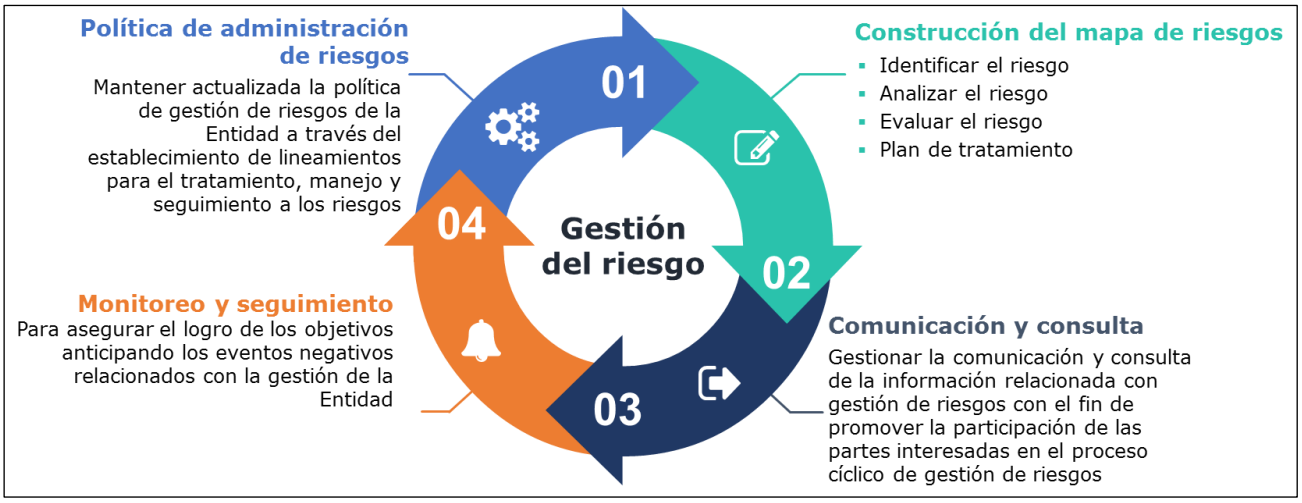

Ilustración 2: *Fases de la Gestión del Riesgo*

Por otra parte, la valoración comprende la evaluación del riesgo, mediante la cual se establecen los controles que tiene implementados el Fondo Adaptación para prevenir, detectar o corregir los eventos no deseados; se valoran los mismos y se establece el "riesgo residual" o final.

Una vez se ha establecido el riesgo residual, se define las acciones que se van a implementar para dar tratamiento al mismo y prevenir su materialización.

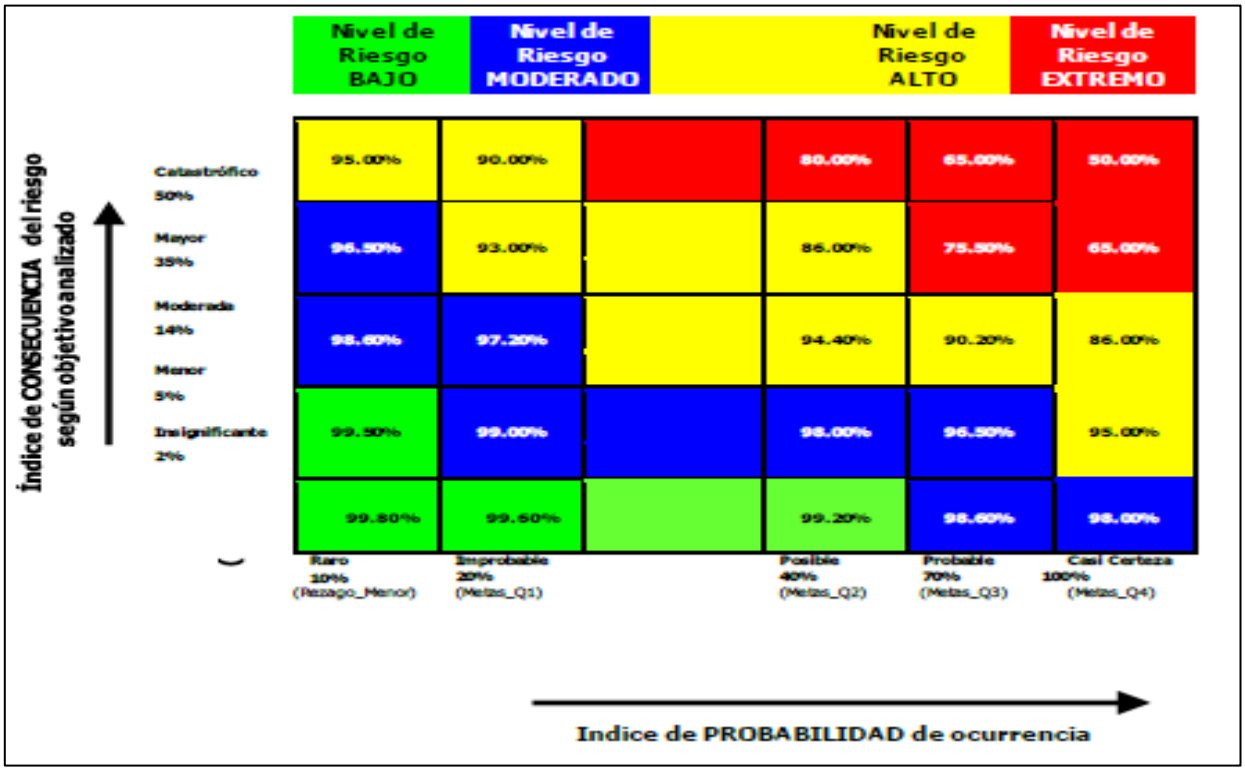

***Ilustración 3**: Niveles de riesgo. Adaptación propia*

Por otra parte, a través del ejercicio de **comunicación y consulta** en todas las fases del proceso, el responsable de gestionar el riesgo debe procurar que en de todos los objetivos institucionales, a cualquier nivel o categoría, se consulten las opiniones de diversas partes involucradas, para…

- …tomar en consideración y entender los objetivos e intereses de las partes involucradas internas y externas.
- …procurar que los riesgos estén correctamente identificados.
- …garantizar que se consideran adecuadamente los diversos puntos de vista en la valoración de los riesgos.
- …dar a entender las bases sobre las cuales se toman las decisiones sobre tratamiento del riesgo, y las razones por las cuales se requieren acciones particulares de tratamiento.
- …asegurar la aprobación y el soporte para el plan de tratamiento.
- …fomentar la gestión adecuada del cambio durante el proceso para la gestión del riesgo.
- …garantizar que se consideran adecuadamente los diversos puntos de vista en la macroproceso de evaluación de los riesgos.
- …desarrollar un plan adecuado de comunicación y consulta interno y ex-terno.

Finalmente, la Oficina de Planeación, a través de lineamientos específicos, define y establece la forma, frecuencia y periodicidad mediante la cual se ejecuta la fase de **seguimiento y revisión del riesgo**, con el propósito de…

- …detectar cambios en el alcance y contexto, incluyendo los cambios en los criterios del riesgo y en el riesgo mismo que puedan exigir revisión de los tratamientos del riesgo y las prioridades.
- …analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- …identificar riesgos emergentes.
- …obtener información adicional para mejorar la valoración del riesgo.
- …verificar que los resultados esperados se están alcanzando.
- …exigir revisión de los tratamientos del riesgo y las prioridades.
- …obtener información adicional para mejorar la valoración del riesgo.
- …verificar que las afirmaciones sobre los riesgos siguen siendo válidas.
- …verificar que los resultados del macroproceso de evaluación del riesgo siguen los lineamientos de la experiencia real.

Líneas de Acción

Las principales acciones que se van a desarrollar en el año 2022 para fortalecer la Gestión del Riesgo son:

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha Prog.
Subcomponente/ proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y actualizar (si aplica) la Política de Riesgo de acuerdo con los experiencias de evaluación y seguimiento de los riesgos institucionales	Política revisada	Oficina de Planeación y Comité de Control Interno	31/10/2022
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1	Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios	Socialización de la metodología Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación	30/06/2022

		de capacitación y otros mecanismos de socialización.			
	1.2	Revisar y actualizar (si aplica) 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	Mapa de riesgos de corrupción revisado, ajustado	Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados	31/12/2022
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	1.1	Divulgar el mapa riesgos de corrupción al interior de la Entidad	Socialización Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación	30/06/2022
	1.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Oficina de Planeación	30/06/2022
Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión	1.1	Implementar las acciones propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción	Un reporte de avance en acciones para mitigar el riesgo de corrupción	Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados	30/06/2022
	1.2	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.	Tres monitoreos a los riesgos de corrupción y reportes en la herramienta dispuesta por la OAP	Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados	31/12/2022
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	1.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles, así como el cumplimiento de las acciones.	Informe de seguimiento a riesgos de corrupción con los siguientes cortes: 30 de abril, 31 agosto, 31 de diciembre	Oficina de Planeación y Comité de Control Interno	Los 10 primeros días hábiles de may, sep 2022
	1.2	Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicado en página web		

4. Estrategia de Rendición de Cuentas

Contexto

En el Fondo Adaptación la rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente y transversal orientado a afianzar la relación Estado – Ciudadano; por tanto, no se limita únicamente a un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario es un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Entidad y los ciudadanos, especialmente aquellos a quienes están dirigidos los bienes y servicios institucionales pero también a todas las demás partes interesadas sobre los asuntos públicos del Fondo Adaptación.

La Rendición de Cuentas ejercida por el Fondo, 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.

En ese sentido, la Rendición de Cuentas se concibe en el Fondo Adaptación como un mecanismo de participación ciudadana, mediante el cual se brinda información constante, de manera clara, entendible, de fácil acceso, habilitando diferentes espacios e instrumentos a través de los cuales los interesados pueden interactuar con la Entidad, conocer los avances, resultados de la gestión y la garantía de sus derechos.

Líneas de Acción

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

1. Estrategia de Rendición de Cuentas 365
2. Estrategia Institucional de Interacción Social

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha Prog.
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas 365 de la Entidad	Índice de rendición de cuentas la gestión Pública, espacios virtuales y presenciales de diálogo con la ciudadanía	Equipo de Comunicaciones	Nov-Dic 2022
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1.1	Realizar 120 Comités de seguimiento a la ejecución de los Lineamientos de la Estrategia de interacción de sostenibilidad social	120 comités de seguimiento implementados	Subgerencia de Regiones	Ene-Dic 2022
	1.2	Acompañar 80 espacios de participación ciudadana en el marco de la Estrategia de Auditorías Visibles	80 espacios de Auditorías Visibles acompañados	Subgerencia de Regiones	Ene-Dic 2022
	1.3	Realizar 6 Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional	6 Comités Regionales de Seguimiento – CORES, ejecutados y acompañados	Subgerencia de Regiones	Ene-Dic 2022
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1.1	Fortalecer a 68 equipos locales de seguimiento – ELS	68 equipos locales de seguimiento – ELS fortalecidos	Subgerencia de Regiones	Ene-Dic 2022
	1.2	Acompañar 10 actividades de acercamiento con las comunidades beneficiarias	10 actividades de acercamiento acompañadas	Subgerencia de Regiones	Ene-Dic 2022
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1.1	Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas Externa e Interna de la Entidad	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia oct 2021 - sep 2022	Equipo de Comunicaciones	Ene-Dic 2022

5. Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Contexto

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia se ha venido adquiriendo en las entidades del Estado en la última década, toda vez que su esencia no está limitada a la simple prestación de un servicio o atención sin ningún componente de calidad, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer su servicio y atención al ciudadano con los más elevados estándares de excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

Las Entidades públicas al servicio de los ciudadanos, deben tener definido claramente el tipo de ciudadanos que atienden, sean ellos externos o internos, con la finalidad de brindar un servicio humano; con calidez y respeto hacia nuestros ciudadanos, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

Por ello, el Fondo Adaptación, dentro de sus objetivos estratégicos consagra el "Fomentar la transparencia en la gestión institucional y el enfoque hacia el buen servicio", de tal forma que ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo con sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior, en el mes de diciembre de 2020 se formalizó la última actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano, con el fin de unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que todos aquellos colaboradores que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción del Fondo Adaptación hacia la ciudadanía, ya que corresponde a todos mantener un estándar de calidad y accesibilidad, que aporte a los objetivos de la Entidad y genere satisfacción al ciudadano. Otros aspectos que se incluyeron fueron 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.

Hablamos entonces de Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos y de la estrategia adoptada por la Entidad de servicio al ciudadano, donde

adicionalmente se realiza como mejora la accesibilidad para la atención de personas con discapacidad.

Además pretende fomentar la participación de los ciudadanos con el propósito de promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el Fondo Adaptación y los ciudadanos, aumentando el nivel de transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia, efectividad del servicio y atención a los ciudadanos, basados en las acciones realizadas por los funcionarios y colaboradores, los cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la Entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública del Fondo Adaptación.

Así mismo, dicho documento contempla los siguientes objetivos:

- Establecer pautas de comportamiento que faciliten al servidor público y colaborador del Fondo Adaptación tener un proceso de mejora continua para actuar con confianza, seguridad, de manera eficiente, personalizada y amable ante los ciudadanos en cada uno de los canales de atención.
- Brindar herramientas de calidad en la atención al ciudadano, que faciliten la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen destrezas en el trato a los grupos de valor e interesados.
- Unificar criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores públicos y colaboradores que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción del Fondo Adaptación hacia la ciudadanía, ya que corresponde a todos mantener un estándar de calidad y accesibilidad, que aporte a los objetivos de la Entidad y genere satisfacción al ciudadano con una recordación positiva en su contacto con el Fondo Adaptación.

MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atención Back Office: Suministro de información relacionada con el estado de pago de las facturas radicadas por nuestros contratistas en cumplimiento de sus actividades contractuales.

Atención Front Office: Funcionario: Atención al público en general, asistencia a las Ferias de Atención al Ciudadano y trabajo con comunidad.

El equipo de trabajo de Atención al Ciudadano, cumpliendo con su objetivo de establecer contacto con la ciudadanía y brindar el servicio de atención en condiciones de eficiencia y oportunidad, buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos y ofreciéndoles

información de competencia de la Entidad, tiene dispuestos los siguientes canales de atención:

- **Presencial:** Carrera 10 #28-49 · Torre A · Pisos 11 y 12, Edificio Centro Internacional, sede central de la Entidad. El horario de atención al usuario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 4:00 p.m.
- **Correspondencia:** Ventanilla única para radicar las solicitudes en la sede central de la Entidad. El horario de recibo de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 4:00 p.m. jornada continua.
  Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales, los cuales son operados por los contratistas en las obras que ejecuta el Fondo Adaptación.
- **Telefónico:** Servicio de conmutador en la línea (571) 601 4325400, se transfiere directamente a las extensiones de los servidores públicos y/o dependencias. Allí el ciudadano puede radicar una PQRSFD vía telefónica o solicitar información de su interés.
- **Virtual:** Página Web www.fondoadaptacion.gov.co, que cuenta una sección en su menú principal denominada "Atención al ciudadano", donde puede encontrar información de diferente tipo (preguntas frecuentes, glosario, ofertas de trabajo, datos abiertos, portafolio de servicio y protocolo, información para población vulnerable, mecanismos de participación ciudadana, calendario de actividades, notificaciones, políticas para la radicación de documentos, entre otros); así como formularios para presentar inquietudes y consultas o responder a encuestas. Disponible en el link www.fondoadaptacion.gov.co

METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO

El Fondo Adaptación con el fin de articular y realizar un correcto seguimiento a todas las PQRSFD recibidas en la Entidad, ha implementado el Sistema de Gestión Documental INFODOC, a través del cual se aplican normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos, con el objeto de garantizar la calidad y la trazabilidad documental dentro de la Entidad.

Esta herramienta informática permite articular todos los canales de atención al ciudadano, ofreciendo las siguientes ventajas:

1. Administración y parametrización de tipos de radicación de documentos.
2. Aplicabilidad del cumplimiento de las técnicas y prácticas de la administración de los flujos documentales y archivísticos.
3. Facilidad para llevar paralelamente el archivo físico versus la sistematización de la generación de los expedientes virtuales.
4. Trazabilidad de la gestión realizada sobre los documentos.

5. Generación de reportes estadísticos e indicadores de gestión.
6. Permite a los funcionarios el fácil acceso y trámite de tareas desde cualquier lugar donde haya conexión a Internet.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

En nuestro protocolo de servicio al ciudadano establece los parámetros para brindar un servicio integral, de calidad y eficiente a las personas que hacen parte de nuestro deber misional y es de gran importancia la atención prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de talla baja.

Para lo cual, es importante mencionar que tenemos el apoyo del Centro de Relevo y que en el caso que a la Entidad llegue una persona sorda y desee usar el servicio deberá ingresar con el usuario de la persona sorda para ser atendido desde el Centro de Relevo, accediendo de esta manera al servicio de comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes para la atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, en los puntos de contacto, durante la jornada de atención al público se debe contar con un servidor público o colaborador ubicado al ingreso para hacer el filtro quien debe tener presente:

- Si se requiere información general, brindar la información verbal y/o entregarla impresa, evitando que ciudadano tome un turno y espere innecesariamente por la atención.
- Si se evidencia que el ciudadano presenta algún tipo de condición especial asegurarse de que se brinde una atención prioritaria, generando turno preferencial.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y usted requiere más información, no dude en preguntar directamente para no excluirla del proceso.
- Presentar una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- El servidor público o colaborador debe brindar atención, teniendo en cuenta la condición especial que presente, aportando para ello su máximo esfuerzo por concluir la atención en el menor tiempo posible, garantizando que la información sea clara, útil y que satisfaga las necesidades del ciudadano.

Por otra parte, semestralmente la Entidad mide la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto al Fondo, teniendo en cuenta la atención de PQRSFD que realizan funcionarios y contratistas.

Líneas de Acción

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 los cuales se encuentran las siguientes:

- Seguimiento de las respuestas de PQRSFD en los términos establecidos por la ley, con el acompañamiento de la Alta Dirección.
- Participación en ferias de atención al ciudadano: son una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del "programa Nacional de Servicio al Ciudadano" y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa. Durante un día, las entidades de la administración pública se articulan, con el propósito de acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades a nivel nacional, departamental y territorial.
- De acuerdo con lo establecido en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, el Fondo participa en las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano, en desarrollo de sus deberes y obligaciones en materia de Participación Ciudadana, Democrática y Transparencia, primordialmente.
- Capacitación de los servidores para fortalecer la cultura del servicio.
- La Sección de Atención al Ciudadano realiza charlas con los usuarios de INFODOC y personal de Ventanilla, en las cuales se recordó el contenido de la Resolución 029 de 2017 "Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación", se reiteró el cumplimiento para responder a las PQRSFD, según lo indicado en la Circular 003 de 2019, así como el ciclo correcto para el cierre final de las PQRSFD en el sistema de gestión documental.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha Prog.
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el Art 17 de la Ley 2052 de 2020 es necesario 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.	Conformar equipo de relacionamiento con el ciudadano	Equipo Atención al Ciudadano	Jun 2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1.1	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	Participando de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el DNP en regiones (La ejecución de la actividad depende de la programación de ferias del DNP, se estima la participación del FA en 2 ferias)	Equipo Atención al Ciudadano	Ene-Dic 2022
Subcomponente 3 Talento Humano	1.1	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	Realizar capacitaciones en temáticas de servicio al ciudadano y reportadas en el desarrollo del PIC durante la vigencia	Equipo Atención al Ciudadano	Ene-Dic 2022
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	1.1	A través de la publicación en página web se realizará informes de Seguimiento en la vigencia de manera trimestral a 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	Publicar la gestión de las PQRSFD recibidas por el Fondo en términos de oportunidad, calidad y en un lenguaje claro con el fin que el contenido sea sencillo, de fácil comprensión y de esta menera garantizar respuestas dentro del término de ley, precisas,claras y útiles para los ciudadanos	Equipo Atención al Ciudadano	Ene-Dic 2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1.1	Sin actividades para programar en la vigencia 2022.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

6. Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Contexto

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. En tal sentido, este 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.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme, o controle. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

La garantía del derecho implica:

- **La obligación de divulgar proactivamente la información pública.** La obligación se cumple a través del menú TRANSPARENCIA del sitio web. En la vigencia 2020 el resultado de la autoevaluación de este compromiso con evidencia objetiva fue de 100 puntos.
- **Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.** Esta obligación se cumple a través del servicio de atención al ciudadano en conjunto con el trámite de PQRS, atendiendo los plazos señalados en la Ley.
- **La obligación de producir o capturar la información pública.** El resultado de esta obligación se obtiene por naturaleza en el ejercicio mismo de la misma misión de la Entidad, a través de la ejecución de sus procesos. Al respecto el Fondo Adaptación viene dando pasos para avanzar en el fortalecimiento de la gestión de información institucional.

Líneas de Acción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha Prog.
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Sin actividades para programar en la vigencia 2022.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1.1	A través de la publicación en página web se realizará informes de Seguimiento en la vigencia de manera trimestral a 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	Publicar la gestión de las PQRSFD recibidas por el Fondo en términos de oportunidad, calidad y en un lenguaje claro con el fin que el contenido sea sencillo, de fácil comprensión y de esta manera garantizar respuestas dentro del término de ley, precisas, claras y útiles para los ciudadanos	Equipo Atención al Ciudadano	Ene-Dic 2022
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	1.1	Sin actividades para programar en la vigencia 2022. Este componente se cumplió en la vigencia 2019.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	1.1	Sin actividades para programar en la vigencia 2022 .	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1.1	Medir la percepción y satisfacción de la comunidad respecto al Fondo Adaptación, teniendo en cuenta la atención de PQRSFD	Informe de Satisfacción Ciudadana	Equipo Atención al Ciudadano	Ene-Dic 2022

7. Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana

Contexto

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.

La estrategia de Auditorías Visibles, debe ser implementada en cada uno de los proyectos liderados por el Fondo Adaptación. Se encuentra a cargo de los profesionales sociales de los contratistas y vigilado por los profesionales de las interventorías, con el acompañamiento del Equipo de Trabajo de Gestión Social y Articulación Regional del Fondo.

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el Fondo Adaptación, la Estrategia está compuesta por 9 mecanismos donde se busca se ejerza el derecho constitucional de la participación ciudadana:

1- Foros
2- Equipos Locales de Seguimiento -ELS
3- Reuniones de seguimiento con los ELS
4- Mesas de trabajo con comunidad
5- Mesas de trabajo de gestión interinstitucional
6- Socializaciones comunitarias
7- Capacitaciones comunitarias
8- Sondeos de satisfacción ciudadano
9- Atención al ciudadano –SAC-.

Foros: Dependiendo de lo extenso del cronograma de obra o proyecto, se programan los foros, que deberán ser como mínimo tres: inicio, 50% y final. La convocatoria para los foros debe ser amplia y suficiente para garantizar el objetivo de cada uno de ellos.

Equipos Locales de Seguimiento –ELS: Son personas con interés en participar grupalmente de manera voluntaria en el desarrollo de su territorio, encargados de

divulgar información y ejercer control social sobre los recursos que se invierten, a través de obras o proyectos en sus Municipios.

Reuniones de Seguimiento: El ELS, el contratista y la interventoría deberán acordar fecha de las reuniones de seguimiento a la intervención. Estas reuniones tienen una mayor frecuencia que los Foros (Una mensual (mínimo)) con el fin de poder generar alertas tempranas, tomar acciones correctivas e informar oportunamente a la comunidad acerca de cualquier eventualidad. Parte de la labor del ELS consistirá en socializar la información que reciba en estas reuniones de seguimiento a través del Servicio de Atención al Ciudadano.

Mesas de Trabajo con Comunidad: Las Mesas de Trabajo con Comunidad son espacios que se realizan con los diferentes actores de la misma y el profesional social del contratista para planear, dar a conocer y/o concertar con ellos las diferentes estrategias que permitirán una sostenibilidad de los proyectos/obras. Este espacio se ejecuta especialmente en el sector de Educación para darle apertura a la implementación de la metodología del DICE.

Mesas de Trabajo de Gestión y Articulación Interinstitucional: Las Mesas de Trabajo de Gestión y Articulación Interinstitucional son espacios que realizan los profesionales sociales de los contratistas con la institucionalidad que se encuentra en los territorios, donde su principal función es la de realizar trabajos de articulación con las diferentes entidades que se encuentran a nivel municipal y departamental donde se generen alianzas que permitan una sostenibilidad y compromisos de los entes territoriales por las obras/proyectos que se ejecutan en campo.

Capacitaciones Comunitarias: Espacios de participación donde el contratista capacitará a los beneficiarios en diferentes temas de interés dependiendo del sector al que el proyecto pertenezca. Este espacio será recurrente en vivienda y educación.

Socializaciones Comunitarias: Este espacio de reunión con la comunidad es dirigido por el ET Gestión Social del FA con el fin de informar, presentar, re direccionar y o asistir a espacios convocados por la comunidad o por el mismo Fondo para tocar temas acerca de la oferta y el estado mismo de las obras/proyectos de la Entidad.

Servicio de Atención al Ciudadano –SAC: El SAC es un espacio definido donde la comunidad directamente beneficiada por las intervenciones del FA recibe información constante y deja sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en relación a las mismas. Generalmente consiste en una cartelera y un buzón de sugerencias, ubicados en un lugar de alta circulación y fácil acceso para la comunidad: una oficina del contratista, sede educativa, centro de salud, sede JAC, etc.

En este se podrán publicar los cronogramas de obra o proyecto, avances fotográficos, entre otros.

Sondeo de Satisfacción Ciudadana: El Sondeo de Satisfacción Ciudadana es una herramienta que permite al Fondo Adaptación y a sus contratistas medir la satisfacción que tiene la comunidad atendida por las obras/proyectos, de manera que se puedan identificar oportunidades de mejora, necesidades de información y prácticas exitosas de comunicación. Se enmarca dentro de la política pública de rendición de cuentas bajo el requerimiento: "identificación de las necesidades de formación de la población objetivo de la entidad".

ROLES EN LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Contratista: está encargado de ejecutar la Estrategia de Participación Ciudadana Auditorías Visibles en su integralidad, acorde al Manual establecido para ello y que se encuentra publicado en la página web del Fondo Adaptación.

Interventoría: está encargado de hacer cumplir con la implementación de dicha Estrategia y realizar seguimiento a su ejecución.

Equipo de trabajo de Gestión Social y Articulación Regional del Fondo Adaptación: Acompañar el proceso de implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana Auditorias Visibles en los proyectos y obras del Fondo Adaptación.

Líneas de Acción

Con el fin de orientar la planeación 2022 de la participación ciudadana, el Fondo desarrollará la Estrategia desde las siguientes líneas:

- Acompañamiento del Equipo de Trabajo de Gestión Social a los diferentes espacios de participación que realizan por obligación contratistas de obra y de proyecto, se busca conocer de manera directa necesidades, problemáticas y expectativas de la comunidad frente a las obras que implementa el Fondo Adaptación en los diferentes municipios del país.

- La conformación y el fortalecimiento de los Equipos Locales de seguimiento, permite contar con personas interesadas en participar de manera voluntaria en el desarrollo de su territorio, encargados de divulgar información y ejercer control social sobre los recursos que se invierten desde el Fondo, a través de obras o proyectos en sus municipios.

- Realizar y acompañar actividades de relacionamiento con las comunidades beneficiarias con el fin de socializar, informar y generar sostenibilidad y sentido de pertenencia de las obras o proyectos desde su inicio hasta la entrega de los mismos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6 (Iniciativas Adicionales): Participación Ciudadana					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha Prog.
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Acompañar la elaboración y realizar la aprobación de Planes de gestión social de los contratos de proyectos y/u obras	Acompañar la elaboración y realizar la aprobación de 10 Planes de gestión social de los contratos de proyectos y/u obras	Subgerencia de Regiones	Ene-Dic 2022