



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

PORTAFOLIO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

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

9-GAC-G-01. Versión 2.0, noviembre 2022



Equipo Directivo Fondo Adaptación:

JAVIER PAVA SÁNCHEZ
Gerente (E)

ANDRÉS AUGUSTO PARRA BELTRÁN
Subgerente de Gestión del Riesgo (E)

PAOLA MARÍA MIRANDA MORALES
Subgerente de Proyectos

PIEDAD MUÑOZ ROJAS
Subgerente de Estructuración

JORGE ANDRÉS CHARRY
Subgerente de Regiones

FANNY JEANNETTE MORA MONROY
Secretaria General (E)

PIEDAD MUÑOZ ROJAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento (E)

Investigación y textos:

EQUIPO DE TRABAJO
Atención al Ciudadano

**Portafolio de Canales de Interacción con la Ciudadanía.
Versión 2.0 noviembre 2022, Bogotá D.C.**

CONTROL DE CAMBIOS Y NOMENCLATURA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	2019/09	Documento inicial
1.1	2020/01	Actualización de dirección de la Entidad
2.0	2022/10	Actualización datos de la Entidad, nombre del portafolio e inclusión de canales de atención

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
PRESENTACIÓN	6
OBJETIVOS	6
General	6
Específicos	6
1 DEFINICIÓN DE USUARIOS	7
2 CANALES DE ATENCIÓN.....	8
2.1 Canales Internos.....	8
2.2 Canales Externos	11
2.3 Otros Canales	11
3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
3.1 Estrategia de Participación Ciudadana - Auditorias Visibles	13
3.2 Comités Regionales de Seguimiento – CORES.....	14

INTRODUCCIÓN

Somos una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público del gobierno colombiano que inicialmente se creó para atender la construcción, reconstrucción, recuperación y reactivación económica y social de las zonas afectadas por los eventos derivados del fenómeno de La Niña de los años 2010 y 2011.

Desde que iniciamos nuestra labor a finales de 2011 hemos cumplido con nuestro compromiso, liderando acciones de reconstrucción con transformación que han contribuido al desarrollo sostenible, al bienestar económico y social y mejorando la calidad de vida de miles de colombianos en todas las regiones del país.

En el 2015, con la expedición de la Ley 1753 de 2015, mediante la cual se adopta el Plan de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, se atribuyó al Fondo Adaptación la facultad de ejecutar proyectos integrales de gestión del riesgo y adaptación al cambio climático con un enfoque multisectorial y regional, además de los relacionados con el fenómeno de La Niña.

Dicha facultad le permitirá utilizar su experiencia y conocimiento en la ejecución de proyectos enfocados a generar transformaciones estructurales en el desarrollo territorial para reducir los riesgos asociados a los cambios ambientales globales que vive el planeta, de tal manera que el país esté mejor adaptado a sus condiciones climáticas.

Lo anterior permitirá fortalecer el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y las políticas ambientales y de gestión del cambio climático.

Por tanto, es necesario reforzar la socialización de los canales habilitados por el Fondo Adaptación para su interacción con la ciudadanía de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) que buscan una mejora continua en la atención al ciudadano; así como uno de los objetivos misionales de la entidad

PRESENTACIÓN

Este documento contiene el portafolio de los canales habilitados por la Entidad para la interacción con la ciudadanía para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio; promoviendo una cultura ciudadana enfocada en los valores y derechos; garantizando accesibilidad e inclusión a todas las personas, desde la equidad, sin importar el lugar en el que se encuentran; generando oportunidades para incrementar la satisfacción de los ciudadanos brindando un servicio con calidad, eficaz, eficiente y oportuno; y por lo tanto conservando la imagen positiva de la Entidad.

De acuerdo con lo anterior, la Sección de Relacionamiento con el Ciudadano del Fondo Adaptación da cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias internas de la Entidad, a las políticas de buen gobierno, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás normas que regulan la materia.

OBJETIVOS

General

- Fortalecer y facilitar canales de atención accesibles a través de los cuales los ciudadanos puedan generar la interacción con el Fondo Adaptación, brindando un servicio con calidad, eficaz, eficiente y oportuno incrementando la satisfacción de los ciudadanos y principalmente garantizando su participación dentro de la gestión pública.

Específicos

- Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.
- Garantizar y promover la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación del servicio.

1 DEFINICIÓN DE USUARIOS

Según con la Política Gestión de Interesados del Fondo se debe tener en cuenta dos tipos de usuarios y su definición:

GRUPOS DE VALOR: Son los ciudadanos que el Fondo Adaptación tiene definidos como los actores externos de la Entidad con los cuales debe relacionarse para poder ejecutar los temas de participación ciudadana según los términos de ley.

GRUPOS DE INTERÉS: Son los ciudadanos que el Fondo Adaptación tiene definidos como los actores internos de la Entidad y con los cuales tiene un relacionamiento más directo frente a su accionar diario.

Como resultado del estudio y del análisis de las variables se determinaron que los grupos de interés y los grupos de valor del Fondo Adaptación son los que se relacionan a continuación:

MATRIZ DE INTERESADOS FONDO ADAPTACIÓN			
GRUPOS DE INTERÉS		GRUPOS DE VALOR	
INTERNOS	DESCRIPCIÓN	EXTERNOS	DESCRIPCIÓN
BENEFICIARIOS	CIUDADANOS RECEPTORES DE LOS PROYECTOS DEL FONDO	ENTES DE CONTROL	CONTRALORIA
CONSEJO DIRECTIVO	MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO		PROCURADURIA
SERVIDORES PUBLICOS	FUNCIONARIOS	USUARIOS	INDIRECTOS
	CONTRATISTAS		LIDERES COMUNITARIOS
CONTRATISTAS	CONTRATISTAS DE OBRA	ORGANIZACIONES COMUNITARIAS	JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL - JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES
	INTERVENTORIAS		CONSEJOS COMUNITARIOS
	OPERADORES SOCIALES		CABILDOS Y/O RESGUARDOS INDIGENAS
	AUDITORIA INTERNA		NACIONALES
		MEDIOS DE COMUNICACIÓN	LOCALES
			REGIONALES
		GOBIERNO	NACIONALES
			TERRITORIALES
			LOCALES
		ENTIDADES INTERNACIONALES	COOPERACIÓN
			ONG INTERNACIONALES
		ENTIDADES PRIVADAS	GREMIOS
			EMPRESAS
			ASOCIACIONES
		EQUIPOS LOCALES DE SEGUIMIENTO	MIEMBROS DE LA COMUNIDAD QUE HACEN SEGUIMIENTO A LOS PROYECTOS DEL FONDO

Partiendo de esta caracterización, se realiza MATRIZ DE INTERSADOS Y DE VALOR, (anexo no. 1) en la cual se desagrega de manera clara cada una de las partes interesadas y el relacionamiento que deben tener con la Entidad y puede ser consultada en la página web en el siguiente enlace: <https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/politica-interaccion-social/politicas-y-lineamientos.html>

2 CANALES DE ATENCIÓN

Con el objetivo de brindar un mayor acceso a la información pública desde la equidad y la transparencia, el Fondo Adaptación cuenta con varios canales de difusión tanto internos como externos, que buscan llegar al mayor número de personas de los diferentes públicos de interés y de valor.

2.1 Canales Internos

Presencial

En la Sede de la Entidad en Bogotá puedes:

- Radicar correspondencia en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.
- Programar cita previa para recibir atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. llamando al (+57) 601 4325400 extensión 100 o al correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co relacionar nombre completo, documento de identidad y asunto.

Telefónico

En nuestra línea de atención al ciudadano podrás comunicarte al PBX (+57) 601 4325400, así:

- Extensión 100: para comunicarte con la operadora
- Extensión 113: Información del Programa de Vivienda
- Extensión 123: para los ciudadanos en condición de discapacidad.

En caso de recibir una petición a través del canal telefónico en una lengua nativa, dialecto oficial en Colombia u otro idioma, el colaborador que realiza la atención del PBX de la Entidad le pedirá autorización al ciudadano para grabar la llamada con el fin de surtir el trámite interno para resolver la petición en el tiempo establecido de ley.

Virtual

- **Formulario web PQRSFD:** Realizar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias en formulario web a través del siguiente enlace:
- <https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/peticiones-quejas-y-reclamos.html>
- **Chat Institucional:** Recibir atención personalizada de primer nivel de servicio a través del Chat Institucional ubicado en la página web de la Entidad www.fondoadaptacion.gov.co en un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Página Web:** para consultar información pública de interés general podrás acceder a nuestra Página web, sitio oficial de la entidad que está disponible en la dirección www.fondoadaptacion.gov.co, el cual tiene un menú principal en la parte superior con siete secciones que se presentan a continuación, así:

- Inicio: Slide de fotos, noticias, banners El Fondo en los Medios, banners Macroproyectos, banners información de interés y links de acceso a las redes sociales de la entidad.
- Fondo Adaptación: Gerencia; Quienes somos; Marco conceptual; Estructura orgánica; Normatividad; Planeación de la entidad; Rendición de cuentas; Gestión Social; Estudios, Investigaciones y Publicaciones; Lecciones Aprendidas; Entidades vinculadas al sector; Agremiaciones y asociaciones.
- Programas y Proyectos: Macroproyectos; Sectores; Avance de Proyectos; Proyectos No Financiados.
- Contratación: Estudios de Mercado; Manual de Contratación; Manual de Pagos; Procesos de Contratación; Contratación de 128 viviendas en Gramalote
- Prensa: Comunicados de Prensa; Comunidades que Cuentan; Fotografías; Videos; Audios; Especiales Web; Manual de Imagen.
- Atención a la ciudadanía: Peticiones, quejas y reclamos; Portafolio de Servicios y Protocolo; Contáctenos; Datos Abiertos; Encuesta de Satisfacción al Ciudadano; Calendario de Actividades; Reporte Hechos de Corrupción; Políticas para la radicación de documentos; Edictos Notificaciones; Instrumentos de Gestión de la Información; Información Grupos Étnicos; Información para población vulnerable; Intervención en Territorios PDET; Preguntas Frecuentes; Glosario.
- Transparencia: De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020, el Fondo Adaptación dispone el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Participa: Diagnostico e identificación de problemas; planeación y presupuesto participativo; consulta ciudadana; colaboración e innovación, rendición de cuentas y control social.

En su parte central se presenta de manera continua información noticiosa de las actividades que realiza el Fondo y en la parte inferior tiene un menú que conduce directamente a las entidades de orden nacional.

- **Redes sociales:** A través de las redes sociales @FondoAdaptación en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, el Fondo difunde información respecto a su gestión. Estos canales de comunicación digital han permitido, además, promover la participación de la ciudadanía.

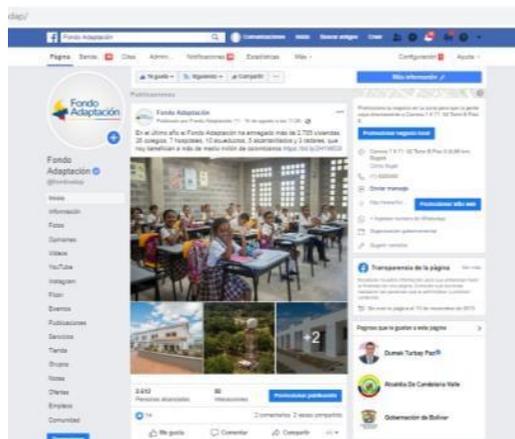
Las cuentas oficiales son:

- Twitter: <https://twitter.com/Fondoadaptacion>



PORTAFOLIO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

- Facebook: <https://www.facebook.com/fondoadap>



- Instagram: <https://www.instagram.com/fondoadaptacion/>



- YouTube: <https://www.youtube.com/user/fondoadaptacion1/videos>



2.2 Canales Externos

- **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC:** Es un espacio definido donde la comunidad directamente beneficiada por las intervenciones del Fondo Adaptación recibe información constante y deja sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en relación con las mismas. Generalmente consiste en una cartelera y un buzón de sugerencias donde se depositan las PQRSFD, el cual tendrá que ser abierto semanalmente en presencia de un integrante del Equipo Local de Seguimiento - ELS, como mínimo. Dicho buzón contará con las siguientes medidas: 20 x 20 x 20 cm con puerta superior.

Los puntos SAC están ubicados en un lugar de alta circulación y fácil acceso para la comunidad: una oficina del contratista, sede educativa, centro de salud, sede de Juntas de Acción Comunal (JAC), tienda de barrio etc. En este se podrán publicar los cronogramas de obra o proyecto, avances fotográficos, resultados de los sondeos de satisfacción realizados, necesidades de personal que se tengan en el proyecto, entre otros.

- **PUNTOS SATÉLITES DE INFORMACIÓN - PSI:** Cuando el SAC, dada la extensión del proyecto en una longitud o extensión que resulte insuficiente para garantizar los derechos de la ciudadanía que abarca el área de influencia de la obra, el contratista deberá proveer puntos satélites y disponer del tiempo del profesional social para que se desplace una o dos veces por semana a atender las PQRSFD de la comunidad.

Estos puntos permiten ampliar la cobertura de atención al ciudadano. Su finalidad es una labor preventiva al mantener debidamente informada a la ciudadanía, comunicación asertiva, generando confianza entre comunidad, contratista y la entidad estatal- Fondo Adaptación. (Manual Auditorias Visibles).

2.3 Otros Canales

- **Cartelera digital externa:** En esta pantalla, ubicada en la recepción de la entidad, se publican: horarios de atención, derechos y deberes del ciudadano, canales de atención, noticias de interés de la gestión y avance del Fondo, videos de los macroproyectos, proyectos y sectores e información de actualidad e interés general.
- **Socialización en actos de entrega:** en desarrollo de estas jornadas se promueve un diálogo directo con la comunidad beneficiaria de los proyectos, con el propósito de conocer sus historias y opiniones respecto a las obras que ejecuta la entidad.
- **Comunicados de prensa:** a través de esta herramienta la Entidad mantiene informada a la opinión pública y a los medios de comunicación respecto a la gestión del Fondo, sus macroproyectos, proyectos y sectores.
- **Videos testimoniales:** con la elaboración y publicación de este material audiovisual, se busca contar las historias de los beneficiarios de los proyectos y responder las preguntas frecuentes de la comunidad.

- **Participación en las Ferias Nacionales Acércate “En equipo por lo público”:** son una iniciativa liderada por el Departamento Administrativo de Función Pública con el objetivo de acercar la Administración Pública a los ciudadanos, allí se reúnen diferentes entidades del Estado de todos los niveles de gobierno para facilitar el acceso de la comunidad a la oferta institucional, entregar información, efectuar espacios de rendición de cuentas, promover el control social y la participación ciudadana en la gestión, entre otras actividades.

3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Conscientes del valor que representa el intercambio de ideas permanente y la importancia de construir lazos de confianza con las comunidades para fortalecer la gestión de la entidad, se creó la estrategia Rendición de Cuentas 365 con el fin de mantener informados todos los días del año a los públicos de interés a través de diferentes canales de comunicación.

Como parte de esta estrategia la entidad promueve espacios presenciales y virtuales para que la ciudadanía tenga acceso a información sobre la ejecución de los macroproyectos, proyectos y sectores. En este sentido, además de la Audiencia presencial de rendición de cuentas que se realiza una vez al año, se generan otras actividades:

- Audiencia anual de rendición de cuentas: se realiza con el objetivo de mantener informados a nuestros públicos de interés (contratista, entidades privadas, gobierno y comunidad en general) acerca de las actividades realizadas por la entidad a lo largo de la vigencia y que contribuyeron al cumplimiento del objeto misional.

En desarrollo de esta audiencia, la entidad promueve un espacio de diálogo abierto en el que explica, escucha y recibe una retroalimentación de la comunidad sobre los temas relacionados con la gestión del Fondo. Además, fortalece los mecanismos de transparencia institucional y participación ciudadana.

Para la realización de esta audiencia, se diseñan piezas comunicativas para redes sociales y medios de comunicación y se publica, en la página web de la entidad, un informe de gestión y de ejecución presupuestal, garantizando así el acceso a la información a través de varios canales.

3.1 Estrategia de Participación Ciudadana - Auditorias Visibles

La Estrategia de Auditorias Visibles en el Fondo Adaptación está compuesta por 9 mecanismos donde se busca se ejerza el derecho constitucional de la participación ciudadana, por medio de estos espacios se mantiene informada la comunidad, se generan herramientas para fortalecer el tejido social de las comunidades y se trabaja de la mano con el Equipo Local de Seguimiento (ELS) que son ciudadanos que hacen parte del proyecto y ejercen control y seguimiento a los proyectos del Fondo, estos espacios son:

- Foros
- Reuniones de seguimiento con los ELS
- Capacitación ELS
- Socializaciones comunitarias
- Capacitaciones comunitarias (Incluidas las del modelo DICE)
- Mesas de trabajo con comunidad
- Mesas de gestión interinstitucional
- Seguimiento SAC
- Reporte PQRSFD

- Sondeos de satisfacción ciudadano (foro inicial, foro del 50%, foro final, capacitaciones comunitarias, mesas de trabajo con comunidad y socializaciones comunitarias)

3.2 Comités Regionales de Seguimiento – CORES

Estrategia que implementa la entidad como mecanismo de seguimiento y articulación regional con los entes territoriales de todo el país, en pro del buen desarrollo de los proyectos con los que se pretende impactar positivamente a las comunidades atendidas a través de proyectos, obras o intervenciones del Fondo Adaptación.