Informe de seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023.

Agosto 31 de 2023

María Claudia Gutiérrez Mejía
Asesora con funciones de Control Interno

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

Contenido

1. Introducción....3
2. Objetivo y Alcance....5
3. Principios Éticos....5
4. Valores Éticos....8
5. Formulación de estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano....9
6. Verificación y Seguimiento....16
7. Conclusiones y recomendaciones....30

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

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 yde 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 presente año, el Plan a ejecutar en la presente vigencia. A partir del 25 de enero de 2023 se puso a consideración de los diferentes públicos de interés el plan de acción 2023, dentro del cual se encontraba el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia actual. Se dio como plazo para presentar observaciones o sugerencias, hasta el 30 de enero de 2023, según se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 1. Publicación de la Propuesta de Plan de Acción enla Página Web de la Entidad

Fuente: https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/planeacion-de-la-entidad/plan-de-accion-2023/category/305-planeacion-participativa-2023.html

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

Fuente: https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/planeacion-de-la-entidad/plan-de-accion-2023/category/305-planeacion-participativa-2023.html

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, está estructurado partiendo de seis componentes en los que se enmarcan las acciones que deberán ser adelantadas en 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/2023/Plan_de_Accion/Plan_de_Accion/plan_anticorrupcion_y_atencion_al_ciudadano_2023.pdf

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

2. Objetivo y Alcance

Este informe tiene como objetivo el seguimiento a la ejecución de los componentes del Plan con corte a 31 de agosto de 2023.

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 2023 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, acumplir 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.

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

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 ycolaboradores del Fondo Adaptación, ponemos a disposición de la entidad nuestras capacidades y destrezas académicas, profesionales, sociales yhumanas 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 denuestros 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 lafinalidad del Fondo Adaptación, será nuestra principalmotivación.

  Los servidores del Fondo Adaptación, garantizaremosel máximo compromiso social para lograr que laentidad 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.

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

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 conel desempeño ético y transparente de las funciones de la entidad.

- **Interés general y prevalencia del bien común:**Las decisiones que se tomen en el FondoAdaptación, buscarán solamente el interés común;no se tolerará el abuso de poder o el tráfico de influencias.

  De conformidad con lo anterior, los funcionarios reconocemosy 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 leyen 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 deterceros.
  - 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 ytransparencia.

  En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus normas

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

reglamentarias, nos comprometemos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado ydiligente 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.

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

5. Formulación de estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El Fondo para dar cumplimiento a la política, ha establecido dentro del plan los siguientes objetivos específicos para alcanzar en esta vigencia:

Dentro de los objetivos específicos del Plan se han definido los siguientes:

- Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de lasfunciones 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:

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

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.

En este componente, se identifican, analizan y controlan los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Las principales acciones desarrolladas en el año 2023 para fortalecer la Gestión del Riesgo, incluyendo los riesgos de corrupción son:

- 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 1: 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. 30/06/2023.

- **Subcomponente 2: 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. 30/06/2023.

  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. 31/12/2023.

- **Subcomponente 3: Consulta y divulgación**

  i) Divulgar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad. 30/06/2023.

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

ii) Publicar el mapa de riesgos de corrupción. 30/06/2023.

- **Subcomponente 4: Monitoreo y revisión**

  i) Implementar las acciones propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción. 30/06/2023

  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. 31/12/2023.

- **Subcomponente 5: 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.

  Los 10 primeros días hábiles de mayo y septiembre de 2023 de enero de 2024.

  ii) Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción. Los 10 primeros días hábiles de mayo y septiembre de 2023 de enero de 2024.

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.

En este componente, se busca afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación a la ciudadanía de los resultados de la gestión del Fondo Adaptación. En un marco de transparencia, la información de la entidad se encuentra disponible para consulta de las personas de cada grupo de interés, otras entidades y de los entes de control.

Las líneas de acción desarrolladas en el año 2023 para fortalecer la estrategia de

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

Rendición de cuentas son:

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

- **Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.**

  i) Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas 365 de la Entidad (Vigencia 0ctubre 2021 – Septiembre 2022) . 30/04/2023.

  ii) Publicación del informe final de Rendición de Cuentas (vigencia octubre 2022 - septiembre 2023) en el que se identifican, a través de una encuesta, las necesidades de información de la comunidad, usuarios y grupos de interés. 31/12/2023.

  iii) Divulgar por diversos canales de comunicación (página web, redes sociales y free press) píldoras informativas del informe de rendición de cuentas para todos los grupos de valor. 31/12/2023.

  iv) Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la (vigencia oct. 2022 – sep. 2023). 31/12/2023.

- **Subcomponente 3: Rendición de cuentas**

  i) Acompañar 90 espacios de participación ciudadana en el marco de la Estrategia de Auditorías Visibles. 31/12/2023.

  ii) Realizar 4 Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional. 31/12/2023.

  iii) Fortalecer a través de 90 capacitaciones a los equipos locales de seguimiento – ELS -comunidad y profesionales sociales en campo. 31/12/2023.

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

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

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.

En este componente, se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y acceso de la ciudadanía a los servicios que presta el Fondo Adaptación con el fin de mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos.

- **Subcomponente 1: Planeación estratégica del servicio al ciudadano**

i) Publicar 20 piezas comunicativas durante la vigencia 2023 que difundan la cultura de servicio al ciudadano. Enero a diciembre de 2023.

ii) Seguimiento y control a la ejecución de actividades programadas por los gestores de las políticas que inciden con el relacionamiento con el ciudadano en el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

iii) Actualizar el Protocolo de Servicio al Ciudadano. Enero a diciembre de 2023.

- **Subcomponente 2: Gestiónde relacionamiento con los ciudadanos**

i) Fortalecimiento de los canales de atención de la entidad. - Socializar los canales de atención habilitados por el Fondo a través de los distintos medios de comunicación interna y externa y Medir la usabilidad de los canales de atención en los informes trimestrales de gestión de PQRSFD. Enero a diciembre de 2023.

ii) Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano.- Presentar la medición del tiempo promedio que espera el ciudadano hasta el momento que inicia la interacción a través del Chat Institucional, este indicador se incluye en los informes trimestrales de gestión de PQRSFD.

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

iii) Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano.- Presentar la medición del tiempo promedio que tarda la atención a los ciudadanos que interactúan a través del Chat Institucional, este indicador se incluye en los informes trimestrales de gestión de PQRSFD.

iv) Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano a través de la participación en las Ferias en Acércate en región organizadas por el DAFP durante la vigencia 2023. Enero a diciembre de 2023.

- **Subcomponente 3: Normativo y procedimental**

i) Publicar trimestralmente el informe de la gestión de PQRSFD recibidas por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

- **Subcomponente 4: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana**

i) Medir la percepción y satisfacción de los ciudadanos al momento del contacto a través de los canales virtuales habilitados por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

- **Subcomponente 5: Talento Humano**

i) Incluir en el Plan Institucional de Capacitación del Fondo temáticas de Relacionamiento con el ciudadano. Enero a diciembre de 2023.

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.

En este componente se relacionan los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso ala Información Pública.

- **Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva**

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

i) Publicar trimestralmente el informe de la gestión de PQRSFD recibidas por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

- **Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

i) Medir la percepción y satisfacción de los ciudadanos al momento del contacto a través de los canales virtuales habilitados por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana
Componente #6: Participación Ciudadana

El Fondo Adaptación contempla iniciativas adicionales que permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, una de ellas corresponde la estrategia Auditorías Visibles y esto a su vez se acompaña de actividades como los planes de gestión social que son la hoja de ruta del acompañamiento que se lleva a cabo en cada proyecto.

Los espacios de participación, control social y rendición de cuentas buscan que 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-.

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

•Participación Ciudadana

- i) Acompañar 90 espacios de participación ciudadana en el marco de la Estrategia de Auditorías Visibles.
-
- ii) Realizar 4 Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional. 31/12/2023.

iii) Fortalecer a través de 90 capacitaciones a los equipos locales de seguimiento (ELS) comunidad y profesionales sociales en campo. 31/12/2023.

•Gestión de relacionamiento con los ciudadanos

i) Divulgar y Fortalecer la cultura organizacional en torno al Código de Integridad. Enero a diciembre de 2023.

ii) Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés. . Enero a diciembre de 2023.

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 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.

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 agosto de 2023, así como de las actividades que contemplan ejecución continua durante la vigencia:

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo
Componente #1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

- **Subcomponente 1: 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. 30/06/2023.

  Se realiza la actualización de la política de riesgos a su versión 6.0 articulándose con la Función Pública en cuanto a lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 6 - noviembre de 2022, con lo definido en el plan de acción institucional y plan de mejoramiento por procesos.

  El documento se encuentra publicado en: https://drive.google.com/file/d/15RjZBzZPUgHOwGUlr2DqCIfa7ZlbX746/view

- **Subcomponente 2: 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. 30/06/2023.

  La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento a través de las actividades previstas de socialización y realización de sesiones con las subgerencias de la Entidad para revisar la articulación de la matriz de riesgos y sus controles con las actividades propias de las caracterizaciones de procesos, presentó la matriz de riesgos, en su versión actualizada, a Control Interno de gestión para su conocimiento y observaciones, si existen.

  Esta matriz de riesgos será presentada para aprobación al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), que se espera efectuar antes de finalizar el mes de septiembre de 2023.

  ii) Revisar y actualizar los eventos de riesgos de corrupción de la

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

Entidad registrados en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de manera conjunta con las dependencias responsables, conforme con la metodología institucional. 31/12/2023.

Los avances frente a este tema serán el resultado de la evaluación de la política de riesgos y la matriz de riesgos vigente la cual incluye los riesgos de corrupción.

- **Subcomponente 3: Consulta y divulgación**

i) Divulgar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad. 30/06/2023.

Como parte de la divulgación a partir del 25 de enero de 2023 se puso a consideraciónde los diferentes públicos de interés el plan de acción 2023, dentro del cual se encontraba el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia actual.Se dio como plazo para presentar observaciones o sugerencias, hasta el 30 de enero de 2023

Así mismo, en la página web del Fondo Adaptación, espacio Planeación de la Entidad, se encuentra publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023. En ese repositorio está disponible la matriz de riesgos institucional vigente, que permite identificar en la columna "Perfil del riesgo", los riesgos de corrupción.

ii) Publicar el mapa de riesgos de corrupción. 30/06/2023.

En la página web del Fondo Adaptación, espacio Planeación de la Entidad, se encuentra publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023. En ese repositorio está disponible la matriz de riesgos institucional vigente, que permite identificar en la columna "Perfil del riesgo", los riesgos de corrupción.

El enlace directo de la publicación es:
https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2021/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano/Matriz_de_Riesgos/Matriz_de_Riesgos_2019-2022-V4.1.pdf

Se aprobó la política y lineamientos de gestión de riesgos, sustento para la revisión y actualización de la matriz de riesgos en su versión V6, que como ya se mencionó será presentada para aprobación al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), que se espera efectuar antes de finalizar el mes de septiembre de 2023.

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

- **Subcomponente 4: Monitoreo y revisión**

i) Implementar las acciones propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción. 30/06/2023.

En la página web del Fondo Adaptación se encuentra publicado el seguimiento a los riesgos de corrupción, correspondiente al primer cuatrimestre de 2023.

https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano/Informes_de_Seguimiento/Informe_de_Seguimiento_PAAC_Abril_2023.pdf

El reporte de seguimiento a los riesgos de corrupción correspondiente al segundo cuatrimestre de 2023 será publicado dentro de los 10 días hábiles de septiembre, según reporte de la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento.

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. 31/12/2023.

La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento adelanta el análisis y evaluación de los resultados del reporte de seguimiento a los riesgos 2023 y realiza reuniones con los equipos de trabajo. Dentro de la actualización a la matriz de riesgos se realizó la revisión de los riesgos de corrupción, que se presentaran al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para su aprobación.

El resultado del seguimiento a los riesgos de corrupción para el primer cuatrimestre de 2023 en el siguiente enlace:

https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano/Informes_de_Seguimiento/Informe_de_Seguimiento_PAAC_Abril_2023.pdf

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

El reporte de seguimiento a los riesgos de corrupción correspondiente al segundo cuatrimestre de 2023 que será publicado en la página web de la Entidad dentro de los 10 días hábiles de septiembre.

- **Subcomponente 5: 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.

  Los 10 primeros días hábiles de mayo y septiembre de 2023 de enero de 2024.

  Para el primer cuatrimestre la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento adelantó el análisis y evaluación de los resultados del reporte de seguimiento a los riesgos de corrupción como base para el informe de seguimiento al avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, y que se encuentra publicado en la página web de la entidad.

  El reporte de seguimiento a los riesgos de corrupción correspondiente al segundo cuatrimestre de 2023 que será publicado en la página web de la Entidad dentro de los 10 días hábiles de septiembre.

  ii) Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción. Los 10 primeros días hábiles de mayo y septiembre de 2023 de enero de 2024.

  La publicación se realizará en el link: https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=4065

Estrategia de Rendición de Cuentas
Componente #3: Rendición de Cuentas

- **Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.**

  i) Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas 365 de la Entidad. Espacios de participación ciudadana en cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas 365 alcanzados (Vigencia

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

0ctubre 2021 – Septiembre 2022) . 30/04/2023.

Dado que la estrategia de participación ciudadana y de Rendición de cuentas 365, tiene como objetivo realizar procesos de rendición de cuentas de manera permanente a través de diferentes canales y acciones, para garantizar que la ciudadanía acceda de forma transparente y oportuna a la información relacionada con la gestión del Fondo Adaptación, desarrollo espacios de diálogos presenciales con las comunidades, los cuales se pueden evidenciar en los siguientes enlaces:

https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/informe-de-auditorias-visibles/category/277-segundo-semestre-2021.html

https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/informe-de-auditorias-visibles/category/291-primer-semestre-2022.html

https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/informe-de-auditorias-visibles/category/301-segundo-semestre-2022.html

Adicionalmente, se elaboró y publicó el informe de gestión que comprende el periodo de octubre 2021 a septiembre 2022 y se socializó con la ciudadanía una encuesta para conocer las necesidades de información respecto a la gestión de la Entidad y una encuesta de evaluación del informe presentado.

El informe está disponible en el siguiente link: https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/content/article/189-rendicion-de-cuentas-2022/1220-rendicion-de-cuentas-2022.html?Itemid=101

ii) Publicación del informe final de Rendición de Cuentas (vigencia octubre 2022 - septiembre 2023) en el que se identifican, a través de una encuesta, las necesidades de información de la comunidad, usuarios y grupos de interés. 31/12/2023.

Actividad programada para el último trimestre de 2023

iii) Divulgar por diversos canales de comunicación (página web, redes sociales y free press) píldoras informativas del informe de rendición de cuentas para todos los grupos de valor. 31/12/2023.

Actividad programada para el último trimestre de 2023

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

iv) Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la (vigencia oct. 2022 – sep. 2023). 31/12/2023.

Actividad programada para el último trimestre de 2023

- **Subcomponente 3: Rendición de cuentas**

i) Acompañar 90 espacios de participación ciudadana en el marco de la Estrategia de Auditorías Visibles. 31/12/2023.

En el segundo cuatrimestre del 2023, se han acompañado 38 espacios de Auditorías Visibles (AV), con el fin de fortalecer la participación ciudadana:

- Mayo 17 AV acompañadas en los sectores Vivienda, salud, Educación y reactivación Económica.
- Junio: 7 AV acompañadas en los sectores de vivienda, salud y educación.
- Julio: 3AV acompañadas en los sectores de vivienda.
- Agosto 11 AV. acompañadas en el macroproyecto Jarillón de Cali y los sectores Vivienda, salud y Educación.
-

ii) Realizar 4 Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional. 31/12/2023.

Para el segundo cuatrimestre de 2023 se reportan tres Cores realizados:

- 15-06-2023 Comité Regional de Seguimiento Turbo – Alcaldía Contrato FA-IC-I-S-107-2021, contratista Lopeca SAS Ingenieros, interventoría Máster SAS.
- 28/06/20232 Comité Regional de Seguimiento Magdalena – Sector educación.
- 25/07/2023 Comité Regional de Seguimiento sector educación, municipio Guaranda – Sucre, se realiza proceso de rendición de cuentas con participación de representantes de la Institución

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

Educativa, Alcaldía, Gobernación de Sucre y Secretaría de Educación de Guaranda

iii) Fortalecer a través de 90 capacitaciones a los equipos locales de seguimiento – ELS -comunidad y profesionales sociales en campo. 31/12/2023.

Se han realizado durante el segundo cuatrimestre del 2023 un total de 102 capacitaciones a los equipos locales de seguimiento (ELS) comunidad y profesionales sociales en campo, con el fin de fortalecer la participación ciudadana:

- Mayo: 19
- Junio: 34
- Julio: 27
- Agosto:22

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

•Subcomponente 1: Planeación estratégica del servicio al ciudadano

i) Publicar 20 piezas comunicativas durante la vigencia 2023 que difundan la cultura de servicio al ciudadano. Enero a diciembre de 2023.

El Fondo Adaptación adelantó las siguientes socializaciones en el segundo cuatrimestre de 2023:

- 2 de mayo de 2023 en Intranet el tema Esto debes hacer cuando tengas peticiones incompletas.
- 15 de mayo de 2023 en Intranet el tema Estos son los canales de comunicación que nos ayudan a afianzar la relación con el ciudadano.
- 29 de mayo de 2023 en Intranet el tema Aprovecha el chat institucional para brindar una mejor atención al ciudadano.
- 13 de junio de 2023 en Intranet el tema Comunicación efectiva:

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

El Lenguaje Claro como aliado en la gestión pública.

- 26 de junio de 2023 en Intranet el tema Hazte estas preguntas para saber si estás siendo claro con las comunicaciones hacia la ciudadanía.

- 17 de julio de 2023 en Intranet el tema Ya conoces los aspectos generales de la atención al ciudadano?

- 8 de agosto de 2023 en Intranet el tema Optimiza el manejo de denuncias y quejas anónimas para garantizar la transparencia y participación ciudadana.

- Transparencia y eficiencia, resultados en la percepción ciudadana del Fondo en 2023.

ii) Seguimiento y control a la ejecución de actividades programadas por los gestores de las políticas que inciden con el relacionamiento con el ciudadano en el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

En el segundo cuatrimestre de 2023, se realizó el autodiagnóstico de gestión de MIPG respecto a la política Rendición de Cuentas, el cual arrojó una valoración de 97,9 puntos sobre 100, así como las tareas inicialmente identificadas con el fin de fortalecer la participación ciudadana al interior del Fondo Adaptación. Lo anterior en el marco de la Política de Relacionamiento con el Ciudadano.

iii) Actualizar el Protocolo de Servicio al Ciudadano. Enero a diciembre de 2023.

En el segundo cuatrimestre de 2023, publicó la actualización del documento tanto en la página web como en intranet de la Entidad.

- Intranet
  https://www.fondoadaptacion.gov.co/intranet/index.php/para-trabajar/mapa-de-procesos/gestion-de-servicios

  Página Web:
  https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/portafolio-de-servicios-y-protocolo.html

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

- **Subcomponente 2: Gestiónde relacionamiento con los ciudadanos**

i) Fortalecimiento de los canales de atención de la entidad.
Socializar los canales de atención habilitados por el Fondo a través de los distintos medios de comunicación interna y externa y Medir la usabilidad de los canales de atención en los informes trimestrales de gestión de PQRSFD. Enero a diciembre de 2023.

El informe de Gestión de Atención al Ciudadano se realiza en forma trimestral. A 31 de agosto de 2023 se registraron 2.369 trámites en el Sistema de Gestión Documental (SGD), recibidos en los canales de atención al ciudadano habilitados por el Fondo Adaptación, de los cuales 41 trámites fueron radicados presencialmente, dichos registros corresponden a comunicaciones en general y PQRSFD.

Así mismo, en el segundo trimestre se realizaron 34 atenciones en los canales virtuales del Fondo Adaptación (chat institucional - en línea y buzón de mensajes), de las cuales 19 fueron peticiones registradas en el Sistema de Gestión Documental.

El detalle de la Información se puede consultar en el informe de Gestión de Atención al Ciudadano – trimestre abril – junio 2023, publicado en la WEB, en el siguiente link: https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/InformesPQRSFD/Informe_de_Relacionamiento_con_el_Ciudadano_Abril_Junio_2023.pdf

ii) Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano. - Presentar la medición del tiempo promedio que espera el ciudadano hasta el momento que inicia la interacción a través del Chat Institucional, este indicador se incluye en los informes trimestrales de gestión de PQRSFD.

El informe de Gestión de Atención al Ciudadano se realiza en forma trimestral. A 30 de junio de 2023 se registraron un total de 34 chats con interacción en línea, con un tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos de 00:02:47.

El resultado anterior se obtiene de la medición los tiempos en que los ciudadanos permanecen en espera hasta ser atendidos desde el Chat Institucional de la página web para orientación de información en línea en un horario disponible de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y buzón de mensajes 24 horas los siete (7) días de la semana, en el

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

marco de la Política de Servicio al Ciudadano

El detalle de la Información se puede consultar en el informe de Gestión de Atención al Ciudadano – trimestre abril – junio 2023, publicado en la WEB, en el siguiente link:

https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/InformesPQRSFD/Informe_de_Relacionamiento_con_el_Ciudadano_Abril_Junio_2023.pdf

iii) Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano. - Presentar la medición del tiempo promedio que tarda la atención a los ciudadanos que interactúan a través del Chat Institucional, este indicador se incluye en los informes trimestrales de gestión de PQRSFD.

El informe de Gestión de Atención al Ciudadano se realiza en forma trimestral. A 31 de marzo de 2023 se registraron un total de 47 chats con interacción en línea, con un tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos de 00:03:18 y el tiempo promedio de duración del chat transcurrido en durante la atención fue de 00:12:05.

El tiempo promedio de duración del chat transcurrido en durante la atención fue de 00:12:09.

Respecto a la 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 y operados por los contratistas, a dicha gestión se le realiza seguimiento desde el Equipo de trabajo de Gestión Social del Fondo.

Para el segundo trimestre de 2023 se recibió el reporte de la recepción de 2 PQRSFD.

El detalle de la Información se puede consultar en el informe de Gestión de Atención al Ciudadano – trimestre abril – junio 2023, publicado en la WEB, en el siguiente link:

https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/InformesPQRSFD/Informe_de_Relacionamiento_con_el_Ciudadano_Abril_Junio_2023.pdf

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

iv) Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano a través de la participación en las Ferias en Acércate en región organizadas por el DAFP durante la vigencia 2023. Enero a diciembre de 2023.

El Fondo Adaptación participó en la Feria de socialización y de servicios "El Dique es vida", Proyecto Concesionado ANI Restauración de Ecosistemas Degradados del Canal de Dique en la cual se brindó atención a 51 ciudadanos, en el mes de junio.

Las ferias cambian su nombra a: "Juntanzas, el Festival para tejer lo público".

- **Subcomponente 3: Normativo y procedimental**

i) Publicar trimestralmente el informe de la gestión de PQRSFD recibidas por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

El informe de Gestión de Atención al Ciudadano se realiza en forma trimestral. Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 31 de agosto de 2023, se recibieron 397 PQRSFD, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recogió el mayor número de requerimientos (193), seguido de la Secretaría General y Gestión Contractual, entre otros.

El detalle de la Información se puede consultar en el informe de Gestión de Atención al Ciudadano – trimestre abril – junio 2023, publicado en la WEB, en el siguiente enlace:

https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/InformesPQRSFD/Informe_de_Relacionamiento_con_el_Ciudadano_Abril_Junio_2023.pdf

- **Subcomponente 4: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana**

i) Medir la percepción y satisfacción de los ciudadanos al momento del contacto a través de los canales virtuales habilitados por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

El informe del primer semestre de 2023 de la Medición de percepción ciudadana realizada a través de los canales de atención al ciudadano y de los espacios de participación realizados en región por el Fondo Adaptación, se puede consultar en el siguiente enlace:

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=4247

Los resultados de Percepción en región y a través de Canales de Atención al Ciudadano del Fondo Adaptación durante el primer semestre de 2023, arrojó la siguiente información:

Se preguntó a 954 ciudadanos. ¿La imagen que tienen del Fondo Adaptación?857 ciudadanos que representa el 89.8% indicaron tener una buena imagen de la Entidad, lo cual significa que los encuestados tiene una imagen positiva del Fondo Adaptación, evidenciando que la entidad ha logrado generar confianza y credibilidad en su trabajo con las comunidades.

Esta percepción positiva es un activo importante para el Fondo Adaptación, ya que refuerza su capacidad de generar apoyo y colaboración en la implementación de proyectos en el país.

A la pregunta ¿Conoce usted los canales que dispone el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias? El 81.3% de los encuestados (776 personas) respondió que conocen los canales que dispone el Fondo Adaptación.

Los resultados reflejan que la mayoría de los encuestados está al tanto de los canales que ofrece el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias. Esto indica que existe un nivel significativo de conocimiento y accesibilidad a los canales de comunicación proporcionados por el Fondo Adaptación, lo que facilita la interacción entre los ciudadanos y la entidad.

Y a la pregunta. La información que ha recibido del proyecto por parte del Fondo Adaptación ¿fue clara? El 92.5% ciudadanos encuestados indicaron que la información recibida del proyecto por parte del Fondo Adaptación fue clara.

- **Subcomponente 5: Talento Humano**

i) Incluir en el Plan Institucional de Capacitación del Fondo temáticas de Relacionamiento con el ciudadano. Enero a diciembre de 2023.

La capacitación en temáticas de relacionamiento con el Ciudadano está programada para el mes de septiembre, de acuerdo con el institucional de capacitación 2023.

Soporte - enlace del plan estratégico de Talento Humano:

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/Plan_de_Accion/Plan_de_Accion/plan_estrategico_de_talento_humano_2023-2026.pdf

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

- **Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva**

  i) Publicar trimestralmente el informe de la gestión de PQRSFD recibidas por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

  Ver: Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano Componente #4: Atención al Ciudadano Subcomponente 3: Normativo y procedimental i) Publicar trimestralmente el informe de la gestión de PQRSFD recibidas por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

- **Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

  i) Medir la percepción y satisfacción de los ciudadanos al momento del contacto a través de los canales virtuales habilitados por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

Ver: Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano Componente #4: Atención al Ciudadano Subcomponente 4: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana-i) Medir la percepción y satisfacción de los ciudadanos al momento del contacto a través de los canales virtuales habilitados por el Fondo Adaptación. Enero a diciembre de 2023.

Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana
Componente #6: Participación Ciudadana

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

- **Participación Ciudadana**

i) Acompañar 90 espacios de participación ciudadana en el marco de la Estrategia de Auditorías Visibles.
ii) Realizar 4 Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional. 31/12/2023.
iii) Fortalecer a través de 90 capacitaciones a los equipos locales de seguimiento (ELS) comunidad y profesionales sociales en campo. 31/12/2023.

Ver avance de estas acciones reportado en Estrategia de Rendición de Cuentas Componente #3: Rendición de Cuentas.

- **Gestión de relacionamiento con los ciudadanos**

i) Divulgar y Fortalecer la cultura organizacional en torno al Código de Integridad. Enero a diciembre de 2023.

En el segundo cuatrimestre se desarrollaron las siguientes actividades:

Capacitación Ética en el servicio público el 27 de julio con ocasión a la conmemoración del Día del servidor público.
El 27 de julio Reto de integridad - juego de memoria con premiación.
Socialización por medios de comunicación interna:
Actividad de fomento, reto de integridad “Completar la Frase en el tablero” en agosto.
Se envió pieza informativa el 30 de agosto con el código de integridad y buen gobierno.
10 colaboradores han realizado el curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

ii**) Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés. Enero a diciembre de 2023.**

Esta actividad Se reprograma la capacitación sobre conflictos de interés para el 6 de septiembre, por solicitud del equipo de trabajo de control interno disciplinario.

7. Conclusiones y recomendaciones

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co

Control Interno concluye que:

- ✓ El Fondo continúa fortaleciendo su acercamiento y promoción de la participación ciudadana a través de sus estrategias de comunicación, Auditorías visibles, comités de Seguimiento y 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 y el incremento de las PQRSFD con respecto al cuatrimestre anterior no es significativo se deberá mantener el seguimiento preventivo a la estrategia de cumplimiento la actualización de las respuestas a preguntas frecuentes.

- ✓ Se destaca de igual manera el interés de la alta dirección en la continuidad de la gestión de los riesgos, en la implementación de la mejora continua frente a la política de Riesgos y a la gestión de los Controles, así como a la Implementación desde Talento Humano de la estrategia de integridad y promoción de la cultura de valores Institucionales.

MARÍA CLAUDIA GUTIÉRREZ MEJIA
Asesora con funciones de Control Interno

Avenida Calle 26 #57-83 · Torre 8 · Piso 8
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. Colombia Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 111321
www.fondoadaptacion.gov.co