

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

Diciembre 31 de 2023

María Claudia Gutiérrez Mejía
Asesora con funciones de Control Interno

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.....	36

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

1. Introducción

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

De conformidad con el Decreto 124 del 26 de enero del año 2016, el Fondo formuló y publicó oportunamente, dentro del primer trimestre del 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 en la Página Web de la Entidad



Inicio / Planeación de la Entidad / Plan de Acción 2023

Planeación Participativa

El Fondo Adaptación convoca a las diferentes partes interesadas en su gestión, a participar a través de sus comentarios en su proceso de planeación institucional. **Fecha Límite: lunes 30 de enero 2023.**

Realice sus comentarios a través del correo institucional atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co identificando el mensaje con asunto "COMENTARIOS A PLANES" o dejando sus comentarios [aquí](#).

La Entidad presenta la propuesta del Plan de Acción 2023:

[Plan de Acción 2023](#) [Download](#)

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



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

2. Objetivo y Alcance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Como funcionarios públicos y colaboradores del Fondo Adaptación velaremos porque la función pública garantice el acatamiento de los fines del estado y el objeto y la finalidad institucional, para beneficio de la nación y de la comunidad y no en representación de intereses propios o de terceros en detrimento de la sociedad.

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

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

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

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

Frente a nuestros grupos de interés estas son nuestras directrices:

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

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

reglamentarias, nos comprometemos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado y diligente a nuestros usuarios y sin discriminación o distinción negativa alguna.

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

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

- **El Fondo Adaptación y sus relaciones interinstitucionales:** en el Fondo Adaptación reconocemos y respetamos a todas las entidades públicas y propendemos por realizar con estas un trabajo coordinado y colaborativo para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.
- **El Fondo Adaptación y sus contratistas:** en el Fondo Adaptación mantenemos con los contratistas una relación fundamentada en la legalidad, claridad, conocimiento y equidad con respeto de las condiciones contractuales previstas para el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- **El Fondo Adaptación y los medios de comunicación:** en el Fondo Adaptación entregamos a la comunidad, a través de los medios de comunicación resultados de gestión verídica, oportuna y clara, para mejorar la confianza en la institución y en la legitimidad del Estado.

4. Valores Éticos

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

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

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

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

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

1. Adopción de las mejores prácticas en materia de contratación pública.
2. Trabajo interinstitucional para elevar los estándares de transparencia.
3. Definición de estrategias de servicio que soporten los procesos institucionales garantizando el acceso a información, oportuna, clara, completa y con trazabilidad, que sea consistente en los diferentes canales y/o medios de interacción.
4. Mejoramiento gradual de la página institucional a partir de la validación de los grupos de interés.
5. Fortalecimiento en el análisis y eficacia de respuestas de quejas y reclamos y sugerencias.

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

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

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

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.

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

Rendición de cuentas son:

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

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

- Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas 365 de la Entidad (Vigencia Octubre 2021 – Septiembre 2022) . 30/04/2023.
- 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.
- 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.
- Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la (vigencia oct. 2022 – sep. 2023). 31/12/2023.

● **Subcomponente 3: Rendición de cuentas**

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

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: Gestión de 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.

- 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 Relacionamento 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 a la Información Pública.

- **Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa**

- i) Actualizar permanentemente la página web, el menú de Transparencia, Atención al ciudadano y Participa, de acuerdo con los anexos de la Resolución 1519 de 2020.

ii) Publicar comunicados de prensa con información relacionada con la estrategia de Rendición de Cuentas 365.

- **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.

- **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-.

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

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

- **Subcomponente 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.

La política de gestión del riesgo V6 fue aprobada en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) el 29 de junio de 2023.

El documento se encuentra publicado en:

<https://drive.google.com/file/d/15RjZBzZPUgHOwGUIr2DqCIfa7ZlbX746/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 fue presentada para aprobación al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), en octubre de 2023, como el ejercicio de actualización de la fase 1, en el cual la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento priorizó los riesgos de mayor impacto sobre los objetivos estratégicos de la entidad.

Se socializó la matriz de riesgos versión 5 en cuanto a las modificaciones antes mencionadas en el mes de noviembre, a los funcionarios y contratistas del Fondo.

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.

Frente a este se unificaron los riesgos 16 y 66 (Direccionamiento indebido de procesos contractuales por parte de funcionarios en la elaboración de pliegos y revisión de propuestas para favorecimiento de un tercero) como riesgos de corrupción. El riesgo 27 (Manipulación indebida de datos en los sistemas de información del fondo adaptación por funcionarios debido a presión de interesados) se clasifica como de corrupción en la nueva versión y el riesgo 33 (Aprobación de pagos indebidos a contratistas por parte de supervisores debido a documentación incompleta o fraudulenta afectando el desarrollo económico del proyecto) se rediseña el alcance (fiscal) y sus controles.

● **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 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

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.

La matriz de riesgos fue presentada para aprobación al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), en octubre de 2023, como el ejercicio de actualización de la fase 1, en el cual la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento priorizó los riesgos de mayor impacto sobre los objetivos estratégicos de la entidad.

Se socializó la matriz de riesgos versión 5 en cuanto a las modificaciones antes mencionadas en el mes de noviembre, a los funcionarios y contratistas del Fondo.

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://drive.google.com/file/d/15RjZBzZPUgHOwGUIr2DqCIfa7ZlBx746/view>

Se aprobó la política y lineamientos de gestión de riesgos, sustento para la revisión y actualización de la matriz de riesgos en su versión V5, que como ya se mencionó fue presentada para aprobación al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), en octubre de 2023, como el ejercicio de actualización de la fase 1, en el cual la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento priorizó los riesgos de mayor impacto sobre los objetivos estratégicos de la entidad.

De igual manera en la intranet de la Entidad en la sección del mapa de procesos se encuentra disponible la política de gestión del riesgo V6 y de la matriz de riesgo V5.

● 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 y segundo cuatrimestre de 2023. La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento reporta que se encuentra elaborando el seguimiento a los riesgos de corrupción correspondiente al tercer cuatrimestre de 2023 que será publicado en la página web de la Entidad dentro de los 10 días hábiles de enero de 2024.

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=4065>

- 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 presentaron al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para su aprobación.

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

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=4065>

El reporte de seguimiento a los riesgos de corrupción correspondiente al tercer cuatrimestre de 2023 que será publicado en la página web de la Entidad dentro de los 10 días hábiles de enero 2024.

- **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.**

Para el primer y segundo 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 tercer cuatrimestre de 2023 que será publicado en la página web de la Entidad dentro de los 10 días hábiles 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, así como en de enero de 2024.

La publicación se realizará en el link:

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=4065>

El reporte de seguimiento a los riesgos de corrupción correspondiente al tercer cuatrimestre de 2023 que será publicado en la página web de la Entidad dentro de los 10 días hábiles de enero de 2024.

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 Octubre 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 mecanismos de Participación Ciudadana denominados bajo la estrategia de **Auditorias Visibles** en el Fondo Adaptación tienen como objetivo lograr la participación comunitaria en las actividades de seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión pública con el fin de hacerlos transparentes y eficientes, involucrando directamente a los diferentes grupos de valor e interés de la Entidad.

La estrategia está compuesta por 10 mecanismos:

- 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
- Sondeos de satisfacción ciudadano
- Atención al ciudadano –SAC-.
- Rendición de Cuentas

Se generaron informes sobre la ejecución de estos mecanismos de participación, los cuales se pueden evidenciar en los siguientes enlaces:

- <https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/informe-de-auditorias-visibles/category/316-soportes-de-espacios-de-participaci%C3%B3n-2023.html>
- <https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/informe-de-auditorias-visibles/category/317-primer-semester-2023.html>
- <https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/informe-de-auditorias-visibles/category/322-segundo-semester-2023.html>
-

Adicionalmente, se elaboró y publicó el informe de gestión que comprende el periodo de octubre 2022 a septiembre 2023 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/195-rendicion-de-cuentas-2023/1262-rendicion-de-cuentas-2023.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.

Esta actividad se ejecutó en el último trimestre de 2023 .El informe está disponible en el siguiente link:

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/content/article/195-rendicion-de-cuentas-2023/1262-rendicion-de-cuentas-2023.html?Itemid=101>

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 ejecutada en el último trimestre de 2023.

En el marco de la estrategia de comunicación externa, el Fondo llevó a cabo diversas acciones para difundir de manera efectiva la información sobre la convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023.

En este proceso, se crearon piezas gráficas con un lenguaje claro, dirigidas a invitar a la ciudadanía a participar en la audiencia.

Estas piezas se difundieron mediante correo electrónico, la página web y las redes sociales (Facebook, X e Instagram). Además, se diseñó una invitación digital con detalles del evento y un enlace a la encuesta, enviada a los diferentes públicos de interés del Fondo a través de los correos: prensa@fondoadaptacion.gov.co y comunicaciones@fondoadaptacion.gov.co.

Para cumplir con las directrices de Función Pública respecto a la convocatoria ciudadana a este ejercicio de rendición de cuentas, se coordinó la publicación de la invitación con varios medios de comunicación. Con el fin de comunicar internamente la realización de la audiencia y convocar a los colaboradores a la transmisión en vivo, se diseñó una invitación enviada por correo electrónico institucional.

Adicionalmente, se publicó un slide en la intranet con información relevante sobre la Audiencia.

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

Esta actividad se ejecutó en el último trimestre de 2023. El 28 de noviembre se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas “El Fondo avanza en la ruta del cambio” de manera presencial en la universidad de Antioquia. El evento también fue transmitido a través de streaming para lograr un mayor alcance.

La evidencia y el informe está disponible en el siguiente link:

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/component/content/article/195-rendicion-de-cuentas-2023/1262-rendicion-de-cuentas-2023.html?Itemid=101>

● **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 tercer cuatrimestre del 2023, se han acompañado 246 espacios de Auditorías Visibles (AV), con el fin de fortalecer la participación ciudadana:

- Septiembre 74 AV
- Octubre 82 AV
- Noviembre 65 AV
- Diciembre 25 AV

La evidencia y el informe está disponible en el siguiente link:

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/prensa/las-comunidades-cuentan.html>

Las COMUNIDADES CUENTAN
Participación ciudadana en los territorios
SEPTIEMBRE 2023

74

Espacios de participación

- Capacitación ELS (1)
- Capacitación comunitaria (19)
- Capacitación a contratista (2)
- Foro 50% (3)
- Foro Seguimiento (3)
- Mesa de gestión interinstitucional (15)
- Mesa de trabajo comunidad (9)
- Reunión seguimiento ELS (4)
- Seguimiento a SAC (14)
- Socializaciones comunitarias (4)



57

Comités de seguimiento

Realizados con el E.T de gestión social, los gestores sociales de contratistas e interventorías de proyectos de sectores de Vivienda, Educación, Macroproyecto Gramalote, Salud y Reactivación Económica



2.035

Ciudadanos participaron en 8 departamentos y 15 municipios del país.

65

Recomendaciones y sugerencias de la comunidad

Destacada: Garantizar la seguridad de los proyectos a partir de la resiliencia permitiendo tomar medidas para prevenir el daño de materiales es esencial, proteger la inversión y el progreso del proyecto.



440

Encuestas de percepción en proyectos de Educación, Vivienda, Salud y Reactivación Económica

Las COMUNIDADES CUENTAN
Participación ciudadana en los territorios
OCTUBRE 2023

82

Espacios de participación

- Capacitación ELS (4)
- Capacitación comunitaria (35)
- Foro Final (1)
- Mesa de trabajo comunidad (16)
- Reunión seguimiento ELS (5)
- Seguimiento a SAC (14)
- Socializaciones comunitarias (7)



5

Comités de seguimiento

Realizados con el E.T de gestión social, los gestores sociales de contratistas e interventorías de proyectos de sectores de Vivienda y, Educación.



2.257

Ciudadanos participaron en 8 departamentos y 15 municipios del país.

63

Espacios de Participación donde se recibieron recomendaciones y sugerencias de la comunidad

Destacada: Fortalecer la comunicación y participación de la comunidad en la toma de decisiones, asegurando que sus voces sean escuchadas y consideradas en la planificación y ejecución de los proyectos del Fondo Adaptación.



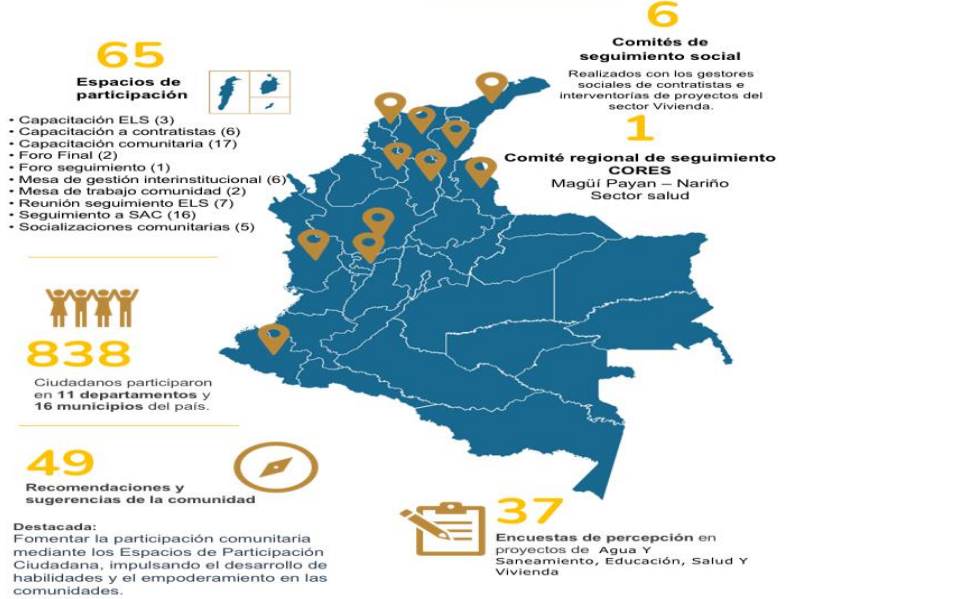
77

Encuestas de percepción en proyectos de Educación y Acueducto

Las COMUNIDADES CUENTAN

Participación ciudadana en los territorios

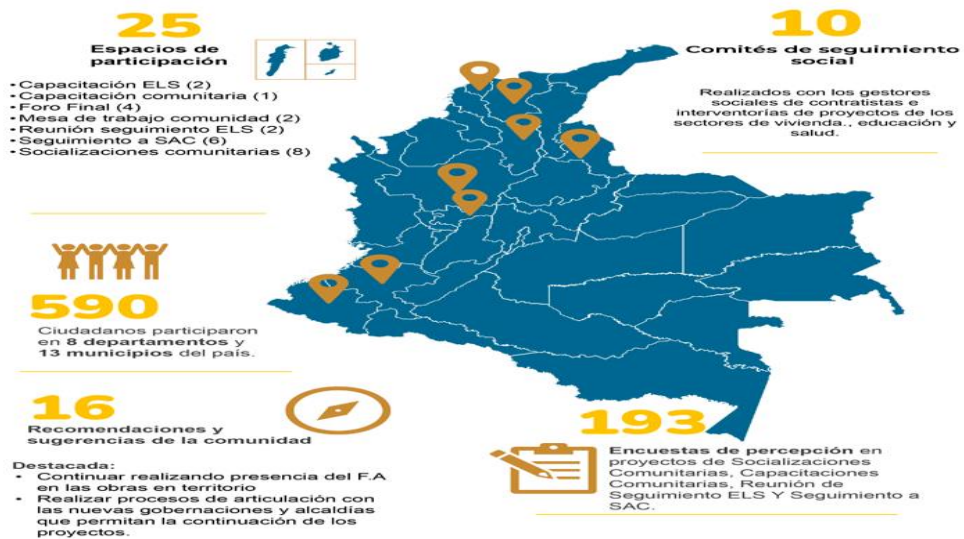
NOVIEMBRE 2023



Las COMUNIDADES CUENTAN

Participación ciudadana en los territorios

DICIEMBRE 2023



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.
- 28/06/2023 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 Educativa, Alcaldía, Gobernación de Sucre y Secretaría de Educación de Guaranda.
- Noviembre 2023 Comité Regional de Seguimiento Magui Payan-Sector Salud

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 tercer cuatrimestre del 2023 un total de 80 capacitaciones a los equipos locales de seguimiento (ELS) comunidad y profesionales sociales en campo, con el fin de fortalecer la participación ciudadana:

Equipos locales de Seguimiento :10
Capacitaciones a comunidades:62
Contratistas: 8

La evidencia y el informe está disponible en el siguiente link:

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/prensa/las-comunidades-cuentan.html>

**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 tercer cuatrimestre de 2023:

- Septiembre 11 de 2023 - El derecho fundamental de petición: un pilar de relacionamiento.
- Septiembre 18 de 2023 - Actualización de nuestra Carta de Trato Digno.
- Octubre 9 de 2023 - Principios claves para documentos digitales inclusivos.
- Octubre 17 de 2023 - Cumplir los términos en las respuestas a PQRSFD protege los intereses del Fondo.
- Noviembre 20 de 2023 - Escenarios de Relacionamiento
- Diciembre 11 de 2023 - Beneficios del Lenguaje Claro.

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 tercer cuatrimestre de 2023, se realizó el seguimiento de la tarea identificada en los autodiagnósticos de gestión de MIPG respecto a la política Rendición de Cuentas y a la política de Participación Ciudadana en el marco de la Política de Relacionamiento con el Ciudadano, con la actualización de la estrategia de rendición de cuentas.

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/images/2023/Portafolio_de_Servicios_y_Protocolo/Portafolio_de_Canales_de_Interaccion_con_la_Ciudadania.pdf

https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/Portafolio_de_Servicios_y_Protocolo/Protocolo_de_Atencion_al_Ciudadano.pdf

● **Subcomponente 2: Gestión de 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. Se realizaron los informes con corte a septiembre y diciembre de 2023. A 31 de diciembre de 2023 se registraron 2.608 trámites en el Sistema de Gestión Documental (SGD), recibidos en los canales de atención al ciudadano habilitados por el Fondo Adaptación, de los cuales 36 trámites fueron radicados presencialmente, dichos registros corresponden a comunicaciones en general y PQRSFD. Se atendieron 137 llamadas telefónicas; así mismo, en el cuarto trimestre se realizaron 48 atenciones en los canales virtuales del Fondo Adaptación (chat institucional - en línea y buzón de mensajes), de las cuales 11 fueron peticiones registradas en el SGD. Información extraída del cuarto informe trimestral 2023 de PQRSFD publicado en la WEB.

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_octubre_diciembre_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. Se realizaron los informes con corte a septiembre y diciembre de 2023. A 31 de diciembre de 2023 se registraron un total de 48 chats con interacción en línea, con un tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos de 00:02:47. - Información extraída del cuarto informe trimestral 2023 de PQRSFD publicado en la WEB

https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/InformesPQRSFD/informe_de_relacionamiento_con_el_ciudadano_octubre_diciembre_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. Se realizaron los informes con corte a septiembre y diciembre de 2023. A 31 de diciembre de 2023 se registraron un total de 48 chats con interacción en línea, tiempo promedio que tarda la atención a los ciudadanos que interactúan a través del Chat fue de 00:11:36. - Información extraída del cuarto informe trimestral 2023 de PQRSFD publicado en la WEB

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

iv) Fortalecer los canales de atención al ciudadano a través de la participación en espacios organizados por el Gobierno Nacional en los que se requiera la presencia del Fondo Adaptación durante la vigencia 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 nombre a: “Juntanzas, el Festival para tejer lo público”.

Teniendo en cuenta que la Entidad no fue convocada para participar en otros espacios por el Gobierno Nacional para la vigencia 2023, con la participación al evento reportado en el anterior cuatrimestre se dio por cumplida dicha actividad.

- **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 septiembre al 31 de diciembre de 2023, se recibieron 375 PQRSFD, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recogió el mayor número de requerimientos, seguido por el Macroproyecto Jarillón de Cali de la y Gestión Contractual, entre otros.

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

https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/InformesPQRSFD/informe_de_relacionamiento_con_el_ciudadano_octubre_diciembre_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: <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 tienen 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% de los encuestados indicaron que la información recibida del proyecto por parte del Fondo Adaptación fue clara.

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

Se preguntó a 1372 ciudadanos. ¿La imagen que tienen del Fondo Adaptación? Respuesta: 1272 ciudadanos que representa el 93% indicaron tener una buena imagen de la Entidad, lo cual significa que los encuestados tienen una imagen positiva del Fondo Adaptación, y 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 90%

de los encuestados (1229 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 98% 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 se ejecutó para el mes de septiembre, de acuerdo con el programa institucional de capacitación 2023. Se inició el Curso de la ESAP en Gestión Integral del Servicio al Ciudadano con la participación de 5 funcionario y colaboradores de la Entidad.

Soporte - enlace del plan estratégico de Talento Humano:

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 1 Lineamientos de transparencia activa**

i) Actualizar permanentemente la página web, el menú de Transparencia, Atención al ciudadano y Participa, de acuerdo con los anexos de la Resolución 1519 de 2020.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos dados por Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), durante el periodo de enero a diciembre el E.T. de Comunicaciones realizó seguimiento a todas las publicaciones y contenidos de la página

web, garantizando así el cumplimiento con la totalidad de los ítems dispuestos en la Resolución 1519 de 2020

El listado de publicaciones realizadas cada mes:

- Ene: <https://bit.ly/3ZlsBS8>
- Feb: <https://bit.ly/3ZlsBS8>
- Mar: <https://bit.ly/3ZlsBS8>
- Abr: <https://bit.ly/3ZlsBS8>
- May: <https://bit.ly/3ZlsBS8>
- Jun: <https://bit.ly/3ZlsBS8>
- Jul: <https://bit.ly/3ZlsBS8>
- Ago: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V532tu5w8xJyMU6t_s-gL-gVGck45-AIEnSmCqI0QMI
- Sep: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V532tu5w8xJyMU6t_s-gL-gVGck45-AIEnSmCqI0QMI/edit#gid=514674221
- Oct: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V532tu5w8xJyMU6t_s-gL-gVGck45-AIEnSmCqI0QMI
- Nov: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V532tu5w8xJyMU6t_s-gL-gVGck45-AIEnSmCqI0QMI
- Dic: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V532tu5w8xJyMU6t_s-gL-gVGck45-AIEnSmCqI0QMI/edit#gid=880470894

El detalle del diagnóstico realizado a la Resolución 1519 de 2020 para el mes de enero se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3nuAreS>

ii) Publicar comunicados de prensa con información relacionada con la estrategia de Rendición de Cuentas 365.

Durante la vigencia de ene - dic de 2023 se redactaron y publicaron 59 comunicados de prensa que se encuentran en el siguiente enlace:

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/prensa/comunicados-de-prensa.html>

● 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

- **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 tercer cuatrimestre se desarrollaron las siguientes actividades:

Se realizó taller para los colaboradores de la Entidad en la actividad de cierre de Gestión 2023 en el cual se incluyó la temática del Código de Integridad de fecha 14 de diciembre de 2023.

Para el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de diciembre de la vigencia, se suscribieron 151 contratos, es decir, por cada uno de los contratos celebrados se encuentran 151 acuerdos de compromisos de integridad.

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

Se realizó con el apoyo del E.T. de Control interno Disciplinario la capacitación Gestión Disciplinaria para los colaboradores de la Entidad de fecha 20/11/2023.

7. Conclusiones y recomendaciones

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 MEJÍA
Asesora con funciones de Control Interno