Fondo Adaptación

Política de Relacionamiento con el Ciudadano

9-GAC-P-02. Versión 1.0, Octubre 2024

Equipo Directivo Fondo Adaptación:

Carlos Alberto Carrillo Arenas
Gerente (E)

Julio Cesar Báez Cardozo
Subgerente de Gestión del Riesgo (E)

Paola María Miranda Morales
Subgerente de Proyectos

Gerardo Andrés Trejos Ramírez
Subgerente de Estructuración (E)

Jorge Andrés Charry Gómez
Subgerente de Regiones

Diana Paola Páez Lozano
Secretaria General (E)

Mario Delfín Ortiz Jiménez
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento (E)

Investigación y textos:

EQUIPO DE TRABAJO
Relacionamiento con el Ciudadano

Política de Relacionamiento con el Ciudadano.
Versión 1.0 Octubre 2024, Bogotá D.C.

CONTROL DE CAMBIOS Y NOMENCLATURA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	01/10/2024	Documento inicial – Capítulo extraído del Protocolo de Atención al Ciudadano que estaba asociado al código: 9-GAC-L-01, V 5.0 de 2023, con el propósito que sea un documento individual. Adicionalmente se incluyen los siguientes temas: Cadena de Valor y Escenarios de Relacionamiento y se actualizan roles y responsabilidades en general. Documento aprobado el 1 de octubre de 2024 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 5
OBJETIVOS 5
MARCO NORMATIVO 6
AMBITO DE APLICACIÓN 7
1. MODELO DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA 7
1.1 Cadena de valor 8
1.2 Escenarios de relacionamiento 12
2. POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 12
2.1 Responsabilidad **13**
3. POLÍTICAS DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA 18
3.1 Servicio al ciudadano 18
3.2 Participación ciudadana y estrategia rendición de cuentas 19
3.3 Transparencia y acceso a la información pública 22
4 RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA AL INTERIOR 24
5 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN 24
6 COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN 24

INTRODUCCIÓN

Entendiendo que la Entidad atraviesa por una fase de transformación y gestión del cambio para lo relacionado con el fortalecimiento de la relación ESTADO – CIUDADANO y que ha decidido implementar un modelo de relacionamiento que pretende trazar una ruta para desarrollar y fortalecer las dimensiones o competencias de los servidores públicos y colaboradores del Fondo Adaptación, fomentando sus valores éticos, compromiso institucional, facilitando su proceso de integración a la cultura organizacional del relacionamiento con la ciudadanía, generando conocimientos y desarrollo de habilidades tendientes a incrementar la capacidad individual y colectiva que contribuya al cumplimiento de la misión institucional, a prestar un mejor servicio a la comunidad, al desempeño eficaz del cargo y al desarrollo integral de la relación con los grupos de interés y de valor del Fondo Adaptación.

Por lo anterior, en el presente documento se definen las acciones planificadas dentro de nuestra política de relacionamiento, que ayudaran a tomar las decisiones idóneas y a conseguir los mejores resultados posibles en el proceso de fortalecimiento de la actual manera de relación con el ciudadano. Este modelo se plantea de manera integral en el entendido que la relación con el ciudadano no se limita a una sola área organizacional, sino que abarca de manera transversal todos los procesos del Fondo Adaptación con base en nuestra misionalidad y valor público.

Ahora bien, en el marco del relacionamiento con la ciudadanía la capacidad que tienen los servidores de generar satisfacción al ciudadano y una mejor percepción de la misión del Fondo Adaptación, desde cualquier labor que desempeñen al interior de la entidad o desde el ejercicio de su rol o función en general, redundara en la creación de Valor Público.

OBJETIVOS

General

Definir los lineamientos necesarios para el relacionamiento con los grupos de valor identificados y priorizados, con el fin de garantizar una gestión sostenible que cree valor social, económico y ambiental, reconociendo su importancia para la toma de decisiones de la Entidad, así como en su direccionamiento estratégico.

Específicos

- Liderar el fortalecimiento de la cultura organizacional de servicio en la Entidad, con la definición de estrategias y acciones para la atención de los usuarios externos e internos de forma oportuna, eficaz y eficiente.

- Apropiar todas las capacidades institucionales convenientes al relacionamiento con la ciudadanía, dentro del funcionamiento de la entidad, implementando las acciones necesarias de tal forma que se asegure una gestión integral y transversal de los requerimientos alineada con la misión y visión del Fondo Adaptación.

- Crear una cultura colaborativa para el manejo de la información de bases de datos, dentro de la Entidad, para lo cual, en pro de la innovación y desarrollo tecnológico de la Entidad, la interconectividad entre sistemas de bases de datos desde fuentes primarias, hasta bases de datos de inteligencia de negocios o analítica, debe crearse y gestionarse, pensando en el beneficio para la toma de decisiones, la creación de indicadores y el desarrollo de alarmas que permitan conocer el estado de nuestra organización, hacer un control efectivo de los procesos internos y la toma de decisiones en materia de relacionamiento desde diferentes ópticas. (Interacción, efectividad de las actividades, servicio, operación, administración de canales, disponibilidad, entre otras).

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
- Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- Manual único de rendición de cuentas de la Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017
- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

AMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía involucra a todos procesos del Fondo Adaptación, los funcionarios y contratistas de la entidad, así como a todos sus usuarios o grupos de interés y de valor que estén relacionados con la interacción y servicio del Fondo Adaptación.

La Política de Relacionamiento con la Ciudadanía, reviste alta importancia, por ser transversal a toda la Entidad. Lo que significa que se hace exigible la responsabilidad de toda la institución en su implementación.

1. MODELO DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

Es un marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas incluidas en el Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG), que buscan mejorar la relación entre el Fondo Adaptación y los grupos de valor y de interés.

Es así como MIPG es la herramienta a través de la cual las entidades públicas articulan la implementación y seguimiento de los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad, con el sistema de control interno, con el fin de generar resultados sencillos y eficientes que atiendan las necesidades y problemáticas de la ciudadanía con integridad y calidad en el servicio.

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) expidió el documento Actualización de los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y la Caja de Transformación Institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía, en estos lineamientos se propone articular las siguientes políticas de gestión y desempeño del MIPG (DAFP, 2021):

- Transparencia y acceso a la información pública.
- Racionalización de trámites.
- Servicio a la ciudadanía.
- Participación ciudadana en la gestión pública y la estrategia de rendición de cuentas.

Teniendo en cuenta que la información y comunicación son la base para el relacionamiento entre el FONDO con la ciudadanía, es necesario garantizar la disponibilidad de información en los escenarios de relacionamiento para la ciudadanía, grupos de interés y de valor y la ciudadanía en general, así como el modo en que se desarrollan las acciones y los procesos en la Entidad, de manera tal que se genere y capture valor.

1.1 Cadena de valor

La cadena de valor es una herramienta que describe el modo en que se desarrollan las acciones y los procesos en la Entidad, de manera tal que se genere y capture valor.

En el marco del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, la cadena de valor es la herramienta que permite identificar los insumos que se deben considerar en la adecuada implementación de las políticas que buscan mejorar esa relación entre la entidad y sus grupos de interesados, de valor y ciudadanía en general, las actividades clave que debe adelantar el equipo de trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano, los productos que genera y entrega a otras áreas y a los ciudadanos, así como los efectos e impactos que resultan entre las partes involucradas.

Fuente: Elaboración propia

Los productos: Para el caso del Fondo, es la oferta institucional generada a partir de la interacción de los procesos conforme a las necesidades identificadas en los grupos de valor.

Los insumos: Son los factores que intervienen en la generación de valor sobre el servicio prestado. Estos pueden ser de tipo financiero, humano, jurídico, etc.

Los insumos requeridos para liderar el esquema del relacionamiento con la ciudadanía se resumen en:

- Normatividad vigente y lineamientos en materia de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas, y servicio al ciudadano en el ámbito del MIPG, además de la normativa vigente que aplicada en la entidad.

- Información primaria de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor como aquella gestionada a través de los diferentes sistemas de información, PQRSFD recibidos,

resultados de encuestas y mediciones (propias y FURAG), caracterizaciones, y la información recibida en espacios de consulta y participación ciudadana.

- Recomendaciones de mejora de la relación con la ciudadanía emitidas por las oficinas control interno, los organismos de control, las redes interinstitucionales públicas y otros grupos de valor.

- Información secundaria a partir de investigaciones, estudios e informes del relacionamiento con la ciudadanía y diagnósticos institucionales, entre otros.

Los Efectos e Impactos: Los siguientes son los efectos a mediano plazo e impactos en el largo plazo que se generan por la interacción con los grupos de valor y las políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado:

Tabla 1. Efectos e impactos

	PARA EL ESTADO	PARA LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR
EFECTOS	Mayor eficiencia institucional	Ciudadanía con mejor percepción sobre la oferta institucional
	Mejora de la gestión pública a partir del diálogo ciudadano	Ciudadanía informada e incidente
	Servidores públicos íntegros	Reducción de costos de interacción para la ciudadanía
IMPACTOS	Efectividad institucional	Confianza de los ciudadanos en el Estado
	Cultura organizacional orientada a la ciudadanía	Goce efectivo de derechos de la ciudadanía
	Gobernanza pública	

Fuente: Elaboración propia

Los Resultados: Con nuestro modelo de relacionamiento buscamos una interacción más efectiva y oportuna con los usuarios y grupos de valor del Fondo Adaptación, para el desarrollo de las actividades, afianzando la transparencia institucional y fortaleciendo la relación con los ciudadanos.

Otros beneficios son:

- Estandarización de la cultura del relacionamiento con la ciudadanía, de tal manera que para éste la respuesta del Fondo Adaptación sea la voz homogénea de todos los funcionarios y colaboradores. Esto se logra gracias a la implementación de protocolos basados en pilares únicos y procedimentando la atención por los diferentes canales de interacción.

- Información confiable para la toma de decisiones, a través de la implementación de un sistema único de información y tecnología ágil y confiable.

- Trazabilidad de la atención a los diferentes usuarios, lo que permite un acompañamiento más cercano y como consecuencia una mejor percepción de servicio por parte de la ciudadanía.

- Respuesta oportuna a requerimientos como: solicitud de copias, estado de requerimientos, estado de beneficio, entre otros, como resultado de la optimización de estos procesos y la capacitación del personal que los atiende. Es importante señalar el ser y sentido de la capacitación a los funcionarios y colaboradores de la entidad, toda vez que el servicio al ciudadano no es un área si no que es la razón de ser del estado y por supuesto del Fondo Adaptación.

- Disminución de los costos de operación, como consecuencia de la apropiación de herramientas virtuales por parte de los usuarios.

- Equipos comprometidos con la mejor atención a los públicos de interés, como resultado de un estilo efectivo de dirección de su(s) líder(es).

- Una cultura de gestión y ejecución, que como entidad aporta al propósito final del estado.

- Clima laboral sano, proactivo y propositivo, que hace del Fondo Adaptación una Entidad activa, para bien de los colombianos.

Los Atributos Transversales: La gestión del relacionamiento con la ciudadanía tiene como atributos transversales el lenguaje claro, la accesibilidad, el diálogo y la inclusión social, así:

El lenguaje Claro: Es entendido como un estilo de comunicación de la Entidad, que busca que la información sea clara y que las personas puedan fácilmente:

- ✓ **Encontrar** lo que necesitan
- ✓ **Entender** lo que encuentran
- ✓ **Usar** lo que encuentran para fines prácticos

El lenguaje claro reduce los costos de interacción entre la Entidad y la ciudadanía y facilita el ejercicio efectivo de sus derechos.

La accesibilidad: busca que la oferta institucional esté disponible para todas las personas, independientemente de sus condiciones, características específicas y en diferentes lenguajes.

La condición de accesible es que sea comprensible, utilizable y practicable por todas las personas, esta debe entregarse en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

El diálogo: se materializa a través de espacios de encuentro entre la ciudadanía con el objetivo de canalizar inquietudes, propuestas y soluciones en materias específicas de políticas públicas.

La inclusión social: busca eliminar las barreras impuestas por algunos grupos de la sociedad a otros con el propósito de que todas las personas tengan un acceso equitativo a la oferta institucional y a las oportunidades, de modo que se impulse la igualdad y el cierre de brechas.

1.1.1. Mapa de Actores

Los grupos de valor relacionamiento con la ciudadanía en el Fondo Adaptación son ciudadanías diversas, dentro de los cuales encontramos los siguientes actores:

Fuente: Elaboración propia

1.2 Escenarios de relacionamiento

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los escenarios de relacionamiento que muestra la anterior gráfica, encontramos:

1. Acceso a la información pública cuando los ciudadanos consulta nuestra página web, realiza solicitudes de información, hace uso de los diferentes canales de consulta habilitados por la entidad.
2. Adelanta trámites y servicios cuando accede a nuestra oferta institucional.
3. Hace control social y exige cuentas cuando por ejemplo retroalimenta nuestra gestión, radicando quejas, denuncias y reclamos.
4. Participa y colabora cuando los ciudadanos aportan a la formulación de planes, programas y proyectos; ayuda en la construcción conjunta de soluciones a problemas públicos; acompañan el seguimiento y evaluación de la gestión de la entidad.

2. POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Como hoja de ruta le permitirá al Fondo Adaptación que la gestión diaria institucional en materia de relacionamiento con la ciudadanía represente momentos de interacción efectiva con los usuarios, como una oportunidad para generar satisfacción y confianza, tanto a grupos de interés y de valor. como a comunidades, conforme a los pilares del relacionamiento de la Entidad.

Atendiendo a lo anterior, esta política se orienta para que los funcionarios y colaboradores más allá de atender las disposiciones legales vigentes, asuman un compromiso personal y profesional durante el desarrollo de sus actividades, que se fundamenta en pilares de: servicio con sentido social, transparencia, participación ciudadana en campo, corresponsabilidad, excelencia operativa, servicio sostenible y gestión del conocimiento. Cada servidor público vinculado al Fondo Adaptación

cumple un papel fundamental en el relacionamiento de la entidad con sus grupos de interés y de valor, a través de una adecuada articulación y ejecución de sus procesos, procedimientos, proyectos y servicios.

La Alta Dirección se compromete a cumplir con toda la normatividad legal vigente colombiana que dicte disposiciones para las políticas que incidan con el relacionamiento Estado - Ciudadano.

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

2.1 Responsabilidad

La responsabilidad de la adopción de la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía es de todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, sin embargo, para su desarrollo, implementación, seguimiento y control se establecen responsabilidades particulares así:

- El responsable de proponer, revisar y aprobar la Política de Atención y Participación Ciudadana del Fondo Adaptación es la **Secretaria General**, como garante de la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora de la interacción, mecanismos de participación y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG.

- La implementación de la Política de Relacionamiento estará orientada por las directrices de la **Gerencia del Fondo Adaptación**, con el apoyo de **la Secretaría General** y redundará en todas las dependencias de la Entidad.

- El **E.T. de Relacionamiento con el Ciudadano** será el equipo encargado de desarrollar, coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la implementación política de servicio al ciudadano y será el administrador de la operación de canales y gestión de PQRSFD del Fondo Adaptación. Así mismo es el responsable de diseñar lineamientos, manuales, guías, metodologías y demás documentos necesarios para la implementación del servicio al ciudadano en la entidad; así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

- El **E.T. de Comunicaciones** será el equipo encargado de desarrollar, coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la implementación Estrategia de Rendición de cuentas del Fondo Adaptación. Así mismo es el responsable, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, ET Gestión Social para la

Adaptación al Cambio Climático y ET relacionamiento con el Ciudadano, de diseñar lineamientos, manuales, guías, metodologías y demás documentos necesarios para la implementación de la Estrategia de Rendición de cuentas en la entidad; así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

Lo anterior, para fortalecer el ejercicio de Rendición de Cuentas del Fondo Adaptación y especialmente los espacios de diálogo en doble vía, entre la Entidad, ciudadanos, grupos de valor e interesados y organismos de control mediante estrategias permanentes de comunicación en un lenguaje claro y comprensible, para informar sobre la gestión realizada, las decisiones tomadas, los resultados y avances en la garantía de derechos con el fin de avanzar en la implementación de mecanismos mejora continua, en el marco de los lineamientos definidos en la normatividad vigente y los impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para el proceso de Rendición de Cuentas.

- El **E.T. Gestión Social para la Adaptación al Cambio Climático** será el equipo encargado de desarrollar, coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la implementación Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Fondo Adaptación. Así mismo es el responsable de diseñar lineamientos, manuales, guías, metodologías y demás documentos necesarios para la implementación de la Política de Participación Ciudadana; así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

- La **Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento** será el equipo encargado de desarrollar, coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Transparencia y la Política de Racionalización de Trámites (se precisa que actualmente la entidad no cuenta con trámites ni OPAs registrados en el SUIT, por tanto, esta política actualmente no aplica en el Fondo Adaptación). Así mismo es el responsable de diseñar manuales, guías, metodologías, lineamientos y demás documentos necesarios para la implementación de la Política de Transparencia; así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

- El **E.T. Tecnologías de la Información** será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar y apoyar a las dependencias anteriormente mencionadas, con todo el componente tecnológico, de innovación, la interconectividad e interoperabilidad, entre sistemas de bases de datos desde fuentes primarias, hasta bases de datos de inteligencia de negocios o analítica, seguridad de la información, y todos los temas que se deriven de la implementación técnica y tecnológica, en el despliegue operativo de los canales de interacción o atención que se plateen en el modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, así mismo como su trabajo articulado con el ET Gestión de Servicios Administrativos y Gestión Documental en lo referente a los instrumentos de gestión de información.

- El **E.T. Gestión de Servicios Administrativos y Gestión Documental** será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar, mantener y apoyar al E.T. de

Relacionamiento con la Ciudadanía en las mejoras o ajustes razonables a la infraestructura del Fondo Adaptación en los puntos de atención, para garantizar una excelente atención presencial a nivel nacional y lo referente a los instrumentos de gestión de información.

- El **E.T. Gestión del Talento Humano** será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar y apoyar a todas las dependencias competentes en las cuatro políticas de relacionamiento, en todo lo relacionado con la formación de los funcionarios del Fondo Adaptación, para que desarrollen habilidades de interacción, servicio y participación ciudadana, con el fin de fortalecer sus competencias, potenciar sus habilidades y la vocación hacia el relacionamiento que involucre también la política de integridad la cual redunda en los temas de transparencia.

- Las áreas misionales apoyarán la formulación de los mecanismos y actividades de Participación Ciudadana y reportarán las gestiones desarrolladas, en virtud del cumplimiento de las mismas, periódicamente al E.T. de Gestión Social, en aras de conocer lo desarrollado en materia de la implementación de la Política de Relacionamiento, los logros obtenidos y analizar las mejoras que puedan darse sobre los mecanismos y acciones de participación e interacción efectiva de la ciudanía en la gestión institucional en el Fondo Adaptación.

En todo caso, la gestión y ejecución de las actividades para la implementación y desarrollo, de la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la entidad, ya que las áreas misionales son quienes ejecutarán y harán parte clave de la gestión de atención de los requerimientos, los servicios misionales del Fondo Adaptación y las actividades o ejercicios de participación ciudadana.

2.1.1. Responsabilidades de los funcionarios y contratistas

Son responsabilidades de los funcionarios y contratistas del Fondo Adaptación para con la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía:

- Conocer, aplicar cumplir y hacer cumplir, la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía del Fondo Adaptación.
- Conocer y apoyar el cumplimiento de los pilares propuestos en la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía del Fondo Adaptación.
- Participar en la ejecución de las actividades y ejercicios generados dentro de la estrategia de rendición de cuentas del Fondo Adaptación.
- Asistir a las actividades y capacitaciones en el marco de la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía del Fondo Adaptación.

2.1.2. Pilares del relacionamiento

Se entiende por pilares las bases que sostienen el funcionamiento del Modelo de Relacionamiento con la ciudadanía, se fundamenta en 7 que se describen a continuación:

Fuente: Elaboración propia

a. Servicio con sentido social

Cada colaborador que interactúa directamente con los ciudadanos debe resolver las inquietudes y solicitudes a través de los siguientes comportamientos: escucha, verificación de la información (asegurarse que aquello que entendió es lo mismo que este quiso decir), y argumentar con cifras, datos y hechos manifestando en todo momento respeto por él (género, estrato social, edad, forma de comunicarse, entre otros).

b. Transparencia

Se debe reflejar en toda su estructura la transparencia a través de la visibilidad de los procesos, las personas y nuestro actuar.

Traducida también en la filosofía de compartirle al usuario la información veraz, pertinente y confiable en un repositorio único de información de requerimientos o trámites.

c. Participación ciudadana en campo

Los grupos de interés deben tener la oportunidad de interactuar con la Entidad por el canal de su preferencia. Sin embargo, existen espacios que permiten resolver con mayor celeridad.

La participación en campo debe ser entendida a partir del contexto y las necesidades propias del territorio y de los beneficiarios, lo cual permitirá a la Entidad definir el

MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL, las actividades de GESTIÓN SOCIAL y de PARTICIPACIÓN CIUDADANA que se desarrollará durante la ejecución de un proyecto a partir de sus tres etapas: Antes, durante y después.

d. Corresponsabilidad

Impactar positivamente a las comunidades para mejorar su calidad de vida y los beneficiarios deberán comprometerse a adelantar acciones de cuidado.

La corresponsabilidad debe proyectarse a los usuarios del Fondo Adaptación en la forma como estos se apropian generando sentido de pertenencia y cuidado con los proyectos que los benefician.

También debe ser entendida como el trabajo en equipo para definir un plan de sostenibilidad con las comunidades y las instituciones territoriales.

e. Excelencia operativa

Alinear los pilares del modelo gestión de la Entidad a nivel de actividades y procesos para desarrollar generación de valor público.

Los puntos de atención (propios o tercerizados) deberán brindar respuesta oportuna con la mayor eficiencia posible y propendiendo por altos niveles de satisfacción de los grupos de interés y usuarios.

f. Servicio sostenible

El relacionamiento con la ciudadanía debe ser coherentes con la Política de Gestión Social del Fondo Adaptación, contribuyendo internamente al manejo eficiente de los recursos, promoviendo ambientes de trabajo, y de atención sanos, saludables y seguros que contribuyan al desarrollo de la misión de la Entidad.

Así mismo, de cara el usuario externo se pretende usar la cartografía social como instrumento que permita llevar a cabo iniciativas centradas en el aumento de las capacidades relacionadas con las transformaciones sociales.

g. Gestión del conocimiento

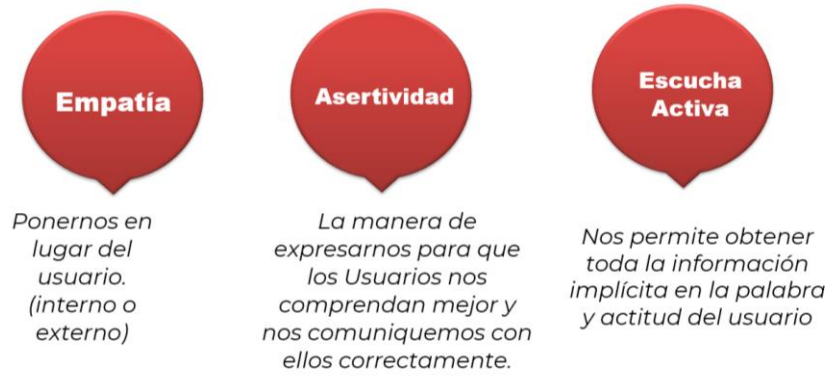
Deben desarrollarse actividades y procesos que fortalezcan el intercambio de información y experticia en el relacionamiento con la ciudadanía con el fin de realizar mejora continua de los programas o proyectos del Fondo Adaptación.

A lo largo de tiempo esta acumulación de aprendizajes debe servir para construir una base de conocimiento compartido con el potencial de facilitar la ejecución del trabajo y acelerar la innovación.

Documentar las experiencias, como parte de la gestión del conocimiento, para ser usadas, reutilizadas y compartidas sin restricciones en toda la Entidad.

2.1.3. Habilidades fundamentales en el relacionamiento con la ciudadanía

En el relacionamiento con la ciudadanía, resulta imprescindible hacer todo lo posible por lograr conocer y entender a quienes nos consultan o interactúan con nosotros. Para ello, nos ayudará usar habilidades como:



Fuente: Elaboración propia

3. POLÍTICAS DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

3.1 Servicio al ciudadano

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos.

El E.T. de Relacionamiento con el Ciudadano es el encargado de la implementación de esta política, teniendo entre sus roles y responsabilidades las siguientes:

3.1.1. Roles y responsabilidades para la ejecución de la política

Diseñar lineamientos estratégicos del relacionamiento con el ciudadano en los aspectos relacionados con la Política del Servicio al Ciudadano del Fondo Adaptación.
Realizar la planeación de la atención integral a los usuarios de la Entidad, y proponer actividades y/o estrategias tendientes a mejorar continuamente el servicio al ciudadano en la Entidad.
Administrar y atender los canales institucionales y/o herramientas para la atención a las peticiones de los usuarios de la Entidad.

*Estos roles y responsabilidades son las generales, es importante considerar y atender las establecidas en la Resolución Interna de Funciones de Equipos de Trabajo.

3.2 Participación ciudadana y estrategia rendición de cuentas

Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación, incluyendo la rendición de cuentas de gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

El E.T. de Gestión Social es el encargado de la implementación de la política de Participación Ciudadana y el ET de Comunicaciones de la Estrategia de Rendición de Cuentas, teniendo entre sus roles y responsabilidades las siguientes:

3.2.1 Roles y responsabilidades para la ejecución de la política

• Identificar y preparar los espacios que se realizarán en la vigencia, para que se incluyan en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas.

• Preparar la información que entregará en el espacio, de acuerdo con lo previsto en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas.

• Conservar y almacenar la documentación de la planeación y ejecución de los espacios en los repositorios definidos por la dependencia.

• Analizar las recomendaciones u objeciones recibidas los grupos de valor o partes interesadas y evaluar la viabilidad de su incorporación.

• Consolidar los resultados obtenidos en los espacios adelantados.

*Estos roles y responsabilidades son las generales, es importante considerar y atender las establecidas en la Resolución Interna de Funciones de Equipos de Trabajo.

3.2.2 Componentes de la estrategia de rendición de cuentas

Componente de información: implica para la rendición de cuentas que se suministre de manera oportuna, a través de los canales comunicacionales adecuados, y previo a la generación de las demandas ciudadanas, toda la información relativa a los resultados, sean estos parciales o totales, de la gestión institucional.

La oportunidad en la entrega de la información es un rasgo característico de los procesos de rendición planificados y con una estrategia metodológica clara. Entre los atributos que deben caracterizar la entrega de la información deben contemplarse la actualidad, la calidad, la pertinencia y un lenguaje accesible para los ciudadanos que exponga claramente el desenvolvimiento de la acción institucional en un periodo de gobierno.

Componente de diálogo: busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de valor. Debe entenderse como un ejercicio constante, cotidiano, y que puede ser implementado a través de encuentros presenciales y virtuales. A su vez, con las condiciones para que se activen acciones de participación y se posibilite la escucha de los diferentes puntos de vista.

Primordial la construcción de acuerdos en torno al devenir de la gestión pública. En suma, es la garantía de que los espacios de Rendición de cuentas sí sean un ejercicio de diálogo efectivo, bidireccional y de respeto entre los servidores públicos, los ciudadanos, los grupos de valor e interesados y los organismos de control.

Componente de responsabilidad: Implica la capacidad de aceptar las sanciones que se deben asumir desde la administración, en caso de incumplimiento; además de seguir reforzando el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición cuentas.

Es responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria.

3.2.3 Etapas de la estrategia de rendición de cuentas

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

Planeación o aprestamiento: Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la participación ciudadana y rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. Esta etapa incluye actividades para la identificación de necesidades de los grupos de valor y la planeación y organización del trabajo para la vigencia.

Encuesta de necesidades de información, diálogo y participación: El Fondo Adaptación debe implementar un instrumento para que cualquier grupo de valor o parte interesada pueda consultar o sugerir los temas de mayor interés sobre la entidad, además de señalar los espacios en los que quisiera conversar y/o participar con aportes para la gestión institucional de la Entidad.

Diseño: Se refiere a la actividad que se desarrolla para concretar el cómo del proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas en la etapa de ejecución. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades,

responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión. Incluye el diseño de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas.

Preparación o alistamiento: En esta etapa se define cuáles son los recursos necesarios para alcanzar la etapa de ejecución y abarca actividades como: generación y análisis de la información, disposición de instrumentos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados, si se requiere.

Preparación de información: Se debe preparar la información del tema a desarrollar en el espacio para que este sea claro y se aborde el tema específico, optimizando tiempos y recursos, y resolviendo dudas y/o presentando explicaciones que se pueden prever. Para el caso de la rendición de cuentas este punto es relevante porque se debe preparar la información con los resultados de la gestión, sobre la cual se va a rendir cuentas, incluyendo un mapeo de los temas obligatorios que pide el Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública y que podrían incluirse en el espacio planeado.

Ejecución: Consiste en la puesta en marcha de la estrategia de participación ciudadana o rendición de cuentas de cada entidad, de acuerdo con las actividades definidas. Además, refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es la etapa en donde se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor o partes interesadas.

Registro de asistencia: Para los espacios de diálogo, sean presenciales o virtuales, en los que se propicie una comunicación o interacción sincrónica, se sugiere llevar un registro de control de asistencia de las personas que asistieron.

Formulario de preguntas u observaciones: Este instrumento está dispuesto para facilitar la recopilación de las preguntas que surjan en los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas y poder dar respuesta de forma posterior, si resultara necesario. La Entidad debe consolidar las observaciones recibidas y presentará las respuestas en el espacio de participación. Para lo casos en los que las observaciones no puedan ser resueltas, el ejecutor del espacio se compromete a consolidarlas y publicarlas en el menú Participa de la página web del Fondo Adaptación.

Formulario de evaluación del espacio: Este instrumento busca consolidar de forma unificada una retroalimentación de los asistentes sobre los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas y la información que se está entregando, con el fin identificar oportunidades de mejora y de conocer la percepción de las partes interesada frente a la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas. El objetivo es que, al finalizar cada espacio programado, se implemente

un mecanismo de evaluación, para poder conocer la percepción sobre el espacio programado.

Seguimiento y evaluación: Consiste en la etapa de revisión y análisis de los resultados del espacio de participación ciudadana, evaluando el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. En este momento se definen los compromisos que puede atender la entidad y sus acciones de seguimiento y cumplimiento a los mismos; este seguimiento y evaluación debe ser realizado por los ejecutores del espacio.

Informe espacio de rendición de cuentas: La Entidad debe elaborar un informe que dé cuenta del resultado de las diferentes fases del espacio de rendición de cuentas programado y los resultados obtenidos.

3.3 Transparencia y acceso a la información pública

La Política de Transparencia y acceso a la información garantiza que la información pública generada, adquirida, transformada o que posea la Entidad, se encuentre disponible para toda la ciudadanía mediante la utilización de instrumentos articulados, permite a la entidad articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional.

Asimismo, permite que la ciudadanía y los servidores públicos identifiquen los mecanismos, los instrumentos y los medios que la entidad utiliza para divulgar la información pública (transparencia activa); y los canales para solicitar la información (transparencia pasiva).

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Bajo este principio de publicidad; ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.

Mecanismos de Transparencia

El Fondo Adaptación cuenta con mecanismos para publicar información y gestionar las solicitudes de esta a la ciudadanía y partes interesadas, los cuales requieren de permanente actualización, de la siguiente manera:

- **Transparencia activa:** relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.
- **Transparencia pasiva:** relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.
- **Transparencia pasiva:** relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.
- **Instrumentos de gestión de la información:** relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.
- **Criterio diferencial de accesibilidad:** relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.
- **Monitoreo al acceso a la información:** relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

3.3.1 Roles y responsabilidades para la ejecución de la política

La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento es la encargada de la implementación de esta política y el apoyo transversal de todas las dependencias del Fondo Adaptación, teniendo entre sus roles y responsabilidades las siguientes

- Participar en el liderazgo, intervención y ejecución de la implementación de la Política de transparencia y realizar su evaluación, así como dar las orientaciones y recomendaciones generales a la entidad sobre la materia, en coordinación con las dependencias competentes en la materia.

- Contribuir y colaborar en el diseño de los lineamientos estratégicos de relacionamiento con la ciudadanía, para lo relacionado con transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción del Fondo Adaptación.

Por otra parte, las áreas son responsables de generar y suministrar los contenidos que se publican las herramientas de comunicación de la entidad y el equipo de trabajo de Comunicaciones está a cargo de garantizar la calidad y vigencia de la información y su publicación. .

*Estos roles y responsabilidades son las generales, es importante considerar y atender las establecidas en la Resolución Interna de Funciones de Equipos de Trabajo.

4 RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA AL INTERIOR

El responsable de la implementación Política de Servicio al Ciudadano en cada sujeto obligado: es el **representante legal** de la entidad a través de sus dependencias, el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado: es el **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano: 1. Transparencia y acceso a la información pública. 2. Racionalización de trámites. 3. Rendición de cuentas. 4. Participación ciudadana en la gestión.

El liderazgo de la implementación de la política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad en el Fondo Adaptación de la **Secretaría General** como líder de Política. Así mismo los documentos y lineamientos que se generen, actualicen deben tener el VoBo[1] del Líder de la política.

La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, encargada de las actividades para la implementación está conformada por el líder de la Política de Relacionamiento con el Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y el ET de Relacionamiento con el Ciudadano actuando como Defensor de la Ciudadanía.

5 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La política debe ser revisada como mínimo una vez al año y de requerirse, será actualizada acorde con los cambios normativos, las directrices de la Alta Gerencia o los aspectos y nuevos compromisos del Fondo Adaptación.

6 COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

Esta política debe ser comunicada a todos los funcionarios y colaboradores y debe ser difundida a todos los niveles de la organización, así como ser accesible a las partes interesadas mediante capsulas informativas difundidas en los canales internos y externos de la Entidad.

[1] Aprobación del Líder de la Política. (Visto Bueno).