

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Diciembre 31 de 2016



María Claudia Gutiérrez Mejía
Asesor con funciones de Control Interno

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

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 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.

Es de señalar que el Plan 2016, atendiendo las pautas recientemente emitidas para su estructuración, está conformado por cinco componentes (uno más que el plan para el año anterior):

1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos,
2. Racionalización de trámites,
3. Rendición de cuentas,
4. Servicio al Ciudadano.
5. Transparencia y Acceso a la Información (Nuevo Componente) Evaluación Institucional a la Gestión de las Dependencias.

El documento correspondiente, se encuentra a disposición de todos los interesados en el sitio web de la Entidad, sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/el-fondo/planes/plan-accion-anales/año-2016.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Este informe tiene como objetivo: la verificación del proceso de seguimiento a la ejecución de actividades de los componentes del Plan formulado por el Fondo con corte a 31 de Diciembre de 2016, teniendo en cuenta 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 estratégico en el Fondo Adaptación, el Fomentar la Transparencia en la Gestión Institucional con enfoque hacia el Buen Servicio.

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, a cumplir 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:

Principios Éticos

En el Fondo Adaptación estamos comprometidos en orientar nuestras actuaciones, en ejercicio de la función administrativa, con base en los siguientes principios éticos:

- Transparencia
- Prevalencia del Bien Común
- Eficiencia

Valores Éticos

Los valores posibilitan la aplicación de los Principios Éticos y están dados a todos los servidores públicos y colaboradores del Fondo Adaptación del nivel nacional, cualquiera que sea su tipo de vinculación. Estos valores son:

- Igualdad
- Honestidad

2. ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Fondo para dar cumplimiento a la política en la presente vigencia, tiene previsto ejecutar campañas de socialización a los servidores del Fondo sobre las prácticas que atentan contra integridad y transparencia de la gestión de la entidad, implementar canales de denuncia de hechos de corrupción, socializando los mecanismos de acceso con que cuentan los ciudadanos para denunciar hechos de corrupción de forma efectiva y segura, además de establecer las siguientes acciones:

Componente #1: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

- Actualizar la política de riesgos que incluya los de corrupción
- Construcción de la propuesta de Mapa de Riesgos de Corrupción
- Consultar y divulgar propuesta de mapa de riesgos.
- Adelantar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción
- Elaborar informe de monitoreo y revisión del mapa de riesgo

En el **Componente #2: Racionalización de Procedimientos**, se ha propuesto rediseñar el modelo de operación por procesos de la Entidad y en el marco de esta acción, realizar revisión, reingeniería y optimización de los procesos y procedimientos. Esta acción se establece también como respuesta a las observaciones y recomendaciones realizadas por Control Interno a través de los seguimientos y las auditorías ejecutadas en las vigencias 2014 y 2015, que forman parte del compromiso de la alta dirección por la mejora continua en la gestión del Fondo.

Para la presente vigencia el Fondo dentro de las acciones que diseñó para los Componentes 3,4,5,y6, contempla la implementación de una rendición de cuentas permanente, fortaleciendo la imagen



institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales con información de calidad y en lenguaje comprensible, estableciendo lineamientos para el manejo de documentos de carácter confidencial y de reserva, así como la implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web del Fondo, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, y sus decretos reglamentarios.

De igual manera ha buscado con este Plan fortalecer la accesibilidad de todas personas, incluyendo menores de edad y personas en condición de discapacidad, actualizando la sección de atención al ciudadano en la página web.

Fue prioridad en la formulación del Plan incluir y ejecutar en el Plan Institucional de Capacitación-PIC, temáticas relacionadas con la cultura de servicio al ciudadano fortaleciendo las capacidades de los servidores del Fondo.

Componente #3: Rendición de Cuentas

- **Información de calidad y en lenguaje comprensible**
 - Socializar e implementar políticas de publicación en la web e intranet.
- **Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**
 - Implementar y socializar campaña que propenda el uso del lenguaje claro.
 - Acompañar la ejecución de la estrategia social de Auditorías Visibles.
- **Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**
 - Promover el diálogo en la rendición de cuentas.
- **Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**
 - Implementar y socializar campaña de rendición de cuentas [Rendición 365].

Componente #4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- **Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**
 - Identificar las necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos mediante el diseño de un instrumento de evaluación de la atención.
- **Fortalecer los canales de atención al ciudadano a través de las actividades de la entidad que se ejecutan en las regiones**
 - Socializar los canales que tiene disponibles el Fondo Adaptación.
 - Gestionar convenio con INSOR para implementar mecanismo accesibilidad para personas sordas.

- Iniciar la implementación de mecanismos de "accesibilidad" de los usuarios al canal de atención presencial.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano a través de las actividades de la entidad que se ejecutan en las regiones.
- **Talento Humano**
 - Incluir en el Plan Institucional de Capacitación PIC temáticas relacionadas con la cultura de servicio al ciudadano y capacitar a los servidores del Fondo.
- **Normativo y procedimental**
 - Implementar política de protección de datos personales.
- **Relacionamiento con el ciudadano**
 - Promover el diálogo entre la ciudadanía y la Entidad.
- **Componente #5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**
- **Lineamientos de Transparencia Activa**
 - Iniciar la implementación del Programa de Gestión de Documental.
- **Lineamientos de Transparencia Pasiva**
- **Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información.**
 - Elaborar acto administrativo para adoptar los lineamientos de transparencia activa y pasiva a través de los instrumentos de gestión de la información.
- **Criterio Diferencial de Accesibilidad**
 - Actualizar la sección de atención al ciudadano en la página web para fortalecer la accesibilidad de todas personas, incluyendo menores de edad y personas en condición de discapacidad.
- **Monitoreo del Acceso a la Información Pública**
 - Instalar Google Analytics a la página web para ver el tráfico y analizar el interés del público en la información.
- **Componente #6: Iniciativas adicionales**
 - Realizar campañas de socialización a los servidores del Fondo sobre las prácticas que atentan contra integridad y transparencia de la gestión de la entidad.

- Implementar canales de denuncia de hechos de corrupción.
- Socializar los mecanismos que la ciudadanía tiene para denunciar hechos de corrupción se forma efectiva y segura.

3. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN.

A continuación se anexa el archivo con el seguimiento a las acciones formuladas para los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2016, en donde se evidencia el avance de las actividades programadas a cumplirse a la fecha.

Cabe mencionar que cuatro acciones previstas a culminar en este periodo, serán reprogramadas, ya que no fueron culminadas en su totalidad y corresponden a los siguientes componentes y actividades:

Componente #1 Elaborar informe de monitoreo y revisión del mapa de riesgos.

Componente #4 Implementar política de protección de datos personales.

Componente #5 Iniciar la implementación del Programa de Gestión de Documental PGD.

Componente #5 Elaborar acto administrativo para adoptar los lineamientos de transparencia activa y pasiva a través de los instrumentos de gestión de la información.

Por otra parte la actividad del componente #4 Gestionar convenio con INSOR para implementar mecanismo accesibilidad para personas sordas no fue cumplida y de igual forma se debe reprogramar para ejecutarse en la presente vigencia.

Componente #1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

- **Política de Administración de Riesgos**

- Actualizar la política de riesgos que incluya los de corrupción

En junio de 2016 se culminó la actualización de la Política de Gestión del Riesgo, para ser aplicada al nuevo modelo de operación que se encuentra en rediseño. Esta política incluye los análisis en lo referente a los riesgos de corrupción. Como fortalecimiento en esta gestión, se adoptaron los lineamientos, definiciones y recomendaciones del estándar de gestión de riesgos NTC-ISO 31000:2011

- **Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**

- Construir la propuesta mapa de riesgos

A partir de la definición de la tipología de riesgo de corrupción establecida en la nueva política de riesgos actualizada en el segundo trimestre, se hizo un ejercicio de reclasificación de las tipologías a los actuales de riesgos de la Entidad, identificándose a través de este ejercicio

nuevos riesgos de corrupción, de los cuales se produce un extracto y se publica en el sitio web como "Matriz de Riesgos de Corrupción 2016 - v1", en el siguiente enlace:
<https://goo.gl/Q2cL7g>.

- **Consulta y divulgación**

- Consultar y divulgar propuesta de mapa de riesgos

La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento informó a Control Interno que los resultados de la actualización de la política de riesgos se socializaron a los miembros del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, en la convocatoria a la Sesión del Tercer Trimestre de 2016, a través de correo electrónico a sus miembros, con el propósito de obtener retroalimentación, frente a lo cual no expresaron sugerencia o comentario alguno relacionado con este resultado.

De igual manera, a partir de la definición de la tipología de riesgo de corrupción establecida en la nueva política de riesgos, se obtuvo un extracto de riesgos de corrupción, el cual desde el tercer trimestre de 2016 se divulgó a la ciudadanía a través de publicación en el sitio web como "Matriz de Riesgos de Corrupción 2016 - v1", el cual puede ser consultado en el siguiente enlace:
<https://goo.gl/Q2cL7g>

No obstante, con la ejecución del plan de implementación de la nueva gestión de riesgos, en 2017, se iniciará la aplicación de los lineamientos de monitoreo y revisión de riesgos señalados en la nueva política de riesgos, los cuales darán lugar a nuevos escenarios de riesgos que conlleven a actualizaciones del mapa de riesgos, cuya gestión estará a cargo de los líderes de procesos y los gerentes de metas y proyectos asociados a la planeación estratégica de la Entidad.

- **Elaborar informe de monitoreo y revisión del mapa de riesgo**

Con base en la nueva Política de Riesgos, en el segundo trimestre se obtuvo la nueva "Matriz de Riesgos de Corrupción 2016 - v1". De este ejercicio se avanzó en la revisión y actualización de los niveles de riesgos de la versión anterior de la matriz, sin embargo, la actividad aún se encuentra en desarrollo, y está siendo ejecutada en coordinación con los líderes de procesos, aplicando los lineamientos de monitoreo y revisión de riesgos, señalados en la nueva política de riesgos.

- **Adelantar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción**

Control Interno realizó las acciones de seguimiento de los riesgos de corrupción contempladas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adelantando la verificación al Mapa de Riesgos con corte a 31 de diciembre de 2016, que incluye los de corrupción.

Dada la importancia que tienen los riesgos en el desempeño institucional y teniendo en cuenta el rediseño del modelo de operación por procesos que está adelantando la Entidad, a través del



documento Informe de Seguimiento actualización de mapas de riesgos con corte a 31 de diciembre de 2016, se efectuaron por parte de Control Interno, las siguientes recomendaciones:

- Implementar como parte de la mejora continua para la actualización de los mapas de riesgos de los procesos, la revisión detallada de la identificación de los riesgos y sus causas.
- Documentar los cambios realizados y la justificación de los mismos, de tal forma que se conservé la trazabilidad.
- En caso de la materialización de un riesgo, el líder del proceso deberá seleccionar la alternativa de tratamiento más beneficiosa para la entidad, así como documentar el evento ocurrido y formular las acciones correctivas necesarias para evitar que se vuelvan a presentar.
- Para una adecuada gestión de riesgos, validar los controles tanto en el diseño como en su ejecución.
- En el diseño de los controles es necesario documentar los siguientes elementos:
 - Responsable del control (Quién lo lleva a cabo)
 - Frecuencia del Control (Cada cuánto se realiza)
 - Objetivo (Propósito del control - qué busca hacer el control)
 - Procedimiento (Cómo se ejecuta el control)
 - Investigación y análisis (Qué ocurre con las desviaciones y/o excepciones.)
 - Evidencia de la ejecución del control (Documento que soporta la ejecución del control)
- Definir en la política de riesgos la periodicidad en la revisión y actualización de los mapas de riesgos, teniendo en cuenta lo establecido en la Guía para la administración del riesgo expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, que establece mínimo una revisión anual.
- Analizar las otras alternativas disponibles en la NTC-ISO31000 para el manejo de los riesgos, evaluando previamente la relación costo/beneficio del tratamiento del riesgo, así como su viabilidad jurídica, institucional, técnica, económica y financiera.

De igual manera se recomendó que la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento en coordinación con la Subdirección de Riesgos, la Secretaría General y Comunicaciones, generen las acciones encaminadas a promover la cultura de gestión del riesgo, alineada con el referente estratégico y en los siguientes aspectos:

- Identificación de los valores y competencias requeridas,
- Determinación de mejores prácticas,
- Descripción de comportamientos deseados,
- Formulación de estrategias para propiciar el cambio de cultura.

Componente #2: Racionalización de Procedimientos

• Racionalización Administrativa

- o Rediseñar el modelo de operación por procesos de la Entidad.

La Entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, dentro de sus labores de mejoramiento organizacional y optimización de procesos, adelantó las siguientes labores en el año 2016:

1. Trabajó de manera conjunta con la secretaría general y la subgerencia de estructuración en la elaboración y revisión de los procesos y procedimientos necesarios para la implementación de la nueva gestión por procesos de la Entidad.
2. Formuló el nuevo modelo de operación tomando como contexto el plan estratégico del Fondo Adaptación 2015-2018 y marcos de referencia a nivel mundial, integrándose en el Sistema Nacional de Riesgos y Desastres, del cual el Fondo Adaptación hace parte como entidad ejecutora.
3. Definió lineamientos metodológicos para el fortalecimiento de la gestión por procesos, los cuales se aplicaron en la construcción del esquema de macro-procesos, procesos y procedimientos, con la participación activa de los líderes de procesos, que tiene como objetivo el fortalecimiento de la cadena operativa de la Entidad.

Componente #3: Rendición de Cuentas

- **Información de calidad y en lenguaje comprensible**

- o Socializar e implementar políticas de publicación en la web e intranet.

Con el objetivo de dar continuidad a las acciones gestionadas para la correcta publicación en la web del Fondo Adaptación (www.fondoadaptacion.gov.co) y de la intranet, la Entidad a través del equipo de comunicaciones, realizó una revisión continua a las plataformas para mejorar la usabilidad del contenido y lograr una constante actualización de la información, en virtud de los principios de la Ley de Transparencia.

En este periodo se realizó la publicación constante de la documentación en los diferentes procesos legales que lleva a cabo la entidad (Otro sí, Actas de Liquidación, Actas de Suspensión, Contratos, Convenios, Invitaciones Cerradas, Invitaciones Abiertas y Convocatorias).

Mediante comunicación vía correo electrónico, el equipo de comunicaciones recibe información sobre las solicitudes de publicación y a su vez imparte lineamientos para esta gestión y la verificación de los contenidos en la web.



Sumado a ello, el equipo de comunicaciones, realizó la actualización constante de imágenes en el slide, e información referente a la presencia del Fondo Adaptación en los diferentes medios regionales y nacionales.

Para la constante actualización de esta herramienta web, el equipo de comunicaciones realizó reuniones con los equipos de trabajo de los macro-proyectos. Específicamente, en septiembre y octubre se realizó el diseño e implementación del macro-proyecto Canal del Dique y en noviembre y diciembre del macro-proyecto Jarillón de Cali.

Durante el año 2016 fueron publicados 144 comunicados de prensa que se enlazaron a las redes sociales y se divulgaron en medios de comunicación nacional y regional.

Estas acciones en la página web se han socializado mediante enlaces que llevan al usuario y al colaborador a conocer los nuevos contenidos de la página. Ver mapa del sitio web: <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/mapa-del-sitio>

Se realizó el rediseño y actualización del contenido y de algunos formatos en la web y la intranet. En el caso de la página web de la entidad, ahora es más amigable y cuenta con botones acompañados de íconos que permiten acceder a la información de manera fácil.

En la sección de PQR se ajustaron de 3 submenús:

- _Petición Quejas y Reclamos
- _Notificaciones PQR y derechos de petición
- _Registro Público de Derechos de Petición

Se estableció la unificación en uno solo llamado a esta sección de Peticiones Quejas y Reclamos, mejorando así la navegabilidad y accesibilidad del sitio, y la experiencia para el usuario, integrándose también en este sitio web el formulario de radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual anteriormente se encontraba de forma externa.

Se realiza una interfaz de acceso al ciudadano en la sección de Peticiones Quejas y Reclamos y organiza la sección referente a Informes de Peticiones para que la información sea más fácil de encontrar.

La sección de Notificaciones por aviso, se integra permitiendo su visualización por años, la cual previamente se encontraba de forma externa para el usuario.

Ver reporte de modificaciones:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0BxDKWk3ktQmEcERFaFRxeUdEMHc>

Con base el diseño de la Intranet se realizó el análisis de la información y los documentos que se encuentran en la actual intranet con el fin de organizar un nuevo menú para esta plataforma. Para esto se realizó la identificación del tipo de documentos que se encuentran en la intranet y los usuarios que están autorizados para cargar este contenido.

Ver mapa de información realizado:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0BxDKWk3ktQmEcERFaFRxeUdEMHc>

Así mismo, se realizó una versión preliminar del nuevo sitio, para lo cual se está ajustando y actualizando la plataforma. La migración de la información se hará de manera progresiva para no afectar el acceso y el desarrollo de las tareas de los colaboradores. Por tal razón, se continuará trabajando en el rediseño de la plataforma para poder culminar esta herramienta y socializarla en el primer trimestre del año 2017, una vez se haya migrado la totalidad de la información dispuesta en la actual intranet.

Ver reporte ajustes intranet:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0BxDKWk3ktQmEcERFaFRxeUdEMHc>

- **Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

- Implementar y socializar campaña que propenda el uso del lenguaje claro.

Con el propósito de desarrollar una comunicación más clara en la entidad, el equipo de comunicaciones realizó una campaña para garantizar la efectividad de la comunicación interna del Fondo.

Para socializar de manera efectiva las circulares, memorandos y comunicaciones oficiales, se han desarrollado piezas con mensajes cortos e imágenes, los cuales son enviados por el correo electrónico y permiten transmitir la información oportuna a todos los funcionarios:

Ver formatos circulares: <https://drive.google.com/open?id=0BxDKWk3ktQmEbZJKWXRJTkJZVbVE>

En este compromiso, también se realizó el ajuste progresivo de las carteleras digitales. Ese nuevo diseño tiene un lenguaje más claro y un tipo de letra más grande con el fin de que sea más visible y genere mayor recordación en los colaboradores y usuarios. Con la realización de cápsulas y mensajes cortos en carteleras internas y externas se socializó la información importante de manera corta, mediante textos precisos y comprensibles para todos.

Ver Carteleras digitales:


<https://drive.google.com/drive/folders/0BxDKWk3ktQmEc3VCRkl2NktQeWc?usp=sharing>

Ver Carteleras Externas:

<https://drive.google.com/drive/folders/0BxDKWk3ktQmEV0Q3Qko2eWQ5SFE?usp=sharing>

Así mismo, el equipo de comunicaciones gestionó una comunicación clara y oportuna con los memorandos internos y directrices de presidencia, con el diseño y realización de un nuevo formato para la divulgación de circulares digitales y boletines especiales. Para esto se implementaron los maillings diseñados y enviados por correo institucional que cuentan con información corta, clara y sencilla y con hipervínculos a los documentos oficiales.

Boletines y contenidos especiales divulgados en:


Calle 72 No 7 - 64 Piso 10
Bogotá D.C. Colombia / Tel: +57 (1) 5082054
www.fondoadaptacion.gov.co



MINHACIENDA



Fondo Adaptación

comunicaciones@fondoadaptacion.gov.co y prensa@fondoadaptacion.gov.co

- Boletín acuerdo de paz:
https://drive.google.com/file/d/0B_X7m2XjIAPITetYZWI0VENZSG8/view
- Newsletter simulacro de evacuación:
<https://drive.google.com/drive/folders/0BxDKWk3ktQmERFpsTXppcHBIenc?usp=sharing>

Es importante resaltar que el equipo de comunicaciones continuó con la preparación de los lineamientos para construir un protocolo de comunicación interna que ayude a que colaboradores puedan implementar el lenguaje adecuado en las comunicaciones interpersonales, telefónicas y digitales.

- o Acompañar la ejecución de la estrategia social de Auditorías Visibles

En la estrategia de Auditorías Visibles se avanzó en 110 ejercicios de acompañamientos a foros y/o reuniones de seguimiento, realizados en Riohacha, Maicao, Guajira; Magangué, Cicuco, San Estanislao, Solpaviento, San Cristóbal, - Bolívar; Santa Lucía, Villa Rosa, Higuera - Atlántico; Ocaña, Onzaga - Santander; Convención, Gramalote, Cúcuta, Tibú - Norte de Santander; Bogotá D.C.; Calí - Valle del Cauca; Mercaderes - Cauca; Zona Bananera, Remolino, Bellavista, Pedraza, Pijiño, San Zenón, corregimiento el Horno, Plato -Magdalena; Pasto corregimiento Catambuco y municipio Sandoná-Nariño.; Quibdó -Chocó; Duitama, Tinjacá, Gámeza, Nobsa, Tunja - Boyacá Asimismo, se realizaron 25 capacitaciones a contratistas y/o interventorias, realizadas en Bogotá D.C; Duitama - Boyacá; Magangué - Bolívar; Quindó - Chocó; Riohacha - Guajira; Cúcuta y Ocaña- Norte de Santander.

- **Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**

- o Promover el diálogo en la rendición de cuentas

La Rendición de Cuentas del Fondo Adaptación se llevó a cabo el 15 de diciembre de 2016 en la ciudad de Tunja, Boyacá, se gestionó en el marco del cierre del Proyecto Reactivar Boyacá y el sorteo de 120 viviendas en la Urbanización Antonia Santos, con el objeto de aprovechar los espacios de diálogo con los beneficiarios.

Para fomentar el diálogo en la estrategia general de Rendición de Cuentas, se consultó a la comunidad qué inquietudes tenía sobre la gestión del Fondo. Estas preguntas fueron enviadas por medio de los gestores sociales, en formato de audio y video. Así mismo, se abrió un espacio para que los asistentes realizaran sus preguntas en el evento, las cuales atendidas por los subgerentes y coordinadores de los sectores en este mismo espacio.

Ver soportes: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0BxDKWk3ktQmEcERFaFRxeUdEMHc>



Esta información se visualizó en la presentación de Rendición de Cuentas. Cada una de las inquietudes se proyectó al culminar la fase de sectores y macroproyectos:

Ver presentación de Rendición de Cuentas:

https://drive.google.com/file/d/0B_GAXhRBjgwKcnJxV1c3TEEWNG8/view

Así mismo, con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos de la Rendición de Cuentas que rige Función Pública y a los principios de transparencia y participación ciudadana, se realizó la transmisión del evento mediante Facebook Live, desde su inicio hasta la culminación de la rendición (11:30), de acuerdo con el acta levantada por Control Interno. Por este medio los usuarios y contactos del Fondo comentaron sobre la labor de la entidad y la socialización su gestión durante el 2016.

Ver enlace del vídeo en Facebook Live:

<https://www.facebook.com/fondoadap/videos/1864503050432278/>

Adicionalmente, la información del evento fue socializada mediante un comunicado de prensa publicado en la página web y enviado a medios de comunicación:

Comunicado: Fondo Adaptación realiza rendición de cuentas en Tunja, Boyacá:
<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/prensa/comunicados-de-prensa/comunicados-prensa-2016/835-comunicado-137-16>

Con el propósito de garantizar el principio de transparencia y fomentar la participación ciudadana en la Rendición de cuentas que realizó en Fondo, se realizó una encuesta a las personas que asistieron, con el fin de conocer los canales por los cuales conoció del evento, la calidad y efectividad de la información suministrada, el lugar, el tiempo y la importancia de su participación en estas actividades.

Ver encuesta de satisfacción:

<https://drive.google.com/file/d/0BxDKWk3ktOmEak5DeklpUm9NaVk/view?usp=sharing>

Como evidencia de las actividades de este evento, se publicaron las fotografías y el comunicado de prensa en la cuenta de Flickr del Fondo Adaptación:

Ver el álbum en el siguiente enlace:
<https://www.flickr.com/photos/fondoadaptacion/albums/72157676486702931>

- **Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

- Implementar y socializar campaña de rendición de cuentas [Rendición 365]

Para la ejecución de la última fase de la estrategia Rendición de Cuentas 365 del año 2016, se apoyó la gestión de eventos y actividades para socializar con los diferentes públicos de interés del Fondo los



avances de las obras y proyectos. Estas actividades se socializaron a través de las redes sociales y en la página web mediante comunicados de prensa.

Ver comunicados de prensa corte septiembre -diciembre 2016:

<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/prensa/comunicados-de-prensa/comunicados-prensa-2016>

Dando avance a la estrategia de Rendición 365, el Fondo publicó los resultados de la gestión de la entidad en las diferentes redes sociales (twitter, facebook, instagram, youtube y flicker) con el fin de acercar mucho más al ciudadano y divulgar información de su interés, especialmente con un lenguaje sencillo y claro, mediante contenidos audiovisuales como vídeos, imágenes, frases y noticias de medios nacionales y regionales.

links de los contenidos en redes sociales:

- Facebook: <https://www.facebook.com/fondoadap/>
- Twitter: <https://twitter.com/FondoAdaptacion> (cuenta: @fondoadaptacion)
- Instagram: <https://www.instagram.com/fondoadaptacion/>
- Youtube: https://www.youtube.com/results?search_query=fondo+adaptacion

En el home de la página web de la entidad fue publicado un botón que remite al informe de Rendición de Cuentas 2016.

Así mismo, para la actividad general de Rendición de Cuentas 2016 programada y realizada el 15 de diciembre, en la Urbanización Antonia Santos en la ciudad de Tunja, se realizaron algunas piezas de comunicación que fueron herramienta clave para la socialización del informe de rendición de cuentas en la página web, las redes sociales y el correo electrónico.

La entidad utilizó las herramientas y canales que permitieron realizar una rendición de cuentas de manera continua mediante la Publicación de boletines de prensa y a través de la página web.

Mediante una encuesta web se le consultó a la comunidad los temas de interés para la Rendición.

Componente #4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- **Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico**

- Identificar las necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos mediante el diseño de un instrumento de evaluación de la atención.

El Equipo de Atención al Ciudadano programó como estrategia para 2017, en coordinación con el Equipo de Trabajo de Comunicaciones y el Equipo Social de la Subgerencia de Regiones y basados en los resultados de las encuestas reportadas en el segundo cuatrimestre, la unificación de criterios que

conduzcan a la elaboración del nuevo instrumento de medición de la satisfacción de la atención del Fondo Adaptación en las regiones en las cuales se encuentra ejecutando proyectos.

De igual manera servirá para retroalimentar el proceso de rendición de cuentas, la calificación de la información que se suministró en la rendición de cuentas 2016, realizada el pasado 16 de diciembre en la ciudad de Tunja, donde se aplicaron 72 encuestas de satisfacción. El resultado de las mismas se verá reflejado en el informe de rendición de cuentas de 2016, el cual será publicado en la página web en el transcurso del primer trimestre de 2017.

- **Fortalecer los canales de atención al ciudadano a través de las actividades de la entidad que se ejecutan en las regiones**

- Socializar los canales que tiene disponibles el Fondo Adaptación.

Con el propósito de dar a conocer a los grupos de interés los diferentes canales de atención que tiene el Fondo, se rediseñó la información en las pantallas digitales (carteleras externas) ubicadas en la recepción de la entidad, con datos claros y legibles sobre cuál es la página de la entidad, qué correos están a disposición del usuario, el horario de atención y las redes sociales del Fondo Adaptación con sus respectivas cuentas.

Al interior de la entidad se reestructuraron las pantallas digitales (carteleras internas) de manera progresiva) con un lenguaje más cercano y un estilo ajustado para divulgar datos de interés para los colaboradores, entre ellos que conozcan qué hace el Fondo, las redes sociales de la entidad y la intranet disponible para visualizar y descargar documentos.

Así mismo, en el boletín de noticias AdaptandoNOS (Medio de comunicación creado para informar a los directivos y al Consejo Directivo de las actividades que realiza el Fondo) se relacionan las noticias con enlaces a la página web para que accedan a la plataforma de manera continua y así generar más tráfico en la web. Para dar continuidad a este objetivo, la página web también cuenta con íconos e hipervínculos que llevan a las redes sociales de la entidad (Youtube, Flickr, Instagram, Facebook y Twitter).

En las publicaciones de redes sociales se relaciona el enlace de la página web con el fin de que los usuarios accedan a la plataforma, así como a las demás redes sociales.

Adicionalmente, en los encuentros con la ciudadanía como las auditorías visibles o las ferias de servicio al ciudadano, se divulgaron estos canales de información y contacto (correos electrónicos, página web, números de teléfono y horarios de atención de la entidad).

- Gestionar convenio con INSOR para implementar mecanismo accesibilidad para personas sordas.

La Entidad a través del equipo de comunicaciones, gestionó reuniones con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones, con el objeto de fortalecer la sección de atención al ciudadano en el sitio web, en cuanto a accesibilidad y uso de la página.

Se identificaron brechas que implican parametrizaciones tecnológicas, las cuales se han ido superando con el trabajo coordinado del equipo de tecnología de la entidad.

Se tiene proyectado realizar estas parametrizaciones con presupuesto de la vigencia 2017, por lo tanto el logro de la meta se encuentra reprogramado para el año 2017, buscando hacer posible la ejecución de estas acciones, con las capacidades disponibles a través de la Equipo de Comunicaciones, para lograr la accesibilidad de las personas sordas a la página web y a información de otros canales externos.

- o Iniciar la implementación de mecanismos de "accesibilidad" de los usuarios al canal de atención presencial.

El canal presencial, como estrategia para garantizar la atención al ciudadano, el punto de atención del Fondo Adaptación se ubica en la recepción de la entidad. Desde allí, los ciudadanos que visitan la misma acceden de manera inmediata a la atención primaria (primer contacto Equipo de Atención al Ciudadano).

La accesibilidad de personas con discapacidad, el edificio Acciones y Valores cuenta con la infraestructura necesaria para facilitar el ingreso y movilidad de los ciudadanos, rampas, ascensores y espacios orientados a garantizar su accesibilidad.

- o Fortalecer los canales de atención al ciudadano a través de las actividades de la entidad que se ejecutan en las regiones

En el último cuatrimestre de 2016 y en cumplimiento de la meta establecida en el Plan Anticorrupción, el Equipo de Atención al Ciudadano asistió a 2 Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano:

Puerto Asís (Putumayo): 3 de septiembre de 2016

Santander de Quilichao (Cauca): 8 de octubre de 2016

Adicionalmente y con el propósito de dar a conocer en región los canales de atención dispuestos por el Fondo Adaptación el Equipo de Atención al Ciudadano capacitó en servicio al ciudadano a los contratistas que ejecutan proyectos en el Territorio Nacional y socializó con los mismos la resolución 641 de 2015, correspondiente al trámite de PQRSFD reglamentado por la Ley 1755 de 2015.

De igual manera, el pasado 16 de diciembre de 2016 en la ciudad de Tunja (Boyacá), el Fondo Adaptación realizó la rendición anual de cuentas 2016, para la cual se ejecutaron las siguientes actividades:

1. Conformación del Equipo de Rendición de Cuentas
2. Generación de documentos "informe" previo a la realización del evento



3. Publicación de la encuesta relacionada con los temas de interés para tratar en la rendición de cuentas
4. Envío de invitación a los usuarios del Fondo Adaptación
5. Realización del Evento
6. Recolección de encuestas de satisfacción frente al evento realizado

Es importante resaltar, que en este evento el Equipo de Atención al Ciudadano suministró información a los asistentes al mismo, relacionada con los canales de atención al ciudadano dispuestos por la entidad para tal fin.

- **Talento Humano**

- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación PIC temáticas relacionadas con la cultura de servicio al ciudadano y capacitar a los servidores del Fondo.

Como se enuncia en el Informe Pormenorizado de Control Interno de la Entidad, el Equipo de Atención al Ciudadano con el apoyo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, dictó la capacitación en lenguaje claro a los servidores del Fondo Adaptación el pasado 6 de abril de 2016. (Ver informe pormenorizado de control Interno numeral 3.1.4 Sistema de información para la atención al ciudadano)

Normativo y procedimental

- Implementar política de protección de datos personales.

El 16 de septiembre de 2016, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano del Fondo Adaptación sostuvo una reunión con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, con el propósito de establecer, entre otros, los requisitos y formatos para presentar la política de Protección de Datos de la Entidad. Con corte a 31 de diciembre de 2016, los formatos se encuentran diligenciados con información de la entidad y la Política redactada.

La revisión de la Política se encuentra pendiente por parte del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, para su posterior aprobación y socialización interna. Se tiene previsto realizar la revisión de la política la primera semana del mes de febrero y la socialización de la Política en el 1er trimestre de 2017.

No obstante lo anterior, a la fecha se ha implementado algunos elementos relacionados con dicha política como son el aviso de privacidad, implementado en los correos electrónicos institucionales de la entidad.

- **Relacionamiento con el ciudadano**

- Promover el diálogo entre la ciudadanía y la Entidad.

Mediante la ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas 365, la entidad informó de manera más directa y permanentemente acerca de las obras, resultados y avances en las intervenciones, con el fin de mantener informados a los usuarios y permitirles que ejerzan un control social sobre la labor del Fondo.

Esta comunicación permitió un diálogo más cercano con los usuarios en la generación de conversaciones en torno a los proyectos que los benefician o que se ejecutan en su territorio.

Para el cumplimiento de este objetivo, se le dio continuidad a la estrategia de redes sociales (twitter, facebook, instagram, youtube y flicker) que permite acercar mucho más al ciudadano y divulgar información de su interés, especialmente con un lenguaje sencillo y claro con contenidos de fácil acceso: videos, imágenes, enlaces a noticias y frases del gerente.

En el compromiso de garantizar el diálogo continuo, se adoptó la medida de responderle oportunamente al usuario en las redes sociales con el fin de direccionarlo a los canales oficiales del Fondo, para darle respuestas oportunas y claras, y remitirlo a la página web para consultar más información de la entidad.

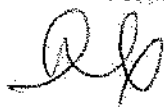
Durante el tercer cuatrimestre del año, el Fondo realizó alrededor de 22 eventos relacionados con el avance de los macro-proyectos, la entrega de viviendas, colegios, puentes y otros espacios de socialización para dialogar con la comunidad. Estas acciones que realiza el Fondo, facilitan que las personas interactúen con los funcionarios de la entidad y solucionen sus inquietudes con respuestas concretas o indicando la forma en la que se debe gestionar la solicitud para tener respuestas oportunas.

Componente #5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

- **Lineamientos de Transparencia Activa**

- Iniciar la implementación del Programa de Gestión Documental PGD

El Programa de Gestión Documental – PGD-, formulado y aprobado en el primer trimestre, no se realizó su socialización, ya que no se contó con la completitud de los instrumentos de gestión de la información, concretamente del instrumento Tablas de Retención Documental-TRD que estuvo en proceso de aprobación por parte del Archivo General de la Nación. Esta acción fue reprogramada para el tercer trimestre, sin embargo, actualmente el Fondo está en proceso de validación de las TRD por parte del Archivo General de la Nación, de acuerdo a comunicación recibida el pasado 06/09/2016 con número de radicado R-2016-024229 donde manifiesta la no aceptación de las TRD y solicitaron realizar las correcciones para nueva evaluación.



El día 30 de noviembre de 2016, fueran radicadas nuevamente las TRD ante el Archivo General de la Nación con el completo de sus recomendaciones comunicación radicada bajo el número E- 2016 - 009207.

Mediante correo electrónico de fecha 12 de enero de 2017, le fue comunicado a la entidad que deberá presentar y sustentar las TRD ante el pre- Comité de Evaluador de Documentos el día 25 de enero de 2017.

En virtud de lo anterior y en consideración a que para la implementación del Programa de Gestión Documental, se requiere contar con unas TRD aprobadas y validadas por el Archivo General de la Nación, no se pudo cumplir el 100% de la meta establecida para este objetivo "Formular e iniciar la implementación del Programa de Gestión Documental PGD.

No obstante, esta implementación se realizará una vez sean aprobadas de manera oficial las TRD por parte del Archivo General de la Nación.

- **Lineamientos de Transparencia Pasiva**
- **Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información.**

- Elaborar acto administrativo para adoptar los lineamientos de transparencia activa y pasiva a través de los instrumentos de gestión de la información.

Sobre la acción estratégica que refiere a Elaborar acto administrativo para adoptar los lineamientos de transparencia activa y pasiva a través de los instrumentos de gestión de la información, no se ha realizado, toda vez que el principal insumo para determinar los activos de información de la entidad, son las Tablas de Retención Documental Aprobadas por el Archivo General de la Nación, quien, en consideración a la solicitud del Fondo Adaptación, mediante correo electrónico de fecha 12 de enero de 2017 comunicó a la entidad que deberá presentar y sustentar las TRD ante el pre comité de Evaluador de Documentos el día 25 de enero de 2017.

Una vez sean aprobadas las Tablas de Retención Documental se realizará el respectivo acto administrativo.

- **Criterio Diferencial de Accesibilidad**
Actualizar la sección de atención al ciudadano en la página web para fortalecer la accesibilidad de todas personas, incluyendo menores de edad y personas en condición de discapacidad.

Con el propósito de facilitar el acceso a nuestra sección de Atención al Ciudadano de la página web a las personas con discapacidad auditiva, se unificaron en un solo link los documentos relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias.

Adicionalmente, se le incluyeron textos explicativos para mostrar a los ciudadanos que acciones pueden realizar en dicho link.

1. Acceso al menú de PQRSFD: <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones>
2. Radicación de PQRSFD: <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones/radicacion-peticiones-reclamos-y-sugerencias>
3. Informe de PQRSFD: <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones/informes-de-peticiones>
4. Notificaciones por Aviso: <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones/notificaciones-por-aviso>.

- **Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

- Instalar Google Analíticas a la página web para ver el tráfico y analizar el interés del público en la información

El sitio web cuenta con la herramienta Google Analytics instalada. Durante este periodo se aprovechó la herramienta para analizar el tráfico tanto en el sitio web como en el home como en el módulo de seguimiento a pagos.

Teniendo en cuenta el uso e implementación en el sitio web de la herramienta Google Analytics, se han determinado las secciones con mayor y menor relevancia en el sitio web de la entidad, para así analizar la forma en la cual se presenta la información con el fin de generar mayor tráfico hacia aquellas secciones con bajo impacto y mejorar aquellas con una alta afluencia de público. La sección con mayor porcentaje de visitas es la referente a Contrataciones e Invitaciones Públicas.

De acuerdo con este análisis, se evidenció un promedio de 9000 visitas mensuales para el último cuatrimestre de 9000 sesiones aproximadamente, manteniéndose un promedio similar al segundo cuatrimestre del año.

Componente #6: Iniciativas adicionales

- **Código de Ética y Buen Gobierno**

- Realizar campañas de socialización a los servidores del Fondo sobre las prácticas que atentan contra integridad y transparencia de la gestión de la entidad

En el marco de la Ley de Transparencia y los compromisos de las entidades, se han socializado las diferentes actividades relacionadas con este principio, en las cuales han participado los directivos y

colaboradores del Fondo. Para esto se han aprovechado los canales de comunicación. Se continuará con estas campañas y asistencia a los eventos en el año 2017.

- **Canales de denuncia de hechos de corrupción**

- Implementar canales de denuncia de hechos de corrupción.
Con corte al 31 de diciembre de 2016, se implementó el canal de denuncia de hechos corruptos. Ver página web de la entidad www.fondoadaptacion.gov.co

- Socializar los mecanismos que la ciudadanía tiene para denunciar hechos de corrupción se forma efectiva y segura

El Fondo a través de los equipos de comunicaciones y de atención al ciudadano, continua trabajando para verificar continuamente la página web de la entidad (www.fondoadaptacion.gov.co), mejorar su acceso y socializar de manera efectiva los canales que posee el Fondo Adaptación facilitando que los usuarios puedan transmitir sus quejas, reclamos o denuncias. Para esto se ajustó en el diseño de la sección de PQR el acceso a los ciudadanos, mediante la integración de esta pestaña ya que antes se tenía en una página externa.

Adicionalmente, con el propósito de facilitar el acceso a los canales para denunciar los hechos de corrupción, se creó un botón el "home" de la página web de la entidad, que informa el correo electrónico para radicar estos hechos (atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co). Este enlace remite al usuario al enlace de radicación para que pueda transmitir la información y radicar su queja o manifestación.

Ver enlace: <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones/radicacion-peticiones-reclamos-y-sugerencias>

Así mismo se utilizaron las carteleras digitales externas del Fondo Adaptación llamadas "AdaptaTV" para recordarle a los usuarios y visitantes, los canales que posee la entidad para radicar sus PQRS: página web, correo electrónico, números de teléfono. A nivel interno se han realizado piezas de comunicación recordando a los colaboradores los canales de atención al usuario y los canales autorizados para recibir las peticiones.

Adicionalmente, en el marco de la Ley de Transparencia, se han socializado las diferentes actividades relacionadas con este principio, en las cuales han participado los directivos y colaboradores del Fondo, utilizando los canales de comunicación, con el fin de incentivar la participación e informarlos sobre estos eventos como: Día de lucha contra la corrupción, Día de la Transparencia y actividades de función pública como la vinculación con los compromisos de integridad.

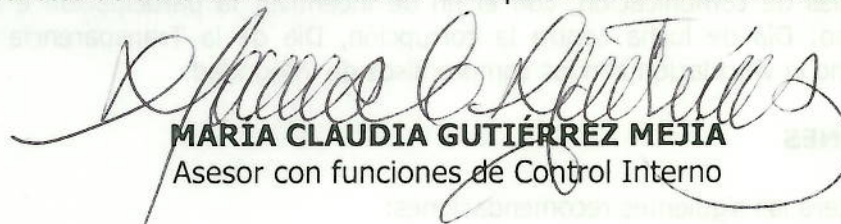
RECOMENDACIONES

Control Interno reitera las siguientes recomendaciones:

- Bajo los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, los Equipos de Trabajo contemplen documentar y/o actualizar los procesos, procedimientos, manuales, lineamientos, guías y formatos a cargo de cada uno de ellos, así como se realice la identificación, análisis, valoración, manejo y monitoreo de riesgos que están a cargo de cada equipo o la necesidad de identificar nuevos, si no existen, con monitoreo trimestral de la gestión de riesgos.
- Dentro del proceso de mejoramiento continuo se revise la pertinencia de las metas de los indicadores, establecidas para el seguimiento del Plan.
- Los informes ejecución, deben permitir conocer de manera descriptiva la gestión realizada con los enlaces que lleven a conocer los productos, resultado de las acciones del Plan.
- La memoria institucional escrita, con análisis, con lecciones aprendidas desde los éxitos y las dificultades, de tal forma que la evaluación contemple también la capacidad para sortear las dificultades y retroalimentar el proceso de ejecución de lo planeado en términos de la capacidad, oportunidad y calidad, permitiendo en términos de eficiencia cumplir con eficacia la misión del Fondo.
- La necesidad de ejercer el autocontrol respectivo por parte de cada uno de los equipos de trabajo, y el control que debe realizar la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, orientado a retroalimentar y mejorar el proceso y la calidad de la información.
- La identificación de los riesgos es una responsabilidad de cada líder de proceso, quien es el encargado de identificar aquellos riesgos inherentes a su proceso y los de corrupción, así como de gestionarlos.

Frente al avance del plan en la vigencia 2016:

- En el componente Gestión del Riesgo de Corrupción, revisar la valoración de los riesgos y retroalimentar desde cada proceso su identificación y gestión.
- Las acciones no cumplidas en el Plan deberán reprogramarse en la formulación del plan en la presente vigencia.
- Dada la importancia que reviste para la transparencia de todos los actos públicos y contratos que ejecuta el Fondo Adaptación, se requiere de una mayor difusión a nivel interno y externo de los canales de denuncia de hechos de corrupción como iniciativas adicionales.



MARIA CLAUDIA GUTIÉRREZ MEJÍA
Asesor con funciones de Control Interno