

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

Agosto 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/ano-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 agosto 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 Principio 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 diseño 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 agosto de 2016, en donde se evidencia el avance de las actividades programadas a cumplirse a la fecha.

Cabe mencionar que dos acciones previstas a culminar en este periodo, correspondientes al componente #1 serán reprogramadas, ya que no fueron culminadas en su totalidad:

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

En el segundo trimestre no se concretó el producto Mapa de Riesgos actualizado, debido a que el limitado equipo encargado de ejecutar el objetivo de Modernización de la Entidad, ha estado dedicado en adelantar el diseño y aprobación de los nuevos procesos.

Esta actividad queda programada para culminarse en el mes de diciembre de 2016, para lo cual se realizó un ajuste al plan de trabajo, que tendrá seguimiento mensual. De esta manera, se asegura el cumplimiento al plan anticorrupción en esta misma vigencia, en lo que corresponde a esta actividad.

• Consulta y divulgación

- Consultar y divulgar propuesta de mapa de riesgos

Debido a que esta actividad depende de los resultados de la construcción de la propuesta de mapa de riesgos, la cual fue reprogramada, se define como fecha de cumplimiento el mes de diciembre de 2016. Para esta actividad al igual que para la anterior, se realizó un ajuste al plan de trabajo, que tendrá seguimiento mensual.

- **Adelantar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción**
- **Elaborar informe de monitoreo y revisión del mapa de riesgo**

Estas dos acciones dependen del desarrollo de las actividades de *Actualizar la política de riesgos que incluya los de corrupción y Construir la propuesta mapa de riesgos.*

Componente #2: Racionalización de Procedimientos

- **Racionalización Administrativa**

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

La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento dentro de sus labores de mejoramiento organizacional y optimización de procesos viene adelantando las siguientes labores en el año 2016:

1. Se trabajó de manera conjunta con la Subgerencia de Proyectos en la elaboración y revisión de los lineamientos para el seguimiento a proyectos del Fondo Adaptación.
2. Formulación del 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. Definición de lineamientos metodológicos para el fortalecimiento de la gestión por procesos, los cuales se están aplicando en la construcción del esquema de Macro-procesos, Procesos y Subprocesos.
4. Ejecución de acciones en cada una de las etapas del fortalecimiento de la gestión de los procesos, al interior de la entidad, con la participación activa de sus líderes.

Componente #3: Rendición de Cuentas

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

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

El primer pilar de la estrategia de comunicaciones externas es la actualización de la página web (www.fondoadaptacion.gov.co). Allí se informan todas las actuaciones relacionadas con la gestión, la normatividad vigente, los procesos licitatorios y sus intervenciones en todo el país.

Esta página (www.fondoadaptacion.gov.co) se desarrolla de acuerdo con los procesos y lineamientos expuestos en la Ley de Transparencia, así como con la regulación de Gobierno en Línea.

El home del Fondo Adaptación cuenta con los links de las diferentes redes sociales con el objetivo de ampliar la difusión de la gestión a las plataformas digitales con las que cuenta el país. (ver parte inferior página web "Acceso al Portal de Entidades del Estado Colombiano")

La entidad informa a través de la página web, de manera permanente y en un lenguaje sencillo, el avance de los proyectos y las intervenciones en cada una de las regiones del país, cumpliendo así con el mandato del Estado colombiano de mantener informados a los beneficiarios y a la ciudadanía en general. Ver informe pormenorizado de Control Interno, Aparte 3. https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2016/Rendicion_de_Cuentas/Informe%20Pormenorizado%20de%20Control%20Interno%20%20Marzo%20de%202016%20-%20Julio%20de%202016.pdf

La página web del Fondo Adaptación y la intranet son los principales y más importantes elementos de comunicaciones con la comunidad, por lo tanto se actualiza de manera permanente para hacerla más amigable, de fácil navegación, bajo las directrices de Gobierno en Línea.

En tal sentido se mejoró el tiempo de carga de la página y periódicamente se revisa la seguridad del sitio.

Ahora la página es más incluyente pues cuenta con una fuente unificada que permite aumentarse con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a la población con dificultad visual. También se publican videos con subtítulos para informar a la población con discapacidad auditiva. Ver íconos incluyentes parte superior página web Fondo Adaptación (www.fondoadaptacion.gov.co).

Existe un espacio en el sitio web para niños y se ha habilitado una opción que permite escuchar el contenido de la web, con el fin de que las personas con limitaciones visuales puedan conocer el contenido y permitir que personas de otras lenguas puedan acceder a la información, se activó la opción de traducción del contenido en inglés, portugués y francés. Ver íconos incluyentes parte superior página web Fondo Adaptación (www.fondoadaptacion.gov.co).

Se han presentado avances, indicando a los funcionarios y contratistas a través de la página web y correos electrónicos, la forma en la cual se deben enviar los documentos a publicar y el protocolo a seguir para su publicación.

La actualización constante del sitio web e intranet ha generado cambios en la estructura y contenido, como los siguientes:

Se mejoraron los menús de los macro-proyectos de Gramalote y La Mojana, así como el de Atención al Ciudadano, con el fin de hacer más clara la información, de más fácil acceso y mejor organizada.

El home fue completamente reestructurado. Actualmente, se sigue trabajando en la reestructuración de las páginas internas.

En la intranet se hizo un pre-diseño del nuevo sitio que se está ajustando para poner en funcionamiento a finales del año.

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

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

El Equipo de Trabajo de Comunicaciones ha venido desarrollando lo siguiente:

- Cambio en la divulgación de circulares para contarle a los colaboradores la información institucional de una manera clara, corta y precisa. Para esto se han implementado los maillings diseñados y enviados por correo institucional.
- Comunicación clara y oportuna de las directrices de Presidencia mediante circulares digitales.
- Realización de cápsulas y mensajes en carteleras internas para socializar información importante de manera corta y clara.
- El Equipo de Trabajo de Comunicaciones está preparando los lineamientos para construir un protocolo de comunicación interna, que contribuya a que los colaboradores puedan utilizar un lenguaje claro en las comunicaciones interpersonales, telefónicas y digitales.

Estas acciones implementadas por el Equipo de Trabajo de Comunicaciones se replicarán a los demás equipos mediante tácticas de comunicación articuladas a la estrategia general, que se evidenciarán en los próximos meses.

- Acompañar la ejecución de la estrategia social de Auditorías Visibles

En la estrategia de Auditorías Visibles se avanzó en diez (10) ejercicios de acompañamientos a foros y/o reuniones de seguimiento, realizados en Guachaca en Magdalena; Magangué, Cicuco, San Estanislao, Solpaviento, San Cristóbal y Cartagena en Bolívar; Santa Lucía, Villa Rosa, Barranquilla en Atlántico; Onzaga en Santander) y en seis (6) capacitaciones a contratistas y/o interventorías, realizadas en Bogotá D.C; Duitama y Tunja en Boyacá.

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

- Promover el diálogo en la rendición de cuentas

Se incentivó el diálogo ciudadano a través de las diferentes redes sociales y de la página web, habilitando la posibilidad de recibir mensajes de opinión a través de las publicaciones realizadas.

Ejecución de la estrategia de Rendición de cuentas para el Fondo Adaptación. Se realizan piezas comunicativas para mantener informada a la comunidad de los proyectos de la entidad. Ver informe pormenorizado de control con corte a julio de 2016. https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2016/Rendicion_de_Cuentas/Informe%20Pormenorizado%20de%20Control%20Interno%20%20Marzo%20de%202016%20-%20Julio%20de%202016.pdf

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

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

Fortalecimiento de la estrategia de Rendición de cuentas 365 para el Fondo Adaptación a través de piezas comunicativas para mantener informada a la comunidad de los proyectos de la entidad.

Estas piezas se encuentran publicadas en el home de la página web del Fondo Adaptación. www.fondoadaptacion.gov.co.

El Equipo de Trabajo de Comunicaciones, frente a la estrategia de comunicación externa e interna ha desarrollado una serie de herramientas que permiten realizar una rendición de cuentas continua:

- Publicación de boletines de prensa y notas sobre las diferentes actividades que ha desarrollado el Fondo Adaptación a lo largo y ancho del país en la página web.
- Se realizan eventos masivos en las diferentes regiones del país, en ellos se invitan a los beneficiarios y medios de comunicación, de esta forma se garantiza que la población esté enterada de los avances de la entidad.
- Adicional a esto, en las redes sociales diariamente se envían cifras y notas cortas de las actividades del Fondo, está es una de las herramientas de mayor alcance con la ciudadanía.

De igual manera, el Fondo está coordinando la realización de rendiciones de cuenta en las regiones en las cuales el Fondo se encuentra ejecutando proyectos, para fortalecer la estrategia en el último trimestre del año 2016.

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.

Teniendo en cuenta que el Equipo de Atención al Ciudadano suministra información a la ciudadanía en general de la misión de la entidad y a los contratistas, relacionada con el pago de las facturas radicadas, a la fecha se evalúa la atención a través de la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se incluirán en el informe de avance de esta acción con corte al 30 de septiembre de 2016.

Se han aplicado siete (7) encuestas de satisfacción aplicadas según el instrumento de evaluación que se diseñó con este propósito y que en procura de obtener mejores resultados se está trabajando en la revisión y ajuste del mismo. Adicionalmente y con el propósito de unificar diseños y formatos, este se ajustará a las necesidades del instrumento que se aplica en el marco de nuestra estrategia de participación ciudadana.

- **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.

Se realizaron campañas internas y externas incentivando las visitas a los diferentes canales de atención del Fondo Adaptación.

Adicionalmente y con el propósito de recordar en la región, los canales a través de los cuales la comunidad se puede poner en contacto con el Fondo Adaptación, se diseñó un volante en el que se enuncian dichos canales.

Este volante se ha entregado en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano realizadas en Florencia (Caquetá) el 20 de agosto de 2016 y Puerto Asís (Putumayo) el pasado 03 de septiembre de 2016.

De igual manera para que las personas conozcan mejor los diferentes canales de atención que tiene el Fondo, se rediseñó la información en las pantallas (carteleros externos) ubicadas en la recepción y al interior de la entidad (carteleros internos).

El 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.

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

- Iniciar la implementación de mecanismos de “accesibilidad” de los usuarios al canal de atención presencial.

En el segundo trimestre se realizó una reunión de asesoría con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en temas de fortalecimiento de la sección de atención al ciudadano en el sitio web, en cuanto a accesibilidad.

Se identificaron brechas que implican parametrizaciones tecnológicas. A la fecha se han efectuado tres (3) mesas de trabajo entre el Equipo de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, para iniciar con la implementación de los cambios visuales en la página web que faciliten la búsqueda de información y para que los temas de la entidad sean más asequibles para los ciudadanos.

De conformidad con las observaciones realizadas por la Asesora de Control Interno, frente al seguimiento del cumplimiento de la Ley de Transparencia, se ha avanzado en la ejecución algunas de las recomendaciones para cumplir con la Ley, como:

- Inclusión de la imagen de la entidad en los informes relacionados con el registro público de las PQRS publicados en la página web. <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/registro-publico-de-derechos-de-peticion>
- Modificación de la denominación del Manual de Servicio, en la actualidad se denomina "portafolio de servicios". <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/portafolio-servicios-protocolo>

El logro de la meta se encuentra reprogramado para el último trimestre buscando hacer posible la ejecución de estas acciones, con las capacidades disponibles a través del Equipo de Comunicaciones.

En cuanto a las actividades de mejora efectuadas al canal presencial del Fondo Adaptación, se ubicó la atención al ciudadano en la recepción de la Entidad, visibilizando y contribuyendo a maximizar el acercamiento del Equipo a los ciudadanos que visitan la entidad.

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

Desde la estrategia de participación ciudadana, se realizaron capacitaciones a un número representativo de contratistas que están ejecutando proyectos en las regiones. En dichas capacitaciones se buscaba fortalecer la respuesta oportuna a los derechos de petición y mejorar la calidad de atención al ciudadano.

De conformidad con lo enunciado en el informe pormenorizado de Control Interno con corte a julio de 2016 y publicado en la sección de transparencia de la entidad, con corte a esta fecha, el Equipo de Atención al Ciudadano ha asistido a dos Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en las cuales informó a los ciudadanos a cerca del objeto misional de la Entidad y los canales de atención de la misma.

Adicionalmente y con el propósito de fortalecer nuestros canales de atención, se realizaron 2 capacitaciones en servicio al ciudadano y respuesta oportuna de PQRSFD a los contratistas que se encuentran ejecutando proyectos en la región. (Ver informe pormenorizado de control Interno numeral 3.1.4 Sistema de información para la atención al ciudadano https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2016/Rendicion_de_Cuentas/Informe%20Pormenorizado%20de%20Control%20Interno%20%20Marzo%20de%202016%20-%20Julio%20de%202016.pdf).

• 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 https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2016/Rendicion_de_Cuentas/Informe%20Pormenorizado%20de%20Control%20Interno%20%20Marzo%20de%202016%20-%20Julio%20de%202016.pdf).

• **Normativo y procedimental**

- Implementar política de protección de datos personales.

Dentro de una de las temáticas incluidas en el Plan Institucional de Capacitación 2016, se incluyó la política de protección a los datos personales, con el propósito de fortalecer las capacidades en el tema al funcionario del Equipo de Atención al Ciudadano.

La política se encuentra formulada y se encuentra en revisión para posterior aprobación por parte del Fondo Adaptación. Se prevé que se realizará, el próximo 15 de septiembre de 2016, en reunión programada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Esta política se verá aprobada, publicada y socializada en el último trimestre de 2016.

• **Relacionamiento con el ciudadano**

- Promover el diálogo entre la ciudadanía y la Entidad.

Dentro de los avances se puede evidenciar las estrategias de incentivo al diálogo ciudadano a través de las diferentes redes sociales y de la página web, la realización de la estrategia de Rendición de cuentas y el diseño de piezas comunicativas para mantener informada a la comunidad de los proyectos de la entidad.

Con la implementación de una nueva estrategia de Rendición de Cuentas el Fondo Adaptación, quiere informar directa y permanentemente acerca de las intervenciones, los resultados, los inconvenientes y diversos temas de interés para la comunidad con el fin de que ella pueda ejercer control social.

La Rendición de Cuentas se lleva a cabo durante todo el año, aprovechando los eventos que el Fondo Adaptación realiza en diferentes lugares del país.

En espacios propiciados en las auditorias visibles y ferias del servicio al ciudadano se establece y promueve el diálogo y retroalimentación con la comunidad.

El Fondo desarrolla talleres donde se propicia la interacción de los ciudadanos con los funcionarios de la entidad para atender las inquietudes y orientarlo de forma oportuna.

La entidad trabaja en una nueva estrategia de redes sociales (twitter, facebook, instagram, youtube y flicker) para acercar mucho más al ciudadano y divulgar información de su interés, especialmente con un lenguaje sencillo y didáctico.

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 TRD que está en proceso de aprobación por parte del Archivo General de la Nación. Esta acción se reprograma para el tercer trimestre.

• 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.
- Se avanzó en la elaboración del borrador del documento acto administrativo y la memoria justificativa del mismo. Está pendiente de aprobación las Tablas de Retención Documental por parte del Archivo General de la Nación para elaborar el acto administrativo definitivo.
 - Criterio Diferencial de Accesibilidad

En el segundo trimestre se realizó una reunión de asesoría con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en temas de fortalecimiento de la sección de atención al ciudadano en el sitio web, en cuanto a accesibilidad.

Se identificaron brechas que implican parametrizaciones tecnológicas. A la fecha se han efectuado tres (3) mesas de trabajo entre el Equipo de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, para iniciar la implementación de los cambios visuales en la página web que faciliten la búsqueda de información y los temas de la entidad sean más asequibles para los ciudadanos.

De conformidad con las observaciones realizadas por la Asesora de Control Interno, frente al seguimiento del cumplimiento de la Ley de Transparencia, se ha avanzado en la ejecución algunas de las recomendaciones para cumplir con la Ley, como:

- Inclusión de la imagen de la entidad en los informes relacionados con el registro público de las PQRS publicados en la página web. <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/registro-publico-de-derechos-de-peticion>
- Modificación de la denominación del Manual de Servicio, en la actualidad se denomina "portafolio de servicios". <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/portafolio-servicios-protocolo>

El logro de la meta se encuentra reprogramado para el último trimestre buscando hacer posible la ejecución de estas acciones, con las capacidades disponibles a través del Equipo de Comunicaciones.

• **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, tanto en el sitio web principal como en el módulo de seguimiento a pagos.

Los reportes se pueden solicitar en cualquier momento al web máster de la entidad.

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 presente periodo, se han adelantado buenas prácticas tendientes a robustecer y promover el conocimiento y la asunción de compromisos éticos por parte de los funcionarios que ingresan a la entidad a través de la suscripción del Formato de "COMPROMISO DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA"; documento que contiene responsabilidades que los servidores públicos firmantes adquieren voluntariamente en pro de la promoción de la transparencia, la integridad, la probidad y la ética en el ejercicio de sus funciones.

De otra parte, se continuó trabajando en una campaña de interiorización denominada "Ruta del Fondo" dirigida a todos los funcionarios de la entidad, la cual incluye temas de direccionamiento estratégico y competencias comportamentales resaltando valores propios de buen gobierno institucional.

Se promovió desde Talento Humano y Control Interno la Campaña de Lucha contra la Corrupción promoviendo la firma de los compromisos de Integridad y Transparencia que fueron suscritos por la

totalidad de los funcionarios (75) y 65 contratistas del Fondo Adaptación. Se diseñó y ejecutó por parte de Control Interno con apoyo del Equipo de Comunicaciones una actividad de celebración y reflexión en el día de Nacional de Lucha contra la Corrupción con la participación de todos los funcionarios y contratistas del Fondo, haciendo énfasis en nuestros valores, principios éticos y compromiso con la Integridad y la transparencia.

• Canales de denuncia de hechos de corrupción

- 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

Sin avances programados para este período de corte

RECOMENDACIONES

Control Interno recomienda:

- 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.
- Se recomienda la realización de mesas de trabajo con los distintos actores, lideradas por la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, en el marco de la nueva política, para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, su posterior divulgación y gestión.
- En el componente Gestión del Riesgo de Corrupción, adoptar la metodología para la Gestión del Riesgo de Corrupción, en donde se presentan cambios en cuanto a la valoración de estos, con respecto a la anterior metodología presentada por la Secretaría de Transparencia.
- La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento en coordinación con el Equipo de Trabajo de Gestión Talento Humano, deberá realizar acciones, con el propósito de divulgar el modelo de Operación por procesos, su apropiación y la metodología que se aplicará para el diseño y actualización de la documentación necesaria para cada proceso.
- 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 coordinación interna que permita la ejecución de las acciones encaminadas al cumplimiento de las actividades propuestas para Implementar canales de denuncia de hechos de corrupción en el Componente #6: Iniciativas adicionales.

MARÍA CLAUDIA GUTIÉRREZ MEJÍA
Asesor con funciones de Control Interno