Seguimientos a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Entidad: Fondo Adaptación **Año:** 2014

Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Estrategia de Gestión de Riesgos	2.1.1.1. Identificación de riesgos de todos los procesos	Fecha de Publicación	Se identificaron los riesgos de los procesos: P01 Definición de la Planeación y Gestión - P05 Gestión de Atención al Ciudadano - P09 Gestión Jurídica - P10 Gestión Administrativa. Para el segundo trimestre se tiene programado la indentificación de riesgos de los demás procesos de la entidad debido a que en el primer trimestre se trabaja en su mejora.	Se identificaron los riesgos de los procesos: P02 Gestión de Priorización y Selección de Proyectos - P03 Gestión de Estructuración de Proyectos - P04 - Gestión de Seguimiento a la Ejecución de Proyectos - P06 Gestión de Contratación - P07 Gestión Financiera - P08 Gestión Humana - P11 Gestión de Tecnologías - P12 Gestión de Informacipon y Comunicación - P13 Seguimiento y Evaluación de la Planeación y Gestión.	Esta actividad se ejecutó al 100% al tercer trimestre de 2014	Planeación	
	2.1.1.2. Análisis de los riesgos identificados de todos los procesos	Fecha de Publicación	Se analizaron los riesgos de los procesos: P01 Definición de la Planeación y Gestión - P05 Gestión de Atención al Ciudadano - P09 Gestión Jurídica - P10 Gestión Administrativa. Para el segundo trimestre se tiene programado la indentificación de riesgos de los demás procesos de la entidad debido a que en el primer trimestre se trabaja en su mejora.	Se analizaron los riesgos de los procesos: P02 Gestión de Priorización y Selección de Proyectos - P03 Gestión de Estructuración de Proyectos - P04 - Gestión de Seguimiento a la Ejecución de Proyectos - P06 Gestión de Contratación - P07 Gestión Financiera - P08 Gestión Humana - P11 Gestión de Tecnologías - P12 Gestión de Informacipon y Comunicación - P13 Seguimiento y Evaluación de la Planeación y Gestión.	Esta actividad se ejecutó al 100% al tercer trimestre de 2014	Planeación	
	2.1.1.3. Valoración de los riesgos identificados de todos los procesos	Fecha de Publicación	La entidad finalizó el plan de mejora a los procesos a mediados del primer trimestre. El resultado de esta mejora requiere que los procesos se establicen y luego si realizar la valoración de los riesgos asociados a estos, debido a que en el primer trimestre se trabaja en su mejora.	En el segundo y tercer trimestre los equipos de trabajo vienen realizando el proceso de revisión de los riesgos identificados. La actividad de valoración de riesgos se ejecutará en el último trimestre de 2014.	Se relizó la valoración de los riesgos de los procesos: P01 Definición de la Planeación y Gestión - P05 Gestión de Atención al Ciudadano - P09 Gestión Jurídica - P10 Gestión Administrativa. - P02 Gestión de Priorización y Selección de Proyectos - P03 Gestión de Estructuración de Proyectos - P04 - Gestión de Seguimiento a la Ejecución de Proyectos - P06 Gestión de Contratación - P07 Gestión Financiera - P08 Gestión Humana - P11 Gestión de Tecnologías - P12 Gestión de Informacipon y Comunicación - P13 Seguimiento y Evaluación de la Planeación y Gestión.	Planeación	
Estrategia antitrámites - racionalización de procedimientos	3.2.1.1. Efectuar la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de instructivos	Fecha de Publicación	La entidad finalizó el plan de mejora a los procesos a mediados del primer trimestre. El resultado de esta programado a 6 niveles (1. Políticas 2. Manual de Calidad 3. Procesos 4. Procedimimientos 5. Instructivos 6. Formularios). La etapa finalizada llegó hasta el nivel 4, por lo que los niveles 5 y 6 están por mejorar en los trimestres 2 y 3, que es donde se encuentran los instructivos.	Se documentó el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS y a partir de este se encuentra en ejecución la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de INSTRUCTIVOS en los siguientes procesos: (P01) Manual para la Elaboración de Textos Normativos Internos del FA / (P03/P04) Manual Operativo de Gestión del Riesgo - Manual de Auditorías Visibles / (P05) Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano / (P07) Manual de Pagos / (P08) Manual de Funciones y Competencias Laborales / (P10) Manual de Administración y Control de Bienes del Fondo Adaptación / (P12) Manual de Imagen Institucional - Política Editorial (Plan de Actualización del Sitio Web) - Manual de Archivo / (P13) Sistema Integral de Seguimiento y Evaluación a la Planeación y Gestión del Fondo - Sistema Integral de Administración de Riesgos del Fondo Adaptación	Se ejecutó la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de FORMATOS en los siguientes procesos: (P01) Memoria Justificativa / (P06) Estudios Previos - Solicitud Contratación - Solicitud Certificado de Insuficiencia o Inexistencia de Personal de Planta - Certificado de Idoneidad del Contratista y de Verificación de Soportes de Hoja de Vida - Formato Evaluación Jurídica Procesos Selección - Criterios de Evaluación - Lista de chequeo selección directa persona natural - Lista de chequeo selección directa persona jurídica - Lista de chequeo convocatoria abierta - Lista de chequeo convenio interadministrativo - Solicitud modificación de contrato - Actuación administrativa en garantía del debido proceso - Acta de liquidación final de común acuerdo de contrato / (P13) Documentación de Riesgos - Solicitud de Mejoras al Ssitema de gestión de Calidad.	Planeación	
	3.2.1.2. Efectuar la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de tutoriales	Fecha de Publicación	La entidad finalizó el plan de mejora a los procesos a mediados del primer trimestre. El resultado de esta programado a 6 niveles (1. Políticas 2. Manual de Calidad 3. Procesos 4. Procedimimientos 5. Instructivos 6. Formularios). La etapa finalizada llegó hasta el nivel 4, por lo que los niveles 5 y 6 están por mejorar en los trimestres 2 y 3, que es donde se encuentran los tutoriales como complementos de los instuctivos.	Durante este período se avanzó en la realización del diagnóstico de los procedimientos críticos que requieren la elaboración de tutoriales de ayuda para facilitar el entendimiento y ejecución. El producto final de este proceso se documentará con el sistema CAMTASIA, cuyo licenciamiento está en proceso de compra.	Con la implementación del MECI 2014 se llevó a cabo la ejecución del primer TUTORIAL que involucró todos los elementos del Modelo de Gestión Institucional, donde se incluyó un tutorial para el Sistema de gestión por Procesos	Planeación	
	3.2.1.3. Efectuar la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de indicadores de gestión	Fecha de Publicación	La entidad finalizó el plan de mejora a los procesos a mediados del primer trimestre. El resultado de esta programado a 6 niveles (1. Políticas 2. Manual de Calidad 3. Procesos 4. Procedimimientos 5. Instructivos 6. Formularios). La etapa finalizada llegó hasta el nivel 4, por lo que los niveles 5 y 6 están por mejorar en los trimestres 2 y 3, que es donde se encuentran los indicadores.	Se documentó el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS y a partir de este se encuentra en ejecución la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización del INSTRUCTIVO de indicadores, así: (P13) Sistema Integral de Seguimiento y Evaluación a la Planeación y Gestión del Fondo VERSIÓN 1.1, en el cual se documenta la actual BATERÍA DE INDICADORES DE GESTIÓN.	La normalización de los indicadores se dio con el informe de ejecución del Plan de Acción 2014, a nivel mensual y anual. Y en el plan de acción del 2015 se están incluyendo los indicadores normalizados en el 2014.	Planeación	

Seguimientos a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Entidad: Fondo Adaptación

Año: 2014

Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
	3.4.1.2. Efectuar la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de modelos y formatos para la producción documental	Fecha de Publicación	La entidad finalizó el plan de mejora a los procesos a mediados del primer trimestre. El resultado de esta programado a 6 niveles (1. Políticas 2. Manual de Calidad 3. Procesos 4. Procedimientos 5. Instructivos 6. Formularios). La etapa finalizada llegó hasta el nivel 4, por lo que los niveles 5 y 6 están por mejorar en los trimestres 2 y 3, que es donde se encuentran los formatos o formularios.	Se documentó el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS y a partir de este se encuentra en ejecución la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de FORMATOS en los siguientes procesos: (P01) Memoria Justificativa / (P06) Estudios Previos - Solicitud Contratación - Solicitud Certificado de Insuficiencia o Inexistencia de Personal de Planta - Certificado de Idoneidad del Contratista y de Verificación de Soportes de Hoja de Vida - Formato Evaluación Jurídica Procesos Selección - Criterios de Evaluación - Lista de chequeo selección directa persona natural - Lista de chequeo selección directa persona jurídica - Lista de chequeo convocatoria abierta - Lista de chequeo convenio interadministrativo - Solicitud modificación de contrato - Actuación administrativa en garantía del debido proceso - Acta de liquidación final de común acuerdo de contrato / (P13) Documentación de Riesgos - Solicitud de Mejoras al Ssitema de gestión de Calidad.	Se ejecutó la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de FORMATOS en los siguientes procesos: (P01) Memoria Justificativa / (P06) Estudios Previos - Solicitud Contratación - Solicitud Certificado de Insuficiencia o Inexistencia de Personal de Planta - Certificado de Idoneidad del Contratista y de Verificación de Soportes de Hoja de Vida - Formato Evaluación Jurídica Procesos Selección - Criterios de Evaluación - Lista de chequeo selección directa persona natural - Lista de chequeo selección directa persona jurídica - Lista de chequeo convocatoria abierta - Lista de chequeo convenio interadministrativo - Solicitud modificación de contrato - Actuación administrativa en garantía del debido proceso - Acta de liquidación final de común acuerdo de contrato / (P13) Documentación de Riesgos - Solicitud de Mejoras al Ssitema de gestión de Calidad.	Planeación	

Consolidación del documento:
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Nombre: Edgar Ortiz Pabón
Firma:

Seguimiento de la estrategia:
Cargo: Asesor con funciones de Control Interno
Nombre: María Claudia Gutierrez
Firma:

Seguimientos a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Entidad: Fondo Adaptación **Año:** 2014

Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Estrategia de rendición de cuentas	Actualizar y mejorar el plan de actualización del sitio web (PASW)	Fecha de Publicación	Durante el primer trimestre fue actualizada a la versión 1.1. la Política Editorial (Plan de Actualización del Sitio Web) . Los cambios más importantes que se dieron fueron: 1. Mejora de la estructura para optimizar el manejo y entendimiento del documento. 2. Se tipificaron los temas de la política en: a. Publicación de Información, b. Desarrollo de Aplicaciones y c. Gestión Complementaria. 3. Adición de una política de actualización 4. Ajustes de menús del sitio web e inclusión de nuevos temas a publicar. El sitio web de la identidad cumple con todos los lineamientos indicados por gobierno en línea, de manera de que la página web sea un lugar navegable, intuitivo e informativo para el usario.	Durante el segundo trimestre fue actualizada la página web y los avances más importantes fueron: 1. El webmaster subió una herramienta denominada "declaración de conformidad política editorial" con el objetivo de tener un reporte de la información que nos envían las áreas para subir a la web. Con este instrumento comunicaciones realiza la gestión de apoyo para dar cumplimiento a los requerimientos en la página web. 2. Dando cumplimiento a la Ley 1712 de Transparencia fue asignada a la estructura Web una nueva sección denominada "Transparencia" en la cual se publican todos los requerimientos solicitados al Fondo Adaptación. 3. Cumpliendo con un requerimiento solicitado la política editorial se subió en el link "Esquema de publicación". 4. Se adicionó un listado de funcionarios y contratistas, las infografías de cobertura del Fondo Adaptación y se actualizaron los estados financieros correspondientes.	La pagina web se alimentó l con la información actualizada de las áreas, a través De la herramienta "declaración de conformidad política editorial". Dando cumplimiento a los lineamientos de Gobierno en línea se creo en coordinación con regiones "Foro Fondo". Un espacio de participación ciudadana , que busca resolver de manera inmediata las inquietudes de los ciudadanos. Se apoyo el area de contratacion con la publicación de los contratos.	Comunicaciones	
	Desarrollar y evidenciar mensualmente la divulgación de información útil a la ciudadanía, a través de la estrategia de comunicaciones externas y la ejecución del plan de actualización del sitio web (PASW)	Fecha de Publicación	Durante el primer trimestre se cumplió con los lineamientos establecidos en el plan de actualización del sitio web y/o Política Editorial, en lo que se refiere con la temática de Publicación de información, entre estos tenemos actualizaciones permanentes en: Secciones de noticias, Contratos y convenios, Notificaciones, Actualización de información del avance de las intervenciones de los Macroproyectos. Imprementación del sitio web dentro de los nuevos servidores del Fondo Adaptación bajo la plataforma google app engine. Adicionalmente, el equipo de comunicaciones ha utilizado distintas piezas de comunicación para divulgar la información del Fondo Adaptación por medio de distintos canales de comunicación. Se han desarrollado: Comunicados de prensa (3 mínimo por semana), Infografías por redes sociales y medios tradicionales, Fotohistorias por redes sociales, Fotos ensayos colgados en las páginas web, Desarrollo de galeriasde fotografías virtuales ,Cuadernillos de información para los Gramaloteros, Publicación de "ABC's"de la entidad, Publicación de artículos de prensa en periódicos digitales de nivel regional y nacional, Publicación de videos que muestran la intervención del Fondo Adaptación, Boletines digitales internos y externos, se publica la información audiovisual que complementa las estrategias de comunicación para el desarrollo, Apoyo a campañas internas y externas, Actualización de la información generada por el fondo adaptación en medios virtuales y medios presenciales e interactivos, Realización de informacion visual a través de medios televisivos a través de una plataforma de circuito cerrado, Implementación de estrategias transmedia, Desarrollo e implementación de un canal de comunicación interna para todos los funcionarios , intranet.	Durante el segundo trimestre se cumple con el plan de actualización del sitio Web: 1. Información el ciudadano a través de los boletines de prensa y comunicados 2. Publicación de los eventos que se realizan para atender a nuestros ciudadanos objetivos 3. Permanentemente se actualizan los contratos y convenios 4. Las notificaciones se publican en sus respectivos canales 5. Los macroproyectos envían semanalmente información de los avances y se publican a la comunidad a través de la web. De igual forma, se siguen divulgando las piezas de comunicación que tenemos dispuestos para informar a la ciudadanía: 1. Se crearon nuevos canales de comunicación para participación ciudadana como son los formularios de encuesta de satisfacción del servicio y de conocimiento de la atención que realiza el Fondo Adaptación. 2. Se han implementado nuevas estructuras en el link auditorías visibles en el cual se publican videos, fotografías y testimonios de la ciudadanía (material audiovisual de los CORES). 3. Se realizan infografías, fotohistorias, fotoensayos, videos, boletines digitales internos y externos y banner. 4. Se realiza dos hangout para interactuaar con las personas	Durante el Cuarto trimestre de 2014, se actualizo diariamente la página web. Una de las tares más importantes consistó en dar cumplimiento a la ley 498 de 1998, y realizar la rendición de cuentas de la entidad de forma virtual. A través de la plataforma web. Las actividades realizadas para esta rendición de cuentas son las siguientes: • Recopilación información para informe de gestión • Elaboración de informe de gestión. (Documento) • Realización de campaña de difusión (Redes sociales, pagina web, mensaje electrónico y correo electrónico) • Divulgación de rendición de cuentas. (Plataforma virtual- encuesta, videos, preguntas, información por sector, recepción inquietudes, respuesta inquietudes).	Comunicaciones	
	Desarrollar y evidenciar mensualmente los espacios de diálogo con la ciudadanía, a través de la ejecución de los foros de auditorías visibles	Fecha de Publicación	Con corte a 30 de abril se han llevado a cabo 64 reuniones con la comunidad en 22 municipios de 8 departamentos con una asistencia total de 8.486 personas. De estas, 16 correspondieron a foros de auditorías visibles en 9 municipios de 3 departamentos con una asistencia total de 1.542 personas	del 1 de mayo al 31 de agosto se han realizado 223 reuniones con la comunidad en 54 municipios y 8 departamentos con una asistencia total de 6.612 personas. Dichas reuniones corresponden a 62 foros de Auditorías Visibles, 75 reuinones con Equipos Locales de Seguimiento -ELS y 86 socializaciones.	Del 1 de septiembre al 31 de diciembre se han realizado 285 reuniones con la comunidad, en 82 municipios y 10 departamentos, con una asistencia total de 10.590 personas. Dichas reuniones corresponden a 72 foros de Auditorías Visibles, 128 reuinones con Equipos Locales de Seguimiento -ELS y 125 socializaciones.	Subgerencia de Regiones	

Seguimientos a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Entidad: Fondo Adaptación **Año:** 2014

Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
	Desarrollar y evidenciar los resultados de las estrategias de incentivos dirigidos a la ciudadanía para que participen en los espacios de rendición de cuentas durante 2014	Fecha de Publicación	La estrategia de incentivos busca que la comunidad partícipe activamente del control social y el seguimiento a las intervenciones del Fondo Adaptación. Para esto se aplicó la estrategia de auditorías visibles y la conformación de equipos locales de seguimiento por cada obra donde se aplica la estrategia. Esta estrategia se estableció como una obligación contractual para los contratistas vinculados en el trimestre y se exigió su cumplimiento para los que ya venían vinculados contractualmente con la entidad. Para las convocatorias a los eventos, y garantizar la mayor difusión del mismo en la comunidad, se enviaron cartas a las autoridades locales invitándolos, además de perifoneo y distribución de volantes informativos con una semana de antelación a cada evento.	Del 1 de mayo al 31 de agosto se ha implementado la estrategia de incentivos que busca que la comunidad partícipe del control social y el seguimiento a las intervenciones del Fondo Adaptación. Dicha estrategia las ha llevado a cabo los contratistas y operadores del Fondo Adaptación, por medio de emisoras comunitarias, carteleras, difusión con los Equipos Locales de Seguimiento - ELS y perifoneos, entre otras. Lo anterior, se valida con la participación de la ciudadanía en los 141 ELS conformados, con 1.079 miembros. Asimimso, se ha estado capacitando a los operadores sociales del fondo Adaptación, con 7 talleres en Auditorías Visibles y un total de asistentes de 119 personas, lo que permite también aplicar efectivamente la estrategia de Auditorías Visibles como elemento relevante de la estrategia de participación ciudadana. También, como estrategia de Gobierno en línea se creó en el mes de agosto "Foro Fondo" - un espacio de participación ciudadana que brinda a la comunidad la posibilidad de resolver inquietudes de manera inmediata, sobre los diversos temas relacionados con el Fondo Adaptación. Al 31 de agosto se ha realizado un foro Fondo con la participación de 7 personas por medio de correos electrónicos y se obtuvo 181 visitas a la página.	Del 1 de septiembre al 31 de diciembre se ha implementado la estrategia de incentivos que busca que la comunidad partícipe del control social y el seguimiento a las intervenciones del Fondo Adaptación. Dicha estrategia las ha llevado a cabo los contratistas y operadores del Fondo Adaptación, por medio de emisoras comunitarias, carteleras, difusión con los Equipos Locales de Seguimiento - ELS y perifoneos, entre otras. Lo anterior, se valida con la participación de la ciudadanía en los 37 ELS conformados, con 330 miembros. Así mismo, se ha estado capacitando a 27 operadores sociales del Fondo Adaptación, con 4 talleres de Auditorías Visibles para un total de 61 asistente; lo que permite también aplicar efectivamente la estrategia de Auditorías Visibles como elemento relevante de la estrategia de participación ciudadana. También, como estrategia de Gobierno en línea se creó "Foro Fondo" - un espacio de participación ciudadana que brinda a la comunidad la posibilidad de resolver inquietudes de manera inmediata, sobre los diversos temas relacionados con el Fondo Adaptación. Al 31 de diciembre se han realizado tres foro Fondo con la participación de 10 personas por medio de correos electrónicos y 143 visitas a la página.	Subgerencia de Regiones	

Consolidación del documento
Cargo SubGerente de Regiones
Nombre: Carlos Andrés Cante Puentes
Firma:

Consolidación del documento
Cargo: Asesor II Comunicaciones
Nombre: Ana María Gonzalez Ibarra
Firma:

Seguimiento de la Estrategia.
Asesor con funciones de Control Interno
Nombre: Maria Clara Gutérrez Mejía
Firma:

Entidad: Fondo Adaptación — Año: 2014

Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			EQUIPO DE TRABAJO RESPONSABLE	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.	Fecha de Publicación	Se instaló una pantalla en el cuarto piso de la Entidad en el mes de febrero, a través de la cual se difunden los proyectos que se están ejecutando, así mismo se realizó una mejora en las carteleras de los dos pisos de la sede central, en lo que se cuentan los avances a través de imagenes y noticias.	Se realizó el primer hangout de la Entidad, el 13 de agosto de 2014 en el cual se aclararon las inquietudes sobre participación regional de Auditorias Visibles. Se desarrolló la estrategia de 60segundos Fondo, en la cual a traves de las redes sociales, se cuenta semanalmente los avates de la Entidad.	Se realizaron tres hangouts adicionales el 10 de septiembre, 24 de septiembre y 8 de octubre de 2014, en los cuales se aclararon inquitudes relacionadas con los CORES realizados por el área de Regiones, el Sector de Medio Ambiente y el Sector de Reactivación Económica. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/en-las-regiones/participacion-ciudadana/foro-chat.** Adicionalmente, se desarrollaron permanentemente estrategias a través de redes sociales, estrategia digital (60 segundos Fondo, Fondo movil, foro Fondo) comunicados de prensa, boletines internos y externos, crónicas, foto ensayos, para compartir semanalmente los avances de la Entidad	ATENCIÓN AL CIUDADANO, COMUNICACIONES	Se esta adecuando la plataforma WEB para vincular videos de la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo.
	2. Implementar y optimizar: Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de quejas y reclamos.	Fecha de Publicación	Se realizo para enero, febrero y marzo un seguimiento mensual a todos los derechos de petición, y PQRS, así como un seguimiento e informe trimestral con el fin de tener una oportuna atención a todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos.	Se realizo para abril, junio y julio un seguimiento mensual a todos los derechos de petición, y PQRS, así como un informe trimestral y semestral con el fin de tener una oportuna atención a todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos.	Se realizo para octubre, noviembre y diciembre un seguimiento mensual a todos los derechos de petición, y PQRS, así como un informe trimestral y semestral con el fin de tener una oportuna atención a todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO - ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	3. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Fecha de Publicación	Se aprobó la encuesta para medir la satisfacción de los ciudadanos, la cual se está adecuando para la página WEB de la entidad con el fin de implementarla el 23 de mayo.	Se publicó la encuesta para medir la satisfacción de los ciudadanos, en la página WEB de la entidad La cual no tuvo acogida, por lo cual, se evaluó la ubicación de la encuesta en la página WEB de la Entidad, para hacerla más visible a los ciudadanos. Adicionalmente, se solicitaron bases de datos de la población objeto de intervención de vivienda y no cuentan con los correos electrónicos de los ciudadanos, por lo que se está trabajando con el equipo de comunicaciones para realizar un lanzamiento de ésta en las redes sociales, y en los eventos en las regiones.	Se realizó la modificación a la encuesta para identificar las necesidades de los ciudadanos y su respectiva publicación en la página WEB. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/2013-05-14-15-16-25/perfil-del-ciudadano** Teniendo en cuenta que la encuesta no tuvo acogida por la página web de la Entidad, se aplicó en las entregas de viviendas programadas para el mes de diciembre y en la Entidad con las personas que se acercaron a la misma a solicitar información de algún proyecto. Se generó el informe con el análisis respectivo de las mismas, para identificar oportunidades de mejora para la atención al ciudadano. Ver Evidencias Carpeta	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	4. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Fecha de Publicación	Se aprobó la encuesta para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, la cual se está adecuando para la página WEB de la entidad con el fin de implementarla el 23 de mayo.	Se publicó la encuesta para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, en la página WEB de la entidad La cual no tuvo acogida, por lo cual, se evaluó la ubicación de la encuesta en la página WEB de la Entidad, para hacerla más visible a los ciudadanos. Adicionalmente, se solicitaron bases de datos de la población objeto de intervención de vivienda y no cuentan con los correos electrónicos de los ciudadanos, por lo que se está trabajando con el equipo de comunicaciones para realizar un lanzamiento de ésta en las redes sociales, y en los eventos en las regiones.	Se realizó la modificación a la encuesta para identificar las necesidades de los ciudadanos y su respectiva publicación en la página WEB. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/2013-05-14-15-16-25/perfil-del-ciudadano** Teniendo en cuenta que la encuesta no tuvo acogida por la página web de la Entidad, se aplicó en las entregas de viviendas programadas para el mes de diciembre y en la Entidad con las personas que se acercaron a la misma a solicitar información de algún proyecto. Se generó el informe con el análisis respectivo de las mismas, para identificar oportunidades de mejora para la atención al ciudadano. Ver Evidencias Carpeta	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se publicaron en la página WEB de la Entidad la actualización correspondiente a las preguntas frecuentes que realizan los ciudadanos a los sectores.
	5. Establecer un registro público sobre los derechos de petición	Fecha de Publicación	Se tiene un diseño preliminar del formato en el cual se publicaran los registros publicos sobre los derechos de petición en la página WEB, para subir el registro público de derechos de petición y PQRS del primer trimestre del año	Se publicó en la página WEB de la entidad, el registro público de los derechos de petición y PQRS del primer semestre del 2014.	Se publicó en la página WEB de la entidad, el registro público de los derechos de petición y PQRS del primer semestre del 2014. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/2013-05-14-15-16-25/registro-publico-de-derechos-de-peticion** Adicionalmente, se generó el registro público de los derechos de petición correspondiente al segundo semestre de 2014. Para el cual, mediante correo electrónico se solicitó su respectiva publicación. Ver Evidencia.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	6. Evaluar la necesidad de establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños,niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Fecha de Publicación	Aplicación de AUTODIAGNÓSTICO EN SERVICIO AL CIUDADANO. Teniendo en cuenta que el objeto de creación de la entidad y que la población objetivo se encuentra en las regiones que se desarrollan los proyectos, se evidencia que para la sede central no se requiere el desarrollo de esta actividad	Se encuentra en trámite el requerimiento a la ATIP, para evaluar la necesidad establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños,niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, en los puntos de atención regionales.	Se aplicó la herramienta de AUTODIAGNÓSTICO EN SERVICIO AL CIUDADANO, la cual arrojó como resultado que no es necesario adecuar los espacios físicos para la atención al ciudadano, así como tampoco implementar un sistema de turnos para facilitar la atención al mismo. Lo anterior, teniendo en cuenta que la frecuencia de visitas al Fondo Adaptación por parte de los ciudadanos no es alta y por lo tanto no se requiere. Ver Evidencias	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	7. Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Fecha de Publicación	Se desarrolló una capacitación por parte de Control Interno Disciplinario, el 27 de marzo en la cual se habló sobre el nuevo código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, en el cual en el articulo 31 se constituye que será falta gravísima la no atención a las solicitudes de los ciudadanos	Se elaboró una estrategia para llegarle a los funcionarios de una manera fácil, a traves del escritorio de los computadores, en donde con una periodicidad mensual, obtenga de manera didactica información para llevar a cabo una adecuada atención al ciudadano y en los términos establecidos por la ley.	Se iniciaron las capacitaciones relacionadas con la adecuada atención al ciudadano y la resolución 432 de 2014, mediante la cual se documenta el proceso y protocolo de respuesta a los derechos de petición. Ver Evidencias	ATENCIÓN AL CIUDADANO - TALENTO HUMANO	
	8. Implementar protocolos de atención al ciudadano.	Fecha de Publicación	Se aprobó el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, el cual se publicó en la página WEB de la Entidad, y con el apoyo de la Subgerencia de Regiones se esta entregando a los contratistas, para que lo pongan en práctica.	Se elaboró una estrategia para llegarle a los funcionarios de una manera fácil, a traves del escritorio de los computadores, en donde con una periodicidad mensual, obtenga de manera didactica información para llevar a cabo una adecuada atención al ciudadano según los lineamientos definidos por equipo de atención al ciudadano en el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano.	Se iniciaron las capacitaciones relacionadas con la adecuada atención al ciudadano y la resolución 432 de 2014, mediante la cual se documenta el proceso y protocolo de respuesta a los derechos de petición.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Entidad: Fondo Adaptacion

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	9. Implementar mecanismos de seguimiento interno y externo a la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.		Se elaboró y entrego a subgerentes y asesores responsables de las áreas, un memorando interno en el cual se les recuerda sus responsabilidades como supervisores en cuanto a la atención de PQRS. Se elaboró una matriz de cumplimiento como mecanismo interno para hacer seguimiento a la compilación de respuestas a peticiones que competen a 2 los sectores de vivienda y reactivación económica, teniendo en cuenta que son los sectores en los que los ciudadanos realizan más solicitudes	Se elaboró un memorando interno en el cual se les recuerda a las diferentes áreas la necesidad de guardar los derechos de petición y PQRS en los expedientes respectivos, tanto físicos como virtuales, con el fin de tener un adecuado seguimiento y archivo internamente a las solicitudes de los ciudadanos por sector. Externamente a la Entidad, se realizó el requerimiento al Consorcio Interventoría Reconstrucción 2012, a través del cual se busca obtener un informe consolidado quincenal de los derechos de petición y PQRS, atendidos por los operadores zonales.	El 22 de noviembre se implemenó la semaforización de orfeo, la cual tiene como objetivo principal informar permanentemente a los funcionarios y/o colaboradores del Fondo acerca del tiempo de trámite y vencimiento de las PQRSFD que son asignadas a sus bandejas de orfeo.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	10. Evaluar la necesidad de implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	Fecha de Publicación	Teniendo en cuenta que el objeto de creación de la entidad y que la población objetivo se encuentra en las regiones donde se desarrollan los proyectos, se evidencia que para la sede central no se requiere el desarrollo de esta actividad	Se está evaluando la implementación de una política interna, a través de la cual se priorizan los derechos de petición y PQRS, por orden de llegada en el sistema de gestión documental ORFEO.	Se aplicó la herramienta de AUTODIAGNÓSTICO EN SERVICIO AL CIUDADANO, la cual arrojó como resultado que no es necesario adecuar los espacios físicos para la atención al ciudadano y tampoco implementar un sistema de turnos para facilitar la atención al mismo. Lo anterior, teniendo en cuenta que la frecuencia de visitas al Fondo Adaptación por parte de los ciudadanos no es alta y por lo tanto no se requiere. Se implementó la herramienta de semaforización de ORFEO, esta constituye un mecanismo de alerta para el trámite de los derechos de petición y PQRSFD.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	11. Evaluar la necesidad de adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	Fecha de Publicación	Teniendo en cuenta que el objeto de creación de la entidad y que la población objetivo se encuentra en las regiones donde se desarrollan los proyectos, se evidencia que para la sede central no se requiere el desarrollo de esta actividad	Se realizo un memorando interno a la Oficina de Planeación y Cumplimiento, para que a través del Contrato de la auditoría tecnica integral con enfoque preventivo - ATIP, se realice un diagnostico de la manera en la se están manejando los puntos de atención regionales para identificar las posibles mejoras.	Se aplicó la herramienta de AUTODIAGNÓSTICO EN SERVICIO AL CIUDADANO, la cual arrojó como resultado que no es necesario adecuar los espacios físicos para la atención al ciudadano, así como tampoco implementar un sistema de turnos para facilitar la atención al mismo. Lo anterior, teniendo en cuenta que la frecuencia de visitas al Fondo Adaptación por parte de los ciudadanos no es alta y por lo tanto no se requiere. Adicionalmente, s eenvió memorando a los sectoriales solicitanod información relacionada con los Equipos de Atención al Ciudano en las Regiones del país en las cuales el Fondo Adaptación tiene proyectos. Lo anterior con el objetivo de visitar dichos punto de atención y establecer protocolos generales de atención al ciudadano, así como, analizar la adecuación de espacios de acuerdo a la demanda de PQRSFD que se reciben por escrito o personalmente.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se requiere documentar la definición de los requerimientos para el diseño de los espacios físicos, para los proyectos que nos apliquen teniendo en cuenta la herramienta del PNSC: Manual de Espacios Físicos para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. De los resultados de la aplicación de la herramienta del PNSC, se definirá la pertinencia de la aplicación en los espacios físicos para puntos de atención regionales.
	12. Definir indicadores y/o estadísticas para llevar control de la atención al ciudadano	Fecha de Publicación	Mensualmente se realizó el seguimiento de todos los derechos de petición y PQRS allegados a la entidad, en el cual se analiza la información y se realizan las estadísticas necesarias para ver las oportunidades de mejora en la atención al ciudadano, las cuales se pueden observar en el informe trimestral y semestral publicado en la página de la Entidad en informes de gestión.	Mensualmente se realizó el seguimiento de todos los derechos de petición y PQRS allegados a la entidad, en el cual se analiza la información y se realizan las estadísticas necesarias para ver las oportunidades de mejora en la atención al ciudadano, las cuales se pueden observar en el informe trimestral y semestral publicado en la página de la Entidad en informes de gestión. Se obtuvo una reducción del segundo trimestre frente al primero del presenta año del 13% de las PQRS, pero un incremento de los derechos de petición en un 52%.	Mensualmente se realizó el seguimiento de todos los derechos de petición y PQRS allegados a la entidad, en el cual se analiza la información y se realizan las estadísticas necesarias para ver las oportunidades de mejora en la atención al ciudad ano, las cuales se pueden observar en el informe trimestral y semestral publicado en la página de la Entidad en informes de gestión. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/2013-05-14-15-16-25/registro-publico-de-derechos-de-peticion** Se obtuvo un incremento correspondiente al 35% en derechos de petición y PQRSFD recibidos en la Entidad.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	13. Elaborar los ciclos del servicio de atencion al ciudadano.	Fecha de Publicación	Se aprobó en el mes de febrero el proceso de atención al ciudadano, en el cual se definieron los ciclos de servicio.		Se elaboraron los ciclos de atención al ciudadano, de acuerdo a los servicios que ofrece el Fondo Adaptación y los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Atención publicado en la página web de la Entidad.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	14. Fortalecer la Política de servicio al ciudadano.	Fecha de Publicación	Se fortaleció la política de servicio al ciudadanos a traves del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, el cual se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad.	Se ha venido fortaleciendo a través de todas las actividades realizadas por el equipo de atención al ciudadano, y se puede observar en los informes de gestión trimestrales y semestral. Adicionalmente, el seguimiento a la atención ofrecida por parte de todas las áreas en cuanto a términos de respuesta por parte del equipo de atención al ciudadano, ha permitido tener notables mejoras en el servicio prestado.	Se ha venido fortaleciendo a través de todas las actividades realizadas por el equipo de atención al ciudadano, y se puede observar en los informes de gestión trimestrales y semestral. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/2013-05-14-15-16-25/registro-publico-de-derechos-de-peticion** De igual manera, se iniciaron las capacitaciones relacionadas con la adecuada atención al ciudadano y la resolución 432 de 2014, mediante la cual se documenta el proceso y protocolo de respuesta a los derechos de petición. Adicionalmente, el seguimiento a la atención ofrecida por parte de todas las áreas en cuanto a términos de respuesta por parte del equipo de atención al ciudadano, ha permitido tener notables mejoras en el servicio prestado.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Entidad: **Fondo Adaptación**

	15. Segmentar los ciudadanos que se acercan a la Entidad a realizar solicitudes.	Fecha de Publicación	Se aprobó la encuesta para segmentar a los ciudadanos, la cual se está adecuando para la página WEB de la entidad con el fin de implementarla el 23 de mayo.	Se publicó la encuesta para segmentar a los ciudadanos, en la página WEB de la entidad la cual no tuvo acogida, por lo cual, adicional a esto se solicitaron bases de datos de la población objeto de intervención de vivienda y no cuentan con los correos electrónicos de los ciudadanos, por lo qoel se está trabajando con el equipo de comunicaciones para realizar un lanzamiento de ésta en las redes sociales	Se realizo la modificacion a la encuesta para medir la satisfaccion de los ciudadanos y su respectiva publicación en la página WEB. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/2013-05-14-15-16-25/perfil-del-ciudadano** Teniendo en cuenta que la encuesta no tuvo acogida por la página web de la Entidad, se aplicó en las entregas de viviendas programadas para el mes de diciembre y en la Entidad con las personas que se acercaron a la misma a solicitar información de	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	16. Fortalecer la disponibilidad de puntos de atención como el buzon, formato FQR, y un administrador de redes sociales.	Fecha de Publicación	Se aprobó el formato de atención presencial de las FQRS en regiones, con el fin de fortalecer la atención a los ciudadanos en campo, el cual se publicó en la pagina WEB, así como el formato para consolidar la información de las PQRS allegadas a las regiones, la cual se está implementando a traves del sector vivienda y la subgerencia de regiones. El menú telefónico de la Entidad no contaba con la opción de realizar una petición, queja, reclamo o sugerencia, por lo cual se implementó en el menú telefónico la opcion de radicar una PQRS, por este medio a traves del equipo de atención al ciudadano con el funcionario designado para ello. El equipo de comunicaciones administra las redes sociales de la Entidad, a traves de las cuales tambien se realizan solicitudes y son tramitadas con el apoyo del equipo de atención al ciudadano.	Se busca fortalecer la disponibilidad de puntos de atención regionales, a través del Contrato con la auditoría técnica integral con enfoque preventivo - ATIP, para que realice un diagnostico de la manera en la se están manejando los puntos de atención regionales para identificar las posibles mejoras e implementarlas. El equipo de comunicaciones ha venido fortaleciendo las redes sociales a través de los hangouts. Se realizó el requerimiento al Consorcio Interventoría Reconstrucción 2012, a traves del cual se busca obtener un informe consolidado quincenal de los derechos de petición y PQRS, atendidos por los operadores zonales.	Se recibieron los informes de PQRSFD consolidados por parte del Consorcio Interventoría Reconstrucción 2012 y correspondientes a las PQRSFD que reciben los Operadores Zonales de Vivienda y su respectivo trámite. Adicionalmente, mediante memorando, se solicitó a los sectoriales que hasta el 16 de enero de 2015 remitieran toda la información relacionada con los Puntos de Atención al Ciudadano en Regiones en las cuales se esten ejecutando proyectos. Lo anterior, con el propósito de evaluar el sistema de atención al ciudadano en las regiones, evaluar su efectividad e implementar las medidas necesarias para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.	ATENCIÓN AL CIUDADANO, COMUNICACIONES	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17. Implementar esquemas de atención por múltiples canales electrónicos: soporte en línea, suscripción a servicios de información al correo electrónico, suscripción a servicios de información al móvil, elaboración de avisos de confirmación de las solicitudes del ciudadano, centralización de la atención al ciudadano en términos de accesibilidad y usabilidad, habilitar espacios de interacción en línea en el sitio web del FA.	Fecha de Publicación	Se está evaluando la aplicación de un chat semestral en la página WEB de la Entidad, a traves de la cual los ciudadanos podran comunicarse con los supervisores de los proyectos para conocer sobre el avance de los mismos. Se implementó el servicio de radicación de una PQRS, a través de la página WEB de la entidad, en el módulo de atención al ciudadano.	Despues de analizar la aplicación del chat semestral, se llego a la conclusión de implementar los hangouts, con una periodicidad mensual, estrategia que se implemento por primera vez el 13 de agosto y por segunda vez el 10 de septiembre.	Se realizaron tres hangouts adicionales el 10 de septiembre, 24 de septiembre y 8 de octubre de 2014, en los cuales se aclararon inquitudes relacionadas con los CORES realizados por el área de Regiones, el Sector de Medio Ambiente y el Sector de Reactivación Económica. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/en-las-regiones/participacion-ciudadana/foro-chat**	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	18. Fortalecer en el sistema de gestión documental ORFEO, el seguimiento y control a las peticiones asignadas a los funcionarios para su oportuno trámite	Fecha de Publicación	Se identificó la necesidad de implementar una mejora en el Sistema Documental ORFEO,en la que se busca generar alertas a los funcionarios de los derechos de petición y PQRS, que requieran su trámite con celeridad, por lo cual se realizó una solicitud formal al asesor III - Administrativa y Financiera, supervisor del contrato con el grupo IYUNXI.	Se aprobó e incluyo contractualmente al grupo IYUNXI, la implementación de la semaforización en el sistema de gestión documental ORFEO, la cual contractualmente debió estar Esta el 16 de agosto, pero se requirieron resolver dudas técnicas y hacer unos ajustes a la semaforización, por lo cual estará en funcionamiento a partir del 22 de septiembre del presente año.	A partir del 22 de noviembre de 2014 se implementó la semaforización en el sistema de gestión documental ORFEO, la cual contractualmente debió estar lista el 22 de septiembre de 2014, pero se requirieron resolver dudas técnicas y hacer unos ajustes a la semaforización.	ATENCIÓN AL CIUDADANO, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	19. Articular los lineamientos de Gobierno en Línea y el enfoque de la estrategia de atención al ciudadano del FONDO ADAPTACIÓN	Fecha de Publicación	Se está articulando el equipo de atención al ciudadano con los requerimientos exigidos por Gobierno en Línea, a traves de todas las actividades desarrolladas y las estrategias planteadas.	A través de las diferentes actividades realizadas en el segundo cuatrimestre del 2014, se está articulando a la Entidad con los lineamientos de Gobierno en Línea, como lo son: 1. Publicación del registro público de derechos de petición y PQRS. 2. Encuestas para segmentar y medir la satisfacción del ciudadano. Adicionalmente, se incluyó en el modulo de atención al ciudadano, las notificaciones de derechos de petición y PQRS, para los ciudadanos a los cuales por diferentes razones no se les pudo hacer entrega de su petición.	A través de las diferentes actividades realizadas en el último cuatrimestre de 2014, se articuló a la Entidad con los lineamientos de Gobierno en Línea, como lo son: 1. Publicación del registro público de derechos de petición y PQRS. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/2013-05-14-15-16-25/registro-publico-de-derechos-de-peticion** 2. Encuestas para segmentar y medir la satisfacción del ciudadano. **http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/2013-05-14-15-16-25/perfil-del-ciudadano.** Adicionalmente, se realizaron las publicaciones en la página web de las respuestas a los Derechos de Petición y PQRSFD, para los ciudadanos a los cuales por diferentes razones no se les pudo hacer entrega de la misma. **https://drive.google.com/folderview?id=0B_X7m2XjIAPiNW1vNjM5eFV5cmM&usp=sharing**	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Elaborado por
Nombre:Maira Alejandra Silva Bayona
Cargo : Profesional I - Equipo De Atención Al Ciudadano
Firma:_____

Consolidación del documento
Cargo :Secretaria General
Nombre: Neifis Isabel Araujo Luquez
Firma:_____

Seguimiento de la Estrategia
Asesor con funciones de Control Interno
Nombre: Maria Claudia Gutierrez Mejia
Firma:_____