

Seguimientos a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Entidad:	Fondo Adaptación	Año: 2013				Fondo Adaptación	PROSPERIDAD PARA TODOS
Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas				Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	EQUIPO DE TRABAJO RESPONSABLE	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Conformar equipos de trabajo de Atención al Ciudadano.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se conformó el equipo de Atención al Ciudadano a través de la resolución 017 de 2013 en la cual se definieron los equipos de trabajo. Ya está vinculado un funcionario para soportar la Atención al Ciudadano por medio de la resolución de nombramiento 092 de 15 de agosto de 2013.	Se vinculó el segundo funcionario para soportar la Atención al Ciudadano por medio de la resolución de nombramiento 740 del 15 de Octubre de 2013	SECRETARÍA GENERAL	
	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se documentó el Portafolio de Productos y Servicios en la estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se están desarrollando las actividades para fortalecer el portafolio de servicios y trámite existente, detallando las actividades que componen el ciclo del servicio, el cual se debe socializar.	Se está adecuando la plataforma WEB para vincular videos de la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo.	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - ARTICULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS REGIONALES-COMUNICACIONES	
	Implementar y optimizar: Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de quejas y reclamos.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se elaboró un cronograma para revisión y documentación de los procedimientos generales de la Entidad donde se encuentra contemplado el proceso de atención al ciudadano.	Se elaboró la versión inicial del proceso de atención al ciudadano, a la cual se realizaron ajustes	PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO - ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	NO APLICA	Fecha de publicación	El equipo de trabajo de Articulación, seguimiento y control de proyectos regionales desarrolló una encuesta, que contestan los ciudadanos asociados con los proyectos regionales, realizando sondeos de satisfacción del ciudadano.	Se diseñó una encuesta para medir la satisfacción del ciudadano. Esta encuesta estará disponible a través de la página WEB en el mes de febrero de 2014.	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - ARTICULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS REGIONALES-COMUNICACIONES	
	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se han recolectado las preguntas frecuentes que realizan los ciudadanos a los sectores Medio Ambiente, Salud, Acueducto y Saneamiento Básico, Educación, Reactivación Económica y Jarillón de Cali, las cuales se subirán en la página WEB	Se publicaron en la página WEB de la Entidad las preguntas frecuentes que realizan los ciudadanos a los rectores.	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - ARTICULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS REGIONALES-COMUNICACIONES	
	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.	NO APLICA	Fecha de publicación	Aplicación de AUTODIAGNÓSTICO EN SERVICIO AL CIUDADANO	Segunda Aplicación de AUTODIAGNÓSTICO EN SERVICIO AL CIUDADANO.	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - SECRETERÍA GENERAL	Se requiere documentar la definición de los requerimientos para el diseño de los espacios físicos, 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 encuesta, se definirá la pertinencia de la aplicación en los espacios físicos para la Sede Central del Fondo y para puntos de atención regionales.

2013

	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se llevó a cabo una capacitación a todos los funcionarios de la Entidad en Trabajo en Equipo, Comunicación Asertiva y la Disposición de Servicio. Mayo de 2013.	El funcionario Giorgio Lignarolo asistió al III Encuentro Sectorial de Servicio al Ciudadano "En Busca del Mejoramiento Continuo" y al Foro '¿Hacia dónde va el servicio al ciudadano? El ciudadano como socio'.	TALENTO HUMANO	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Establecer canales de atención que permitan la atención ciudadana.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se identificaron 4 canales de atención al ciudadano: escrito a través del buzón, telefónico, virtual a través de la página WEB y correo institucional y presencial en la sede principal del Fondo Adaptación.	Se adecuó la plataforma WEB para facilitar la atención a través del módulo de atención al ciudadano, en donde se pueden radicar las PQRS de los ciudadanos, así como hacerles su respectivo seguimiento.	SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES	1. Buzón: Se encuentra en la Calle 77 # 5 - 88 piso 3. SEDE PRINCIPAL 2. Página WEB: www.fondoadaptacion.gov.co 3. Telefono: 5082054 4. Correo Institucional: info@fondoadaptacion.gov.co
	Implementar protocolos de atención al ciudadano.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se tiene el documento protocolo y manual de atención al ciudadano, en versión preliminar para revisión y ajustes.	Se tiene el documento protocolo y manual de atención al ciudadano, en versión preliminar para revisión y ajustes. Se diseñó la Carta de Trato Digno al ciudadano, la cual se encuentra en las carteleras de la entidad y se publicará en el módulo de Atención al Ciudadano.	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - ARTICULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS REGIONALES	Se debe elaborar el protocolo y manual de atención al ciudadano, junto con las preguntas frecuentes de los mismos y el glosario de la terminología, para subir en la WEB.
	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	NO APLICA	Fecha de publicación			PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO - SECRETARIA GENERAL	A través de los resultados del diagnóstico se evidenciará la real necesidad de la aplicación del sistema de turnos para los cuatro (4) canales para la Sede Central del Fondo y para puntos de atención regionales.
	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	NO APLICA	Fecha de publicación			ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - ARTICULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS REGIONALES	Se necesita documentar la definición de los requerimientos para el diseño de los espacios físicos, 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 encuesta, se definirá la pertinencia de la aplicación en los espacios físicos para la Sede Central del Fondo y para puntos de atención regionales.
	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se han recolectado las preguntas frecuentes que realizan los ciudadanos a los sectores Medio Ambiente, Salud, Acueducto y Saneamiento Básico, Educación, Reactivación Económica y Jarillón de Cali y sus respectivas respuestas, las cuales se subirán en la página WEB.	Las preguntas frecuentes que realizan los ciudadanos a los sectores Medio Ambiente, Salud, Acueducto y Saneamiento Básico, Educación, Reactivación Económica y Jarillón de Cali y sus respectivas respuestas, se encuentran en la página WEB.	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Se está trabajando en la identificación de preguntas frecuentes y respuestas para los otros sectores.
	Definir indicadores y/o estadísticas para llevar control de la atención al ciudadano	NO APLICA	Fecha de publicación	Se ha trabajado para mejorar la herramienta ORFEO para que genere indicadores y estadísticas del servicio de Atención al ciudadano a través de las PQRS.	Se implementó en el sistema ORFEO el indicador que determina el medio de canal por el cual fue recibida la PQR's	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	

	Elaborar los ciclos del servicio de atención al ciudadano.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se elaboró un cronograma para revisión y documentación de los procedimientos generales de la Entidad donde se encuentra contemplado el proceso de atención al ciudadano.	Se elaboró la versión inicial del proceso de atención al ciudadano, a la cual se realizaron ajustes. Con base a este procedimiento ajustado se procederá a elaborar los ciclos del servicio.	PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	
	Fortalecer la Política de servicio al ciudadano.	NO APLICA	Fecha de publicación			PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	Existe una política de comunicación institucional y atención al ciudadano, la cual será fortalecida tratando los temas de comunicación y de atención al ciudadano en políticas separadas. Labor que hace parte del plan de mejora del sistema de gestión de calidad que se desarrolla en la Oficina de Planeación.
	Segmentar los ciudadanos que se acercan a la Entidad a realizar solicitudes.	NO APLICA	Fecha de publicación	Se tiene contemplada una encuesta para segmentar a los ciudadanos por características sociodemográficas, en versión preliminar para revisión y ajustes .	Se diseñó una encuesta para segmentación del ciudadano, la cual se publicará en la página WEB en el mes de febrero.	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecer la disponibilidad de puntos de atención como el buzón, formato PQR, community manager	NO APLICA	Fecha de publicación	Dentro de los canales (4) identificados de atención al ciudadano: el buzón, página WEB, teléfono y correo institucional se han fortalecido a través de : 1. Buzón: Se encuentra en la Calle 77 # 5 - 88 piso 3. 2. Página WEB: www.fondoadaptacion.gov.co 3. Teléfono: 5082054 4. Correo Institucional: info@fondoadaptacion.gov.co	Se elaboró el formato de atención presencial de las PQRS en regiones, con el fin de fortalecer la atención a los ciudadanos en campo, el cual se publicó en la pagina WEB y el formato para consolidar la información de las PQRS allegadas a las regiones, para su respectiva implementación..	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - ARTICULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS REGIONALES - COMUNICACIONES	

Consolidación del documento

Cargo: Secretaría General

Nombre: María Leonor Villamizar Gómez

Firma:

Seguimiento de la Estrategia.

Cargo: Asesor con funciones de Control Interno

Nombre: María Claudia Gutiérrez Mejía

Firma:

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



Entidad:	Fondo Adaptación						Año:	2013
Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Priorización de los trámites a intervenir	NO APLICA	Fecha Publicación				EQUIPO DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	La estrategia anti-trámites es la priorización de los trámites a Intervenir, donde la acción de priorizar infiere la existencia de un número significativo de trámites institucionales a racionalizar; para el caso del Fondo Adaptación que apenas cuenta con uno (1), no procede la ejecución de acciones cuyo propósito sea el desarrollo de la fase de Racionalización de Trámites.

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

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

Seguimientos a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013

Entidad:	Fondo Adaptación	Publicación	Actividades Realizadas				Año:	2013
Estrategia, mecanismos, medida, etc.	Actividades	ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Equipo de Trabajo Responsable	Anotaciones	
ESTRATEGÍA RENDICIÓN DE CUENTAS	Formular un plan de acción que asegure la aplicación de las mejores prácticas de rendición de cuentas durante el año 2013.	NO APLICA	Fecha Publicación		La primera propuesta de la estrategia de comunicaciones se recibió en diciembre de 2013 y se encuentra en proceso de ajuste	Comunicaciones	Este plan de acción se formulará al tener la versión final de la estrategia de comunicaciones que está en proceso de ser re-formulada.	
	Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA A LOS CIUDADANOS	NO APLICA	Fecha Publicación	El equipo de comunicaciones ha desarrollado varias acciones que han contribuido a mejorar la información que se le entrega al ciudadano. Se han buscado distintos canales para compartir la información que genera el Fondo Adaptación: -Manual operativo de vivienda -Manual de auditorías visibles. -Cartillas de avance de Gramalote -Mapas de Gramalote -Infografías del proceso de reasentamiento de Gramalote -Volantes informativos del Fondo Adaptación -Pendones informativos -Foto historias -Reseñas audiovisuales por vídeo -Reseñas fotográficas por medio de la galería de fotos -Comunicados de prensa -Boletines internos -Resúmenes ejecutivos -Cartelera de prensa -Publicación en la revista Cuenta Cuentas. Con mecanismos innovadores y clásicos se estudia el alcance de la información y el interés del ciudadano.	El equipo de comunicaciones ha desarrollado varias acciones que han contribuido a mejorar la información que se le entrega al ciudadano. Se han buscado distintos canales para compartir la información que genera el Fondo Adaptación: -Rendición de cuentas 2013 -Difusión y registro de auditorías visibles. -Cartillas de avance de Gramalote -Renders de Gramalote -Commemoración de los tres años del deslaminamiento de Gramalote -Volantes informativos del Fondo Adaptación -Pendones informativos -Foto historias -Reseñas audiovisuales por vídeo -Reseñas fotográficas por medio de la galería de fotos -Comunicados de prensa -Boletines internos -Resúmenes ejecutivos -Cartelera de prensa -Difusión de las ejecuciones del Fondo vía Twitter	Comunicaciones		
	Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático FOMENTAR EL DIÁLOGO Y LA RETROALIMENTACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LOS CIUDADANOS	NO APLICA	Fecha Publicación	A través de las Auditorías Visibles, se han realizado a la fecha 29 foros de auditorías visibles, realizados en 10 municipios de 4 departamentos: Atlántico, Caquetá, Risaralda y Bolívar. También se realizaron 6 audiencias con la Contraloría General de la República - Delegada de Participación Ciudadana, 2 de tipo general (para los siete sectores y 4 megaproyectos) y 4 de forma individual para cada megaproyecto, en donde las comunidades afectadas se hicieron presentes y participaron de forma abierta.	Durante el 2013 a través de las Auditorías Visibles, se han realizado a la fecha 53 foros de auditorías visibles, realizados en 25 municipios y 15 departamentos.	Articulación, Seguimiento y Control de Proyectos Regionales		

Handwritten signature or initials.

ESTRATEGÍA RENDICIÓN DE CUENTAS	Identificar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la entidad.	NO APLICA	Fecha Publicación	Se ha identificado el nivel de participación ciudadana a través de las auditorías visibles en los 29 foros en los cuales han asistido 1183 ciudadanos y a través de las 6 audiencias con la Contraloría General de la República - Delegada de Participación Ciudadana, 2 de tipo general (para los siete sectores y 4 megaproyectos) y 4 de forma individual para cada megaproyecto, en donde las comunidades afectadas se hicieron presentes y participaron de forma abierta.	Durante el año se ha identificado el nivel de participación ciudadana a través de las auditorías visibles en los 53 foros en los cuales han asistido 1851 ciudadanos y a través de las 6 audiencias con la Contraloría General de la República - Delegada de Participación Ciudadana, 2 de tipo general (para los siete sectores y 4 megaproyectos) y 4 de forma individual para cada megaproyecto, en donde las comunidades afectadas se hicieron presentes y participaron de forma abierta.	Articulación, Seguimiento y Control de Proyectos Regionales	
	Definir y difundir estrategias y mecanismos institucionales de participación ciudadana y compartir experiencias y buenas prácticas con otras entidades.	NO APLICA	Fecha Publicación	La Entidad participa a todas las convocatorias que a nivel institucional se realizan, para fortalecer el acercamiento y la comunicación de las diferentes comunidades afectadas e instituciones. Se han realizado 486 socializaciones, con 11.456 asistentes en 429 municipios visitados de 27 departamentos.	Durante el 2013 la Entidad participa en todas las convocatorias que a nivel institucional se realizan, para fortalecer el acercamiento y la comunicación de las diferentes comunidades e instituciones afectadas. z Se han realizado 719 socializaciones, con 24.526 asistentes..	Articulación, Seguimiento y Control de Proyectos Regionales	
	Implementar mecanismos institucionales para aumentar la participación ciudadana	NO APLICA	Fecha Publicación	La estrategia que ha definido el FA para su rendición de cuentas, es a través de Auditorías Visibles y Audiencias con la Contraloría, a través de las cuales venimos difundiendo por diferentes medios: los foros de rendición de cuentas y avances de cada proyecto, plegables, manual de Auditorías Visibles, el cual próximamente será publicado en la página web del FA, para que pueda ser consultado por contratistas y ciudadanos en general. La participación ciudadana la fomentamos a través de los foros que hacemos cada 2 meses de seguimiento a cada obra del FA, donde invitamos a la ciudadanía local. La otra forma es el Equipo Local de Seguimiento que conformamos en el primer foro con miembros de la comunidad, el cual hace un seguimiento más cercano con el contratista e interventor del proyecto y son quienes también rinden cuentas de lo que han visto y del seguimiento que han realizado en los siguientes foros. Se han conformado en las Auditorías Visibles: 10 equipos locales de seguimiento, con 82 integrantes, en 3 departamentos y 9 proyectos: 7 de agua y saneamiento básico y 2 de transporte. En el sector vivienda se han conformado 271 equipos locales de seguimiento, con 1325 integrantes, en 275 municipios de 17 departamentos. El Fondo ha participado en tres Foros compartiendo el modelo de Auditorías Visibles, realizados en Bogotá, Cali y Santa Marta en el 2012.	En el 2013 la estrategia que ha definido el FA para su rendición de cuentas, es a través de Auditorías Visibles y Audiencias con la Contraloría, a través de las cuales venimos difundiendo por diferentes medios: los foros de rendición de cuentas y avances de cada proyecto, plegables, manual de Auditorías Visibles, el cual próximamente será publicado en la página web del FA, para que pueda ser consultado por contratistas y ciudadanos en general. La participación ciudadana la fomentamos a través de los foros que hacemos cada 2 meses de seguimiento a cada obra del FA, donde invitamos a la ciudadanía local. La otra forma es el Equipo Local de Seguimiento que conformamos en el primer foro con miembros de la comunidad, el cual hace un seguimiento más cercano con el contratista e interventor del proyecto y son quienes también rinden cuentas de lo que han visto y del seguimiento que han realizado en los siguientes foros. Se han conformado en las Auditorías Visibles: 13 equipos locales de seguimiento, con 137 integrantes, en 3 departamentos y 9 proyectos: 7 de agua y saneamiento básico y 2 de transporte. El sector vivienda a lo largo del año ha realizado 761 reuniones con la comunidad con 10.370 asistentes.	Articulación, Seguimiento y Control de Proyectos Regionales	

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Participar en la Audiencia Pública Sectorial	NO APLICA	Fecha Publicación	El 27 de agosto de 2013 estuvimos por invitación del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la Feria de Intercambio de Experiencias, donde junto con 31 entidades tuvimos un stand donde compartimos la estrategia de Auditorías Visibles con personas de otras entidades, como modelo de buenas prácticas. Lo anterior, fue en el marco de la celebración del Día Nacional de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. El evento fue realizado en el hotel Tequendama en Bogotá. La Participación en la Audiencia Pública Sectorial, se está coordinando con el Sector.	El 22 de noviembre de 2013 se adelantó la Rendición de Cuentas Pública 2013 del Fondo Adaptación en donde todos los sectores y macroproyectos presentaron el estado de las ejecuciones al público en general. El Informe de Rendición de Cuentas 2013 se publicó en la WebPage de la entidad al alcance de la ciudadanía.	Comunicaciones - Planeación y Cumplimiento	
---------------------------------	--	-----------	-------------------	---	---	--	--

Consolidación del documento

Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento
Nombre: Edgar Ortiz P.
Firma:

Seguimiento de la Estrategia.

Cargo: Asesor con funciones de Control Interno
Nombre: María Patricia Quiñones Mesa
Firma: