



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

Entidad: Fondo Adaptación Año: 2013

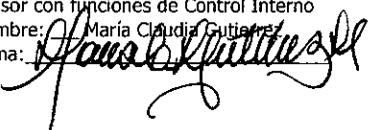
Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Priorización de los trámites a intervenir	NO APLICA	Fecha Publicación	NO APLICA	NO APLICA	EQUIPO DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	Para el 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: Secretaría General  
 Nombre: María Leonor Villamizar G.

Firma: 

**Seguimiento de la Estrategia.**

Asesor con funciones de Control Interno  
 Nombre: María Claudia Gutiérrez  
 Firma: 

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

Entidad: **Fondo Adaptación**

Año: **2013**



Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación				EQUIPO DE TRABAJO RESPONSABLE	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	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.		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 estan 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.		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.		ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	
	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.		ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - ARTICULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS REGIONALES-COMUNICACIONES	Se prevee implementar en la pagina WEB de la Entidad una pequeña encuesta de 1 a 2 preguntas para medir la satisfacción del ciudadano, también a través de este medio.
	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		ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - ARTICULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS REGIONALES-COMUNICACIONES	

*llb*

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

Entidad: Fondo Adaptación

Año: 2013



Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación				EQUIPO DE TRABAJO RESPONSABLE	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
	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		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.
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	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.		TALENTO HUMANO	
	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.		SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES	1. Buzón: Se encuentra en la Calle 77 # 5 - 88 piso 3. SEDE PRINCIPAL 2. Página WEB: <a href="http://www.fondoadaptacion.gov.co">www.fondoadaptacion.gov.co</a> 3. Telefono: 5082054 4. Correo Insitucional: <a href="mailto:info@fondoadaptacion.gov.co">info@fondoadaptacion.gov.co</a>
	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.		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 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.
	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.		ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Se está trabajando en la identificación de preguntas frecuentes y respuestas para los otros sectores.

26

2 de 3

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

Entidad: **Fondo Adaptación**

Año: **2013**



Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación				EQUIPO DE TRABAJO RESPONSABLE	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
	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 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.		PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	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.		ATENCIÓN INTEGRAL 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. Telefono: 5082054 4. Correo Insitucional: info@fondoadaptacion.gov.co		ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - ARTICULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS REGIONALES - COMUNICACIONES	

**Consolidación del documento**

Cargo: Secretaria General

Nombre: María Leonor Villamizar G.

Firma:

**Seguimiento de la Estrategia.**

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: 2013

Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación				Equipo de Trabajo Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
	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			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.
ESTRATEGÍA RENDICIÓN DE CUENTAS	Ejecutar y evidenciar las acciones del eje temático MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA A LOS CIUDADANOS	NO APLICA	Fecha Publicación	<p>El equipo de comunicaciones ha desarrollado varias acciones que han contribuido a mejorar la información que se le entrega a al ciudadano. Se han buscado distintos canales para compartir la información que genera el Fondo Adaptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manual operativo de vivienda</li> <li>-Manual de auditorias visibles.</li> <li>-Cartillas de avance de Gramalote</li> <li>-Mapas de Gramalote</li> <li>-Infografías del proceso de re asentamiento de Gramalote</li> <li>-Volantes informativos del Fondo Adaptación</li> <li>-Pendones informativos</li> <li>-Foto historias</li> <li>-Reseñas audiovisuales por vídeo</li> <li>-Reseñas fotográficas por medio de la galería de fotos</li> <li>-Comunicados de prensa</li> <li>-Boletines internos</li> <li>-Resúmenes ejecutivos</li> <li>-Cartelera de prensa</li> <li>-Publicación en la revista Cuenta Cuentas.</li> </ul> <p>Con mecanismos innovadores y clásicos se estudia el alcance de la información y el interés del ciudadano.</p>		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 Auditorias Visibles, se han realizado a la fecha 29 foros de auditorias visibles, realizados en 10 municipios de 4 departamentos: Atlántico, Caquetá, Risaralda y Bolívar.		Articulación, Seguimiento y Control de Proyectos Regionales	
	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		Articulación, Seguimiento y Control de Proyectos Regionales	

lp



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		Equipo de Trabajo Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
	Definir y difundir estrategias y mecanismos institucionales de participación ciudadana y compartir experiencias y buenas prácticas con otras entidades.	NO APLICA	fecha Publicació	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.		Articulación, Seguimiento y Control de Proyectos Regionales	
ESTRATEGÍA RENDICIÓN DE CUENTAS	Implementar mecanismos institucionales para aumentar la participación ciudadana	NO APLICA	fecha Publicació	<p>La estrategia que ha definido el FA para su rendición de cuentas, es Auditorías Visibles, la cual venimos difundiendo a través de diferentes medios: los foros de rendición de cuentas y avances de cada proyecto, plegables, manual de Auditorías Visibles, el cual próximamente estará en la página web del FA para su descarga por parte de contratistas y ciudadanos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En el sector vivienda se han conformado 271 equipos locales de seguimiento, con 1325 integrantes, en 275 municipios de 17 departamentos.</p> <p>El Fondo ha participado en tres Foros compartiendo el modelo de Auditorías Visibles, realizados en Bogotá, Cali y Santa Marta en el 2012.</p>		Articulación, Seguimiento y Control de Proyectos Regionales	
	Participar en la Audiencia Pública Sectorial	NO APLICA	fecha Publicació	<p>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.</p> <p>La Participación en la Audiencia Pública Sectorial, se está coordinando con el Sector.</p>		Comunicaciones - Planeación y Cumplimiento	

Consolidación del documento

llb.

2 de 3



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

Entidad: Fondo Adaptación

Año: 2013

Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación				Equipo de Trabajo Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		

Cargo: Secretaria General

Nombre: María Leonor Villamizar G.

Firma:

Seguimiento de la Estrategia.

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: **2013**

Estrategia, mecanismos, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31		dic-31		
<b>Mapa de riesgos de corrupción</b>	Documentar un instructivo para unificar la elaboración del Mapa Riesgos Operativos en los procesos de funcionamiento basado en la metodología de la auditoría externa	N/A	Definición estrategia anticorrupción para el Fondo Adaptación e incorporación del componente de riesgos alineado con la legislación sobre riesgos de corrupción.				Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento - Auditoría Externa (ATIP)	Se realizan capacitaciones mínimo cada 6 meses sobre identificación y gestión del Riesgo con el apoyo de la auditoría externa ATIP
	Revisar y publicar Instructivo para unificar la elaboración del Mapa de Riesgos Operativos en los procesos de funcionamiento basado en la metodología de la auditoría externa.	N/A	Preparación del documento del Sistema Integral de Administración de Riesgos.	Revisión del documento Sistema Integral de Administración del Riesgo para aprobación y publicación en el siguiente trimestre en la página web del Fondo			Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento - Auditoría Externa (ATIP)	Están publicadas en el sitio web de la Entidad las matrices de riesgo
	Actualización de las actividades de identificación, análisis y valoración de riesgos según el instructivo documentado y los nuevos procesos de la Entidad	N/A	Se ajustaron las matrices de riesgo según la nueva estrategia de anticorrupción y se publicaron				Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento - Auditoría Externa (ATIP)	Se identificarán los procesos que no tienen mapa de riesgos en noviembre 2013 y se asesorará en la elaboración de las matrices
	Realizar pruebas de recorrido de controles a los procesos	N/A	La Auditoría Externa ATIP en las auditorías que realiza mensualmente verifica la aplicación de controles definidos en los procesos				Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento - Auditoría Externa (ATIP)	Está pendiente de realizar en los procesos de apoyo

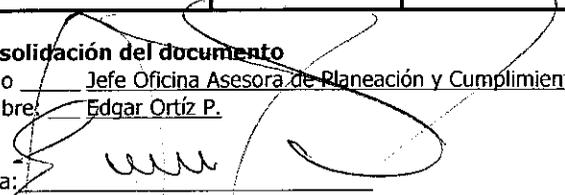
*lle.*

Vincular los controles identificados en los mapas de riesgos versus los controles de los procesos documentados	N/A	En los procesos que fueron documentados en el 2012, se incluyeron en los respectivos flujos los principales controles			Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento - Auditoría Externa (ATIP)	Con la reingeniería de procesos que se está adelantando actualmente se reforzará la identificación de riesgos por procesos, para asociar los respectivos controles.
Vincular el Manual de Políticas Institucionales con los procesos documentados	N/A	El Manual de Políticas fue aprobado por el Consejo Directivo en el primer semestre de 2013.			Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento - Auditoría Externa (ATIP)	Con la reingeniería de procesos que se está adelantando actualmente se articularán las políticas con los mismos.

**Consolidación del documento**

Cargo Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

Nombre: Edgar Ortíz P.

Firma: 

**Seguimiento de la Estrategia.**

Asesor con funciones de Control Interno

Nombre: María Claudia Gutierrez

Firma: 