

FONDO ADAPTACIÓN – PLAN DE ACCIÓN 2014

Planeación y Gestión del Fondo Adaptación
Bajo un Enfoque de Rendimiento Institucional



Maqueta: Panorámica municipio Gramalote , Norte de Santander, reconstruido



EQUIPO DIRECTIVO Y CONTENIDO

CARMEN ELENA ARÉVALO CORREA

Gerente

PEDRO LUIS JIMÉNEZ POVEDA

Subgerente de Estructuración

ALFREDO MARTINEZ DELGADILLO

Subgerente de Gestión del Riesgo

BLANCA DORIS GARCÍA GIRALDO

Subgerente de Proyectos

CARLOS CANTE PUENTES

Subgerente de Regiones

MARÍA LEONOR VILLAMIZAR GÓMEZ

Secretaria General

EDGAR ORTIZ PABÓN

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

Grupo de trabajo:

EDGAR ORTIZ PABÓN

CARLOS ALBERTO SARMIENTO ABAD

EDGARD ALFONSO POLANCO AGUILAR

OSWALDO ISAAC ARGUELLO

Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

Plan de Acción 2014, articulado con el MIPG. Versión 1
Bogotá D.C., Enero de 2014

CONTENIDO:

PRESENTACIÓN

ILUSTRACIÓN ENFOQUE RENDIMIENTO INSTITUCIONAL

LA PLANEACIÓN:

- **ABC del Ciclo de Ejecución de la Estrategia.**
- **Fundamentación del Plan Estratégico Institucional:**
 - Marco de Actuación de la Estrategia.
 - Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014.
 - Alineación con otros referentes.
 - Objetivos Estratégicos Institucionales.
 - Direccionamiento Estratégico Institucional.
- **Planificación del Trabajo:**
 - Reestructuración organizacional interna:
Equipos de Trabajo.
 - Asignación de la Estrategia a los Equipos de Trabajo:
Plan de Acción 2014.

LA GESTIÓN:

- **Organización del Trabajo:**
 - Sistema Integrado de Gestión.

EL RESULTADO:

- **Sistema Integral de Seguimiento y Evaluación**
 - Seguimiento: Sistema PSA.
 - Evaluación: Tablero de Indicadores.

FINANCIACIÓN Y MEDICIÓN PLAN DE ACCIÓN 2014 PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014

TOTAL RECURSOS FONDO ADAPTACIÓN: 9,3 BILLONES DE PESOS

| Sector | Postulaciones autorizadas por el Consejo Directivo | Aprobación Consejo Directivo |
|---------------------------------------|--|------------------------------|
| MITIGACIÓN DEL RIESGO | 6 | 2,607 |
| Gramalote | 1 | 163 |
| Canal del Dique +Plan Choque V | 2 | 1,004 |
| La Mojana | 1 | 600 |
| Jarillón de Cali | 1 | 823 |
| Río Fonce | 1 | 15 |
| VIVIENDA | 1 | 2,117 |
| TRANSPORTE | 10 | 2,110 |
| EDUCACIÓN | 1 | 667 |
| REACTIVACIÓN ECONÓMICA | 5 | 478 |
| ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO | 3 | 514 |
| MEDIO AMBIENTE | 2 | 368 |
| SALUD | 1 | 324 |
| OPERATIVOS | | 20 |
| POR SECTORIZAR | | 95 |
| TOTALES | 29 | 9,300 |



PRESENTACIÓN

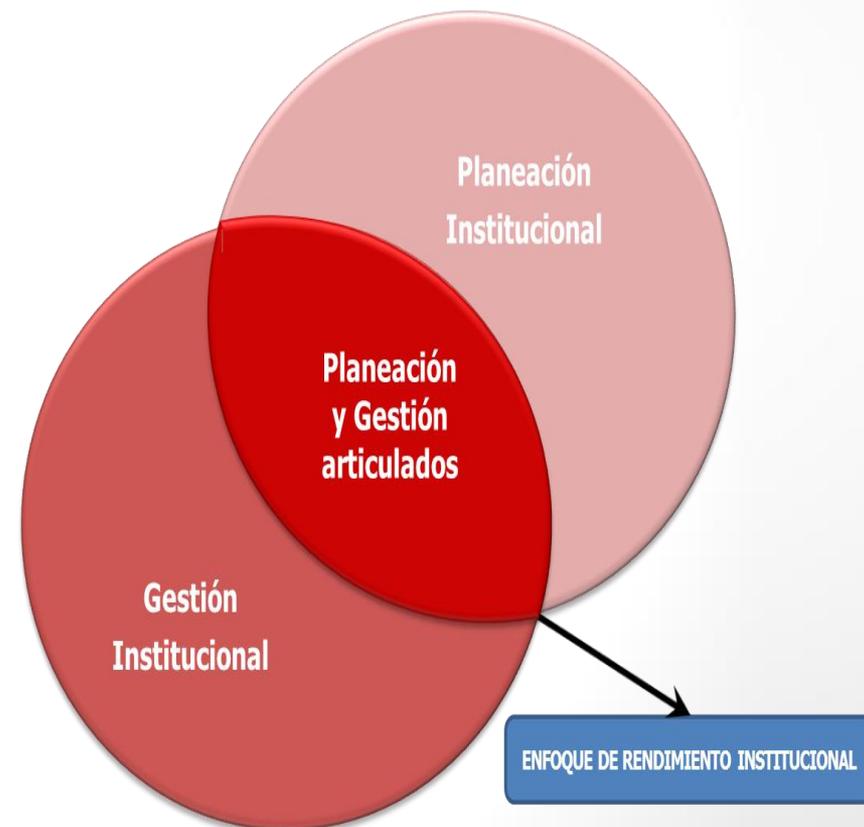
PRESENTACIÓN

Con la expedición del Decreto 2482 de 2012, el Fondo Adaptación dio el paso de ejecutar una reingeniería a nivel funcional y de procesos, que permitió integrar y articular la Planeación y la Gestión, desde todos los frentes de actuación.

El primer paso consistió en adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión mediante la Resolución 014 de abril 19 de 2013, en reemplazo de la Resolución 030 de agosto 23 de 2012 por la cual se adoptaba un Sistema Integrado de Gestión.

El segundo paso consistió en la organización de los equipos de trabajo según la planta de personal actual, proceso que se oficializó a través de la Resolución 052 de noviembre de 2013, estableciendo de esta manera una nueva Estructura Organizacional Interna.

Bajo este nuevo enfoque, el Fondo Adaptación desarrolla su Modelo de Planeación y Gestión bajo el siguiente esquema:





MODELO BASE DE PLANEACIÓN

ENFOQUE DE RENDIMIENTO INSTITUCIONAL

>>> *Lineamiento del Rendimiento (Eficacia y Eficiencia)* >>>

EFFECTIVIDAD

Diagnóstico:
Dónde estamos?

Propósito:
Dónde queremos llegar?

Actuación Administrativa

Logros



>>> *Seguimiento, Control y Evaluación de la Planeación y la Gestión* >>>

<<< **RETROALIMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO** >>>



LA PLANEACIÓN

ENFOQUE DE RENDIMIENTO INSTITUCIONAL

>>> *Lineamiento del Rendimiento (Eficacia y Eficiencia)* >>>

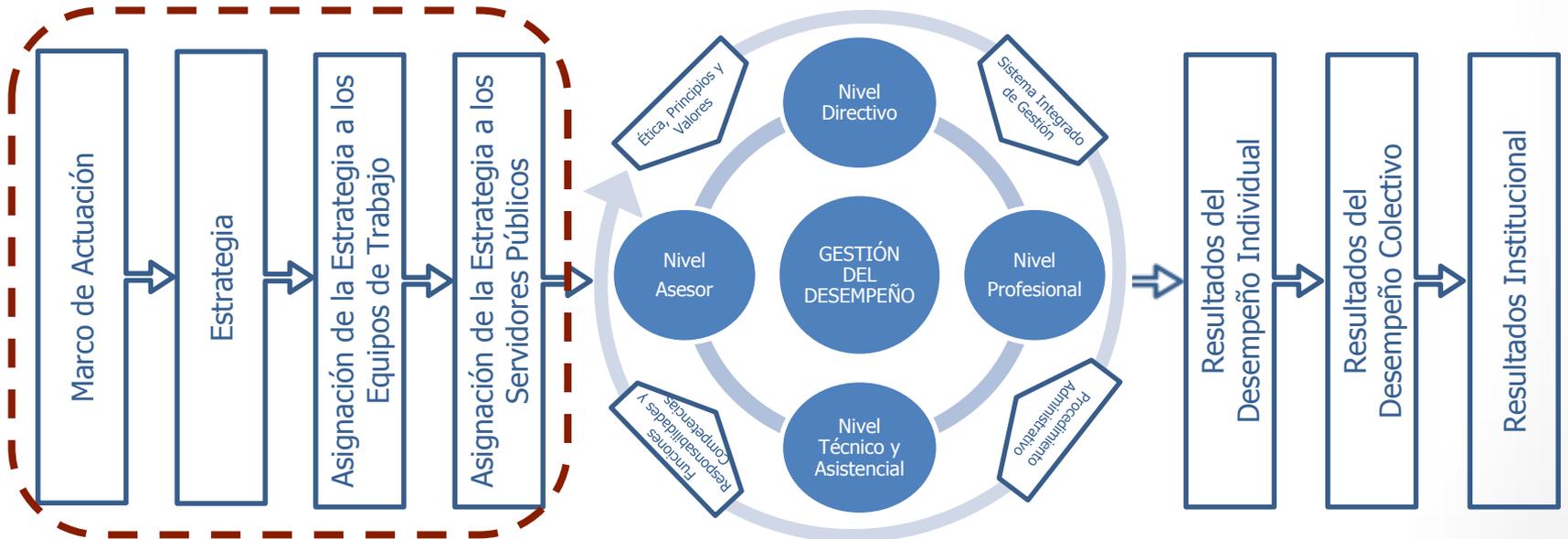
EFFECTIVIDAD

Diagnóstico:
Dónde estamos?

Propósito:
Dónde queremos llegar?

Actuación Administrativa

Logros



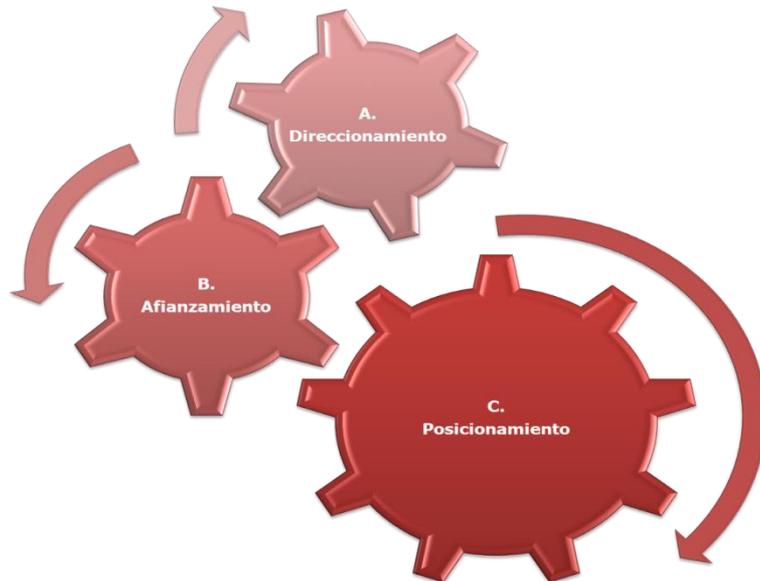
>>> *Seguimiento, Control y Evaluación de la Planeación y la Gestión* >>>

<<< **RETROALIMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO** >>>



ABC DEL CICLO DE EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

El desarrollo de la Estrategia Institucional se fija como parte de la CULTURA ORGANIZACIONAL, a través del siguiente ciclo:



Direccionamiento: En esta etapa la Entidad fijó el punto de partida del propósito de la Estrategia, que se definió en términos de estrategias funcionales, planes operativos anuales, documentación en general, etc.

Afianzamiento: En esta etapa la Entidad empezó a obtener la madurez del propósito de la Estrategia, que se concreta en términos de ejecución de planes, aplicación de procedimientos, desarrollo de estrategias funcionales, construcción de planes operativos anuales, inicio de la ejecución de tareas a través de equipos de trabajo.

Posicionamiento: En esta etapa la Entidad, busca conservar el propósito de la Estrategia, a través de un adecuado seguimiento y control, que garantice la permanencia de la Estrategia de apropiación, con el objeto de evitar los riesgos de su declinación.

BASE 1 ESTRATEGIA EN 2011 BASE 2 ESTRATEGIA EN 2012 BASE 3 ESTRATEGIA EN 2013 BASE 4 ESTRATEGIA EN 2014 ...



Con base en el Direccionamiento Estratégico, se desarrolla la fase de planeación en tres etapas:

- 1. Planeación Estratégica:** Establece las grandes metas estratégicas del Fondo Adaptación, tomando como base, los propósitos de del plan de gobierno definidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. El resultado de esta etapa es la definición de los Objetivos Estratégicos Institucionales.
- 2. Planeación Táctica o de Acción:** Mediante la cual se establecen los objetivos y metas de segundo nivel estratégico. El resultado es el Plan de Acción.
- 3. Planeación Operativa:** Se definen las acciones a seguir por vigencia, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos tácticos y estratégicos, ejecución que se realiza a través de Equipos de Trabajo. El resultado es el Plan Operativo consolidado de la Entidad.

En este documento se concretan los resultados de dicho ejercicio de planeación, en el cual se define el rumbo de la Entidad en el corto, mediano y largo plazo.



FUNDAMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Marco de Actuación de la Estrategia

El Fondo Adaptación, fue creado mediante el Decreto Ley 4819 de diciembre de 2010, como causa de los efectos provocados por la ola invernal presentada entre los años 2010 y 2011, con el objeto de efectuar **la recuperación, construcción y reconstrucción de las zonas afectadas por el fenómeno de "La Niña", con personería jurídica, autonomía presupuestal y financiera, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.**

Son funciones del Fondo Adaptación dentro del marco normativo de creación:

1. La recuperación, construcción y reconstrucción de las zonas afectadas por la ola invernal 2010-2011, conocida como el fenómeno de "La Niña".
2. La identificación, estructuración y gestión de proyectos, ejecución de procesos contractuales, disposición y transferencia de recursos para la recuperación, construcción y reconstrucción de la infraestructura de transporte, de telecomunicaciones, de ambiente, de agricultura, de servicios públicos, de vivienda, de educación, de salud, de acueductos y alcantarillados, humedales, zonas inundables estratégicas, rehabilitación económica de sectores agrícolas, ganaderos y pecuarios afectados por la ola invernal.
3. Realizar las acciones que se requieran con ocasión del fenómeno de "La Niña", así como para impedir definitivamente la prolongación de sus efectos, tendientes a la mitigación y prevención de riesgos y a la protección en lo sucesivo, de la población de las amenazas económicas, sociales y ambientales que están sucediendo.
4. Celebrar convenios con gobiernos extranjeros, cuyo objeto esté relacionado con las acciones de recuperación, construcción y reconstrucción requeridas para la superación definitiva del fenómeno de "La Niña".

Dentro el Marco de Gastos de Mediano Plazo 2011-2018, se ha asignado un presupuesto de inversión de \$9.3 billones, destinados a recuperar las zonas afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011, a través del Fondo Adaptación.

Del objeto y funciones de la Entidad, sus características y presupuesto asignado, procede el siguiente marco de actuación al cual le apuntan la misión y visión institucional, enmarcado en el alcance de la operación y la disponibilidad de recursos:

- RESPECTO AL MARCO DE LA AFECTACIÓN: La intervención del Fondo Adaptación se enmarca en aquellas situaciones donde el perjuicio material de la afectación haya sido total, que este haya sido registrado oficialmente como tal y que dicho perjuicio no haya sido atendido previamente. También en aquellas actuaciones que busquen mitigar o prevenir el riesgo de desastre.
- RESPECTO AL MARCO DE RESPONSABILIDAD: La intervención del Fondo Adaptación se enmarca en aquellas situaciones donde La Nación sea la competente en adelantar la intervención dentro del marco de la afectación.
- RESPECTO AL MARCO DE LOS RECURSOS: En virtud de la restricción presupuestal, la intervención del Fondo Adaptación se enmarca en aquellas situaciones priorizadas dentro del marco de la afectación y el marco de responsabilidad.

Bajo este marco de actuación el Fondo, procedió a formular el Direccionamiento Estratégico Institucional:

MISIÓN DEL FONDO ADAPTACIÓN: Atender la construcción, reconstrucción, recuperación y reactivación económica y social en las zonas afectadas por el fenómeno de la niña 2010 - 2011, con criterios de mitigación y prevención del riesgo

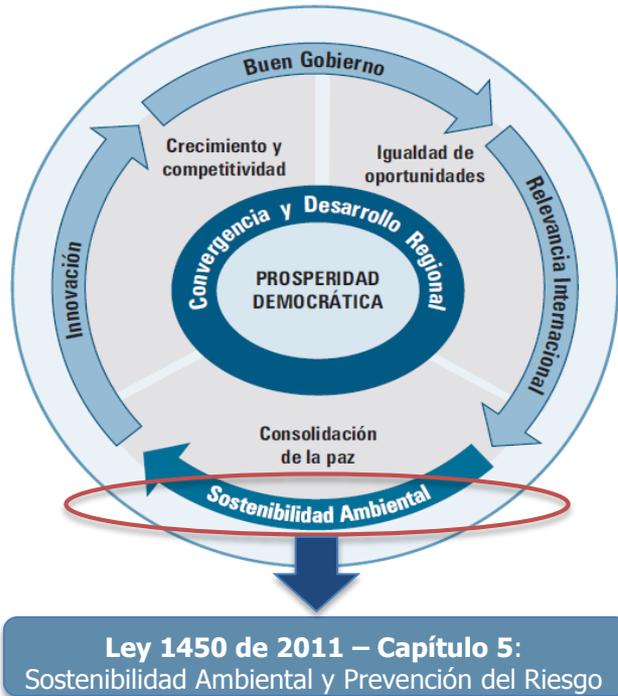
VISIÓN DEL FONDO ADAPTACIÓN: Continuaremos siendo la Entidad que gestiona los recursos públicos de manera transparente y que concluirá su misión, con un alto impacto social, de reactivación económica y adaptación al cambio climático.

FUNDAMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Articulación con Plan Nacional de Desarrollo

La misión del Fondo Adaptación se soporta en la visión definida en el Plan Nacional de Desarrollo 2010–2014 PROSPERIDAD PARA TODOS, con una estrategia identificada como Respuesta a la Ola Invernal 2010 – 2011, enmarcada en el eje de Sostenibilidad Ambiental de dicho plan de gobierno.

La estructura del PND 2010 – 2014 se enfocó hacia 8 grandes propósitos, desde uno de estos se toman los fundamentos para la construcción de la estrategia institucional del Fondo Adaptación:



La estrategia del Eje de Sostenibilidad Ambiental involucra la relacionada con la Respuesta a la Ola Invernal 2010 – 2011 y ésta a su turno se subdivide en 3 fases de intervención, en donde cala el Fondo Adaptación:

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| <p>Gestión ambiental integrada</p> | <p>Gestión del riesgo de desastres</p> | <p>Respuesta a la Ola Invernal 2010-2011</p> <p>Fases de Intervención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase de atención • Fase de Rehabilitación • Fase de Recuperación y reconstrucción: <p>Sectores Estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Transporte ↳ Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial ↳ Agropecuario ↳ Educación ↳ Protección social (hospitalaria) ↳ Acción social (cogestores sociales) <p>Marco Conceptual PND 2010 – 2014 Páginas 600 – 609</p> | <p>Canasta y eficiencia energética</p> |
|------------------------------------|--|---|--|





FUNDAMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Articulación con Otros Referentes

Tal como lo establece el Decreto Ley 4819 de 2010, el Fondo Adaptación debe además ejecutar acciones que se requieran con ocasión del fenómeno de "La Niña", para impedir definitivamente la prolongación de sus efectos, tendientes a la mitigación y prevención de riesgos.

Es por ello, que alterno al enfoque del Plan Nacional de Desarrollo, se suman al propósito misional del Fondo Adaptación otros referentes que se sujetan al mandato legal de la Entidad, tales como:

Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Ley 1523 de 2012):

- Proceso de Comunicación del Riesgo.
- Proceso de Reducción del Riesgo.
- Proceso de Manejo de Desastres (***Acción: Reconstrucción***).
- Mecanismo de Financiación para la Gestión del Riesgo de Desastres (***Funciones similares a las del Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres***).

Estrategia Institucional para la Articulación de Políticas y Acciones en Materia de Cambio Climático (CONPES 3700 de 2011):

- Estrategia Institucional: Sistema Nacional del Cambio Climático SNCC (Proyecto Decreto en Ministerio de ambiente).
- Estrategia Financiera: Financiación para la adaptación, a través del Comité de Gestión Financiera (Hace parte del SNCC).

Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático (Ley 1450. Capítulo 5 – Artículo 217):

- Marco conceptual y lineamientos para la estrategia de adaptación al Cambio Climático.

Síntesis de la Fundamentación de la Estrategia





FUNDAMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

LA PLANEACIÓN: *Fundamentación del Plan Estratégico*

Las actuaciones del Fondo Adaptación, en su condición de establecimiento público, están sujetas al cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Administrativo de la Administración Pública, lineamientos que orientan a la Entidad en el mejoramiento de la gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno (Programa 1), a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos (Programas 2, 3 y 4), políticas establecidas mediante el Decreto 2482 de 2012 y dinamizadas a través de un Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Estos lineamientos han sido definidos por las siguientes instancias líderes de la política: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, MinTic, DNP, DAFP, Archivo General de la Nación y Colombia Compra Eficiente; y por otra parte el Ministerio de Hacienda como cabeza de sector.

La conformación de las Estrategias Institucionales en la fundamentación del plan estratégico, se abordó aplicando la metodología de Administración por Proyectos, teniendo en cuenta que la mayor parte del desempeño de la Entidad se centra en actividades por proyectos más que en actividades ordinarias. Este ejercicio permitió la conformación de PROGRAMAS ESTRATÉGICOS, entendidos como aquellos proyectos homogéneos agrupados para alcanzar un resultado global y que individualmente son capaces de identificar un objetivo que se quiere lograr.

En consecuencia, como respuesta a los lineamientos de las políticas de Desarrollo Administrativo, el Fondo Adaptación se ha fijado los siguientes programas estratégicos:

Programas Estratégicos Institucionales

1. *Formulación e implementación de proyectos de Respuesta a la Ola Invernal 2010-2011, con la inclusión de variables de gestión del riesgo de desastres, sostenibilidad operativa y capacidad de adaptación.*
2. *Participación de la ciudadanía con énfasis en la adaptación y la gestión del riesgo de desastres.*
3. *Fortalecimiento Institucional y Desarrollo del Talento Humano.*
4. *Administración eficiente de los recursos.*

Bajo el enfoque del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, los Programas Estratégicos responden a las Políticas de Desarrollo Administrativo, tal como se ilustra a continuación:





FUNDAMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Direccionamiento Estratégico Institucional

Con base en los programas estratégicos se estructura el Direccionamiento Estratégico Institucional.

Este ejercicio permite establecer el nivel base o punto de partida de la estrategia.

Este punto de partida se refiere a las gestiones adelantadas en la Entidad y los aspectos frente a las cuales se medirán los niveles de avance del Direccionamiento Estratégico que se estructura.

En el siguiente esquema se resuelve la pregunta: ¿DÓNDE ESTÁBAMOS?, que permite obtener la información sobre el entorno institucional previo a la estrategia, con el fin de identificar las oportunidades de mejora de la situación actual de la Entidad.

Punto de Partida de la Estrategia

1.

- 29 Postulaciones seleccionadas planteadas como ideas o necesidades.
- Información procesada en hojas de cálculo.

2.

- Esquemas básicos de divulgación de información con limitaciones porque se gestionaba bajo una estructura limitada inicial.
- Propuesta de un modelo de participación ciudadana bajo un esquema en definición.

3.

- Gestión institucional con una limitada planta de personal, procesos en construcción, asignación de funciones según necesidades puntuales y con políticas en definición.

4.

- Ejecución de recursos sin un horizonte claro, al no contar con vigencias futuras y administrados bajo plataformas básicas de sistemas de información

Bajo el Modelo de Planeación y Gestión

(Satisface Lineamientos de Políticas de Desarrollo Administrativo)

1.1. Gestión y estructuración de Proyectos por Sector

2.1. Transparencia y Acceso a la Información Pública

2.2. Espacios de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas

2.3. Modelo de Servicio al Ciudadano

3.1. Plan Estratégico de Recursos Humanos

3.2. Sistema de Gestión de Calidad

3.3. Gestión de Tecnologías de Información

3.4. Gestión Documental

3.5. Gestión Ambiental Institucional

4.1. Gestión desde un proyecto declarado de importancia estratégica por el CONPES, con vigencias futuras, y TI para gestionar la ejecución de los recursos de forma transparente

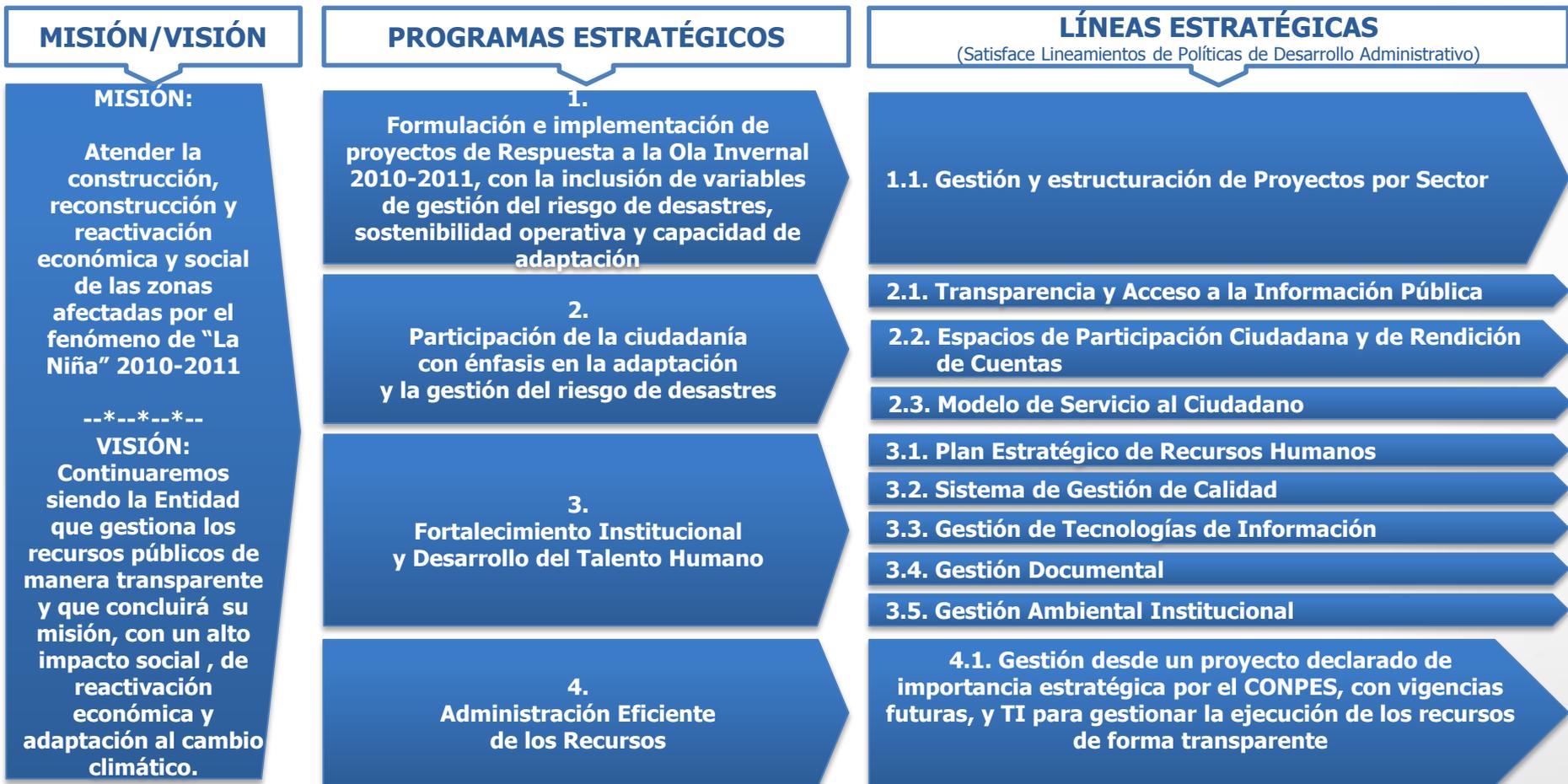


FUNDAMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Direccinamiento Estratégico Institucional

En el Direccinamiento Estratégico, la Entidad define aquello que debe lograr en el corto, mediano y largo plazo, de tal manera que el accionar diario sea coherente con el objeto misional. A este Plan Estratégico de la Entidad, se integra el Plan Estratégico Sectorial de Hacienda, el cual también ha sido

formulado con base en las Políticas de Desarrollo Administrativo. El Documento aprobado es parte integral de la formulación estratégica institucional que se incorpora como anexo a este documento.



ARTICULACIÓN PLAN ESTRATÉGICO CON EQUIPOS DE TRABAJO

LA PLANEACIÓN: *Planificación del Trabajo*

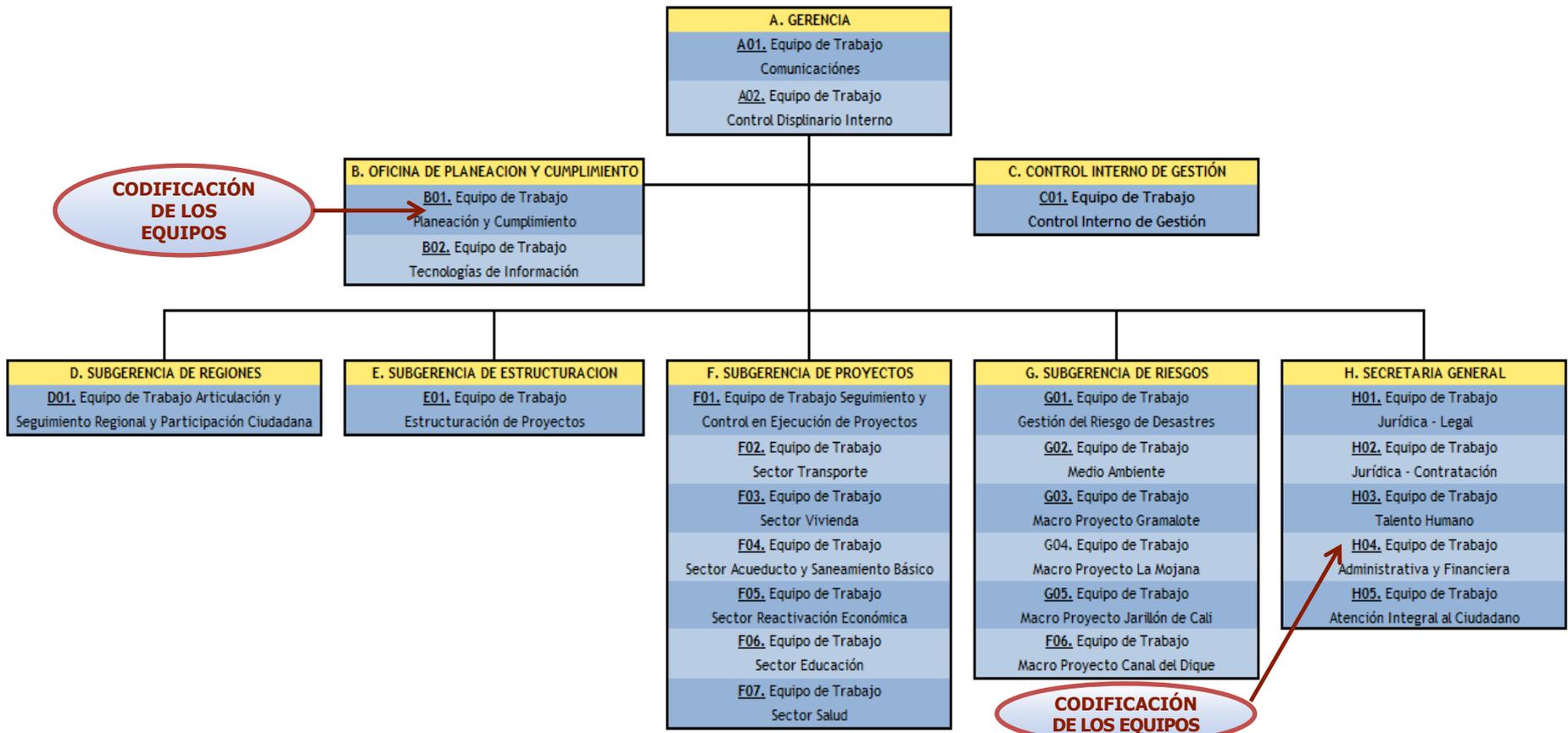
El Direccionamiento Estratégico de la Entidad permite materializar su gestión a través de los diferentes equipos de trabajo, que son los responsables de hacer que la gestión sea coherente con la planeación.

Para ello el Fondo Adaptación ejecutó una reestructuración organizacional interna basado en el concepto de Trabajo en Equipo, a través de la Resolución 052 de noviembre de 2013, que distribuyó la planta de personal en 25 Equipos de Trabajo.

Los equipos de trabajo conformados son los siguientes:

FONDO ADAPTACIÓN - ORGRANIGRAMA FUNCIONAL

Diagramación: Oficina Asesora de Planeación - CSA



ARTICULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO CON EL PLAN ACCIÓN

Asignación de la Estrategia a los Equipos de Trabajo: Plan de Acción 2014

Con base en el Direccionamiento Estratégico adoptado por la Entidad, los proyectos o líneas estratégicas se despliegan en acciones estratégicas, con inclusión del colectivo de responsables que estarán a cargo de su ejecución, con lo cual se obtiene el Plan de Acción del 2014.

En el Plan de Acción 2014 se presenta a mayor detalle las acciones a ejecutar para alcanzar el cumplimiento de la estrategia. Estas acciones identificadas en el Plan de Acción serán las que se asignen a los Equipos de Trabajo Responsables de

gestionarlas, de tal manera que se alcancen los Resultados Estratégicos que evidencian la eficacia de la acción.

En el ANEXO 1 se presenta el Plan de Acción 2014, el cual es parte integral de este documento.

A modo de ejemplo a continuación se ilustra la asociación de los Equipos de Trabajo con el Plan de Acción. Para el caso de la acción estratégica 2.4.1., es ejecutada por el Equipo de Trabajo B01 (Equipo de Trabajo Planeación y Cumplimiento):

| PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL | | EQUIPOS DE TRABAJO | |
|--|--------------------------------------|---|----------------|
| Estrategia Institucional | Línea Estratégica | Acción Estratégica (PLAN DE ACCIÓN) | CICLO A B C |
| 2. Participación de la ciudadanía con énfasis en la adaptación y la gestión del riesgo de desastres. | 2.4. Modelo de Servicio al Ciudadano | 2.4.1. Establecer el Modelo de Servicio al Ciudadano del Fondo Adaptación | A01 |
| | | 2.4.2. Implementar esquemas de atención por múltiples canales no electrónicos (protocolos de atención, adecuación de espacios físicos, integración de canales de atención e información al ciudadano) | A02 |
| | | 2.4.3. 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) | B01 |
| | | 2.4.4. Implementar los lineamientos diseñados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del DNP para la presentación de información | ... |
| | | 2.4.5. Poner en marcha el sistema de PQR del Fondo Adaptación. | ... |
| | | 2.4.6. Implementar mecanismos de seguimiento interno y externo a la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias | G04 |
| | | 2.4.7. Establecer un registro público sobre los derechos de petición | G04 |

OBJETIVO DE LA CODIFICACIÓN



LA GESTIÓN

ENFOQUE DE RENDIMIENTO INSTITUCIONAL

>>> *Lineamiento del Rendimiento (Eficacia y Eficiencia)* >>>

EFFECTIVIDAD

Diagnóstico:
Dónde estamos?

Propósito:
Dónde queremos llegar?

Actuación Administrativa

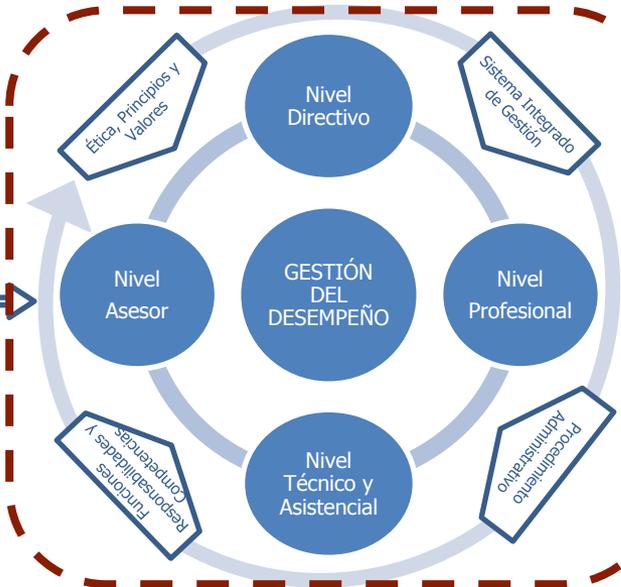
Logros

Marco de Actuación

Estrategia

Asignación de la Estrategia a los Equipos de Trabajo

Asignación de la Estrategia a los Servidores Públicos



Resultados del Desempeño Individual

Resultados del Desempeño Colectivo

Resultados Institucionales

>>> *Seguimiento, Control y Evaluación de la Planeación y la Gestión* >>>

<<< **RETROALIMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO** >>>

HACIA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Sistema Integrado de Gestión

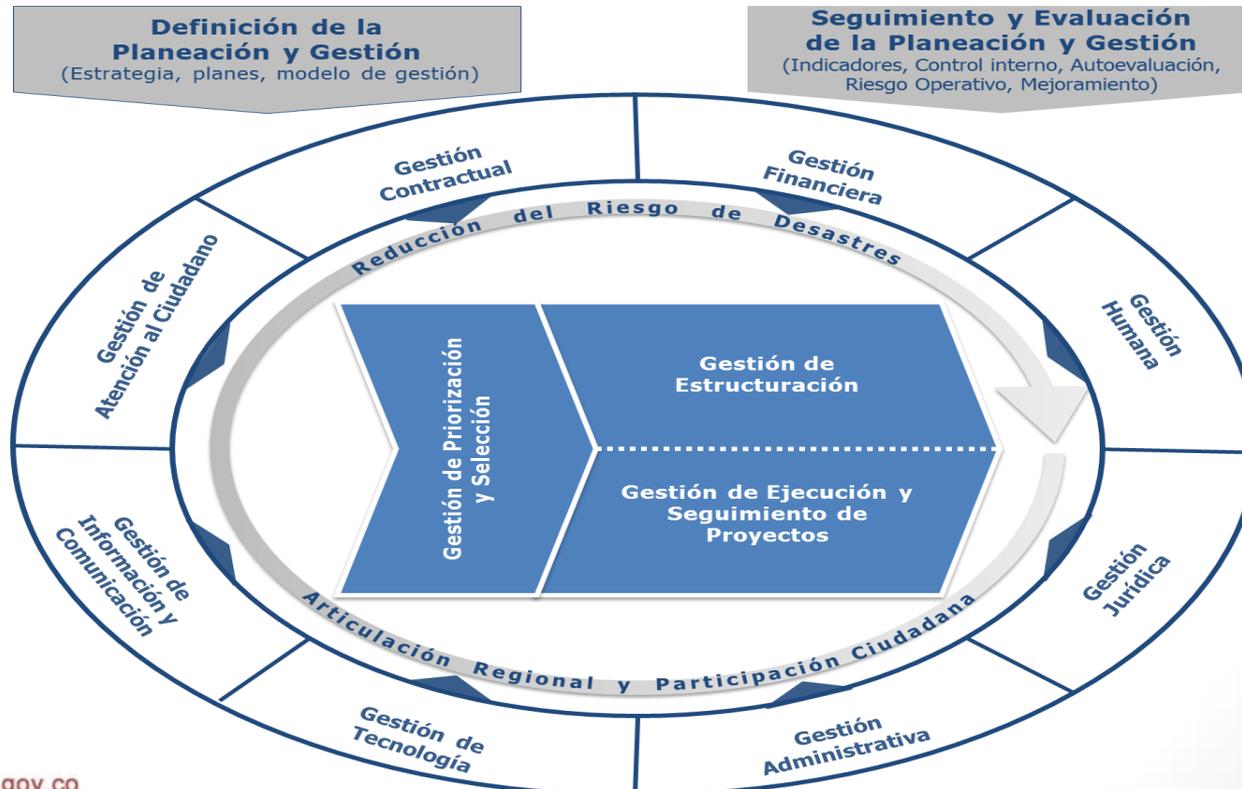
El Sistema Integrado de Gestión, se debe convertir para todos los servidores públicos y el personal contratista, en la herramienta para alcanzar el desarrollo del plan estratégico y el Plan de Acción 2014.

Para optimizar, articular y alinear la planeación y la gestión se redefinió el Mapa de Procesos de la Entidad bajo los siguientes criterios:

- **Se optimizaron los procesos y procedimientos internos:** Pasando de 201 a 104.
- **El aprovechamiento del talento humano:** Asignando los procesos a los Equipo de Trabajo, y
- **El uso eficiente de los recursos administrativos y tecnológicos:** Automatización de procedimientos.

El impacto en esta mejora se ilustra en el siguiente nuevo Mapa de Procesos:

MAPA DE PROCESOS



■ Procesos Estratégicos
■ Procesos de Evaluación

■ Procesos Misionales
■ Procesos de Apoyo



FINANCIACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN / INDICADORES

Acciones Estratégicas

En el Anexo No. 1 se detallan las acciones estratégicas definidas para cada estrategia, desde las cuales cada grupo de trabajo construirá su plan operativo 2014.

Plan de Contratación 2014

En el Anexo No. 2 se presenta de manera consolidada el Plan de Contratación de Recursos de Inversión para el año 2014, discriminado por sectores.

Plan de Pagos 2014

En el Anexo No. 3 se presenta el flujo de caja proyectado por sectores para atender la contratación realizada hasta diciembre 31 de 2013 y la contratación que se va a realizar en el 2014.

Plan de Compras de Funcionamiento 2014

En el Anexo No. 4 se presenta el Plan de Compras de Gastos de Funcionamiento proyectados para el 2014.

Indicadores de Gestión 2014

En el Anexo No. 5 se presenta el Tablero de Indicadores con el que se medirá la gestión de la Entidad.

Plan Anticorrupción 2014

En el Anexo No. 6 se presenta el plan anticorrupción, articulado con el Plan de Acción de la Entidad.



ANEXOS PLAN ACCIÓN 2014

- Anexo # 1: Acciones Estratégicas 2014
- Anexo # 2: Plan de Contratación Inversión 2014
- Anexo # 3: Plan de Pagos Inversión 2014
- Anexo # 4: Plan de Compras Funcionamiento
- Anexo # 5: Tablero de Indicadores
- Anexo # 6: Plan Anticorrupción 2014



ANEXO 1 ACCIONES ESTRATÉGICAS 2014

“VER ANEXO 1 PUBLICADO INDEPENDIENTEMENTE”



ANEXO 2 PLAN CONTRATACIÓN INVERSIÓN 2014

CIFRAS EXPRESADAS EN MILES DE MILLONES DE PESOS

| SECTOR | PRESUPUESTO ASIGNADO POR SECTOR | CONTRATADO AL 31/12/13 | PLAN CONTRATACIÓN 2014 | | | | | | PLAN CONTRATACIÓN 2014 | POR EJECUTAR EN PRÓXIMAS VIGENCIAS |
|-------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|-----------------|-------------|------------------------|------------------------------------|
| | | | EN CONVOCATORIA ABIERTA | EN CONVOCATORIA CERRADA | EN CONVOCATORIA DIRECTA | EN CONVENIOS | EN GERENCIAS | EN OTROSÍ | | |
| MITIGACIÓN DEL RIESGO | 2.606,86 | 394,18 | 78,10 | 23,70 | 5,74 | 41,63 | 48,29 | | 197,47 | 2.015,21 |
| TRANSPORTE | 2.110,00 | 660,66 | 203,57 | 369,87 | 294,57 | | | | 868,01 | 581,33 |
| EDUCACIÓN | 666,70 | 375,43 | | 139,37 | 54,13 | | | 0,24 | 193,73 | 97,54 |
| REACTIVACIÓN ECONÓMICA | 478,00 | 73,50 | | 12,06 | 9,60 | 50,15 | 0,43 | 2,23 | 74,49 | 330,01 |
| ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO | 514,31 | 335,00 | 2,47 | | 67,73 | | | | 70,20 | 109,11 |
| MEDIO AMBIENTE | 367,87 | 75,28 | 190,28 | 17,34 | 56,22 | | | | 263,84 | 28,75 |
| SALUD | 323,87 | 153,27 | | 134,86 | 5,75 | | | | 140,61 | 29,99 |
| VIVIENDA | 2.117,00 | 416,85 | | | | | 1.085,83 | | 1.085,83 | 614,32 |
| POR SECTORIZAR | 95,40 | 11,91 | | | | | | | | 83,49 |
| OPERATIVOS | 20,00 | 16,94 | | | | | | | | 3,06 |
| TOTAL | 9.300,00 | 2.513,02 | 474,43 | 697,21 | 493,74 | 91,78 | 1.134,56 | 2,47 | 2.894,19 | 3.892,80 |

VER ANEXO DE DETALLE PLAN DE CONTRATACIÓN RECURSOS DE INVERSIÓN



ANEXO 3 PLAN DE PAGOS INVERSIÓN 2014

CIFRAS EXPRESADAS EN MILES DE MILLONES DE PESOS

| SECTOR | PLAN DE PAGOS 2014 | | | | | | | | | | | | TOTAL PAGOS 2014 |
|--------------------------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | |
| MITIGACION DEL RIESGO | 10,14 | 8,81 | 28,69 | 25,78 | 47,82 | 41,21 | 8,95 | 31,97 | 17,92 | 6,25 | 13,61 | 10,00 | 251,16 |
| TRANSPORTE | 33,91 | 53,83 | 22,42 | 43,19 | 51,84 | 53,29 | 46,13 | 46,23 | 43,17 | 41,36 | 38,31 | 33,87 | 507,55 |
| EDUCACION | 17,18 | 17,56 | 17,34 | 18,96 | 20,68 | 18,08 | 20,14 | 18,97 | 18,78 | 18,73 | 4,20 | 4,16 | 194,80 |
| REACTIVACION ECONOMICA | 1,09 | 4,43 | 1,87 | 34,63 | 1,22 | 0,60 | 0,13 | 6,66 | 0,32 | 0,45 | 0,32 | 0,43 | 52,15 |
| ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO | 2,06 | 8,78 | 8,90 | 2,34 | 11,23 | 3,34 | 25,47 | 23,51 | 23,98 | 23,98 | 23,60 | 23,52 | 180,74 |
| MEDIO AMBIENTE | 0,60 | 0,08 | 12,76 | 0,82 | 53,79 | 3,42 | 3,13 | 9,79 | 0,82 | 0,82 | 0,82 | 9,79 | 96,62 |
| SALUD | 11,11 | 5,47 | 6,66 | 11,21 | 10,35 | 9,25 | 26,56 | 24,50 | 22,82 | 20,90 | 17,67 | 17,65 | 184,14 |
| VIVIENDA | 10,51 | 23,16 | 19,41 | 67,40 | 76,09 | 68,84 | 45,35 | 42,84 | 56,89 | 46,77 | 11,44 | 43,17 | 511,87 |
| OPERATIVOS | 0,20 | 0,20 | 0,20 | 0,24 | 0,26 | 0,28 | 0,25 | 0,28 | 0,29 | 0,29 | 0,28 | 0,22 | 3,00 |
| TOTAL | 86,81 | 122,33 | 118,25 | 204,57 | 273,27 | 198,32 | 176,12 | 204,75 | 184,99 | 159,55 | 110,25 | 142,80 | 1.982,03 |



ANEXO 4 PLAN DE COMPRAS FUNCIONAMIENTO 2014

“VER ANEXO 4 PUBLICADO INDEPENDIENTEMENTE”



ANEXO 5 TABLERO DE INDICADORES 2014

EL RESULTADO: *Sistema Integral de Seguimiento y Evaluación*

El Sistema Integral de Seguimiento y Evaluación a la Planeación y Gestión responde al conjunto de mediciones que permiten calificar integralmente los resultados planeados por la estrategia (Direccionamiento Estratégico) y los alcanzados por la gestión (Procesos) y, en consecuencia, determinar el desempeño de la Entidad.

La formulación del Seguimiento y Evaluación de los resultados de la planeación (estrategia) y la gestión (procesos) se realiza en escala ascendente, en oposición a la formulación de la planeación que, como vimos, se realiza en escala descendente.

Seguimiento. Se realizará a través de un proceso continuo en el tiempo, que genera información sobre el progreso de un objetivo, sin examinar su causa y sus efectos. El seguimiento a la Planeación y Gestión se ejecuta a través del sistema PSA, herramienta que permite realizar la planificación y gestión de proyectos.

Evaluación. Se valora de forma puntual un objetivo y sus efectos o impactos (positivos o negativos, esperados o no) que busca determinar una relación de causalidad entre estos. La evaluación se ejecuta a través del Tablero de Indicadores.

Indicador. Representa de forma cuantitativa una variable o relación entre variables, verificable objetivamente, a partir de la cual se registra, procesa y presenta la información necesaria para medir el avance de un objetivo y/o su efecto.

Registro de Indicadores. Es el producto de los indicadores que identifica lo que mide el indicador, el propósito de la medición, cómo y cuándo se realiza la medición, cuál es la información y quien la produce.

Tablero de Indicadores. Consolida los indicadores y sirve como la herramienta gerencial que permite visualizar, de forma estándar y organizada, el avance de las prioridades y metas establecidas por la Entidad, así como el análisis de alertas tempranas sobre su consecución. En el ANEXO 6 se presenta el tablero de indicadores bajo el cual se medirá la Entidad.

| REGISTRO DE INDICADORES DEL FONDO ADAPTACIÓN | | | | | | | | | |
|--|---|-----------|-------------|------------------|---------|-----------|--------------|--|-------------------|
| Programa Estratégico | FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE RESPUESTA A LA OLA INVERNAL 2010-2011, CON LA INCLUSIÓN DE VARIABLES DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SOSTENIBILIDAD Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN | | | | | | | | |
| Gestor | Nombre del Indicador | Tipología | Descripción | Unidad de Medida | Formula | Variables | Periodicidad | Escala de Medición | Fecha de Creación |
| | | | | | | | | ≥ 96% VERDE ≥ 85% NARANJA < 85% ROJO | |

| TABLERO DE INDICADORES DEL FONDO ADAPTACIÓN | | | | | | | | | | |
|---|---|------|------------|------------|-----------------------|-----------------------------|----------|-------------|----------------------------------|----------------|
| Programa Estratégico | FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE RESPUESTA A LA OLA INVERNAL 2010-2011, CON LA INCLUSIÓN DE VARIABLES DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SOSTENIBILIDAD Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN | | | | | | | | | |
| Gestor | Indicador | Tipo | Línea Base | Meta Anual | Avance Real (UD - LB) | % de Avance (UD-LB)/(MA-LB) | Análisis | Meta Visión | Avance Acumulado (UD-LB)/(MV-LB) | Fecha de Corte |
| | | | | | | 10 | | | | |
| | | | | | | 30 | | | | |
| | | | | | | 5 | | | | |

ANEXO 5 TABLERO DE INDICADORES 2014

| Sector | Producto | Entregado 2013 | Contratado 2013 | Meta 2014 | Total Según CONPES |
|-------------------------|--|----------------|-----------------|-----------|--------------------|
| Vivienda | Viviendas aprobadas en CDR | | 10.354 | 30.299 | 58.087 |
| | Viviendas en construcción | | 6.747 | 6.193 | |
| | Viviendas terminadas | 3.607 | | 24.106 | |
| Acueducto y saneamiento | Sistemas de Acueducto | 0 | 80 | 14 | 155 |
| | Sistemas de Alcantarillado | 0 | 61 | 14 | 87 |
| Salud | IPS | 1 | 13 | 21 | 67 |
| Transporte | Sitios críticos | 10 | 117 | 153 | 431 |
| | Estructuraciones integrales | 0 | 4 | 4 | 4 |
| Educación | Instituciones educativas entregadas | 0 | 130 | 155 | 361 |
| Reactivación económica | Alianzas apoyadas | 71 | 101 | 87 | 101 |
| | Oportunidades rurales | 253 | 253 | 45 | 258 |
| | Distritos de adecuación de tierras | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | Proyectos reactivar | 0 | 1 | 9 | 87 |
| | Sistemas de producción adaptados al cambio climático | 6 | 54 | 30 | 54 |
| Medio ambiente | Actualización POMCA | 0 | 0 | 0 | 55 |
| | Formulación POMCA | 0 | 0 | 0 | 75 |
| | Hectáreas de páramos delimitados | 0 | 2.109.667 | 0 | 2.109.667 |
| | Hectáreas de humedales delimitados | 0 | N/D | 0 | N/D |
| | Estaciones hidrometeorológicas nuevas | 0 | 0 | 178 | 210 |
| | Estaciones hidrometeorológicas repotenciadas | 0 | 0 | 209 | 247 |
| | Hectáreas recuperadas / reforestadas | 0 | 0 | 0 | 11.000 |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL **VIVIENDA**

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|---------------|------------------|
| Viviendas aprobadas en CDR para las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 10.354 | 30.299 | 0 | 0% | 58.087 | 18% |
| Viviendas en construcción para la reconstrucción de viviendas en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 6.747 | 6.193 | 0 | 0% | 58.087 | 12% |
| Viviendas terminadas en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 3.607 | 24.106 | 0 | 0% | 58.087 | 6% |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL TRANSPORTE

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|--|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Diseños de obras para la reconstrucción de sitios críticos de transporte en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 128 | 170 | 0 | 0% | 431 | 29,6% |
| Obras contratadas para la reconstrucción de sitios críticos de transporte en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 117 | 195 | 0 | 0% | 431 | 27,1% |
| Sitios críticos de transporte reconstruidos en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 10 | 153 | 0 | 0% | 431 | 2,3% |
| Estructuraciones integrales de proyectos contratadas para la reconstrucción de la infraestructura de transportes en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 4 | 0 | 0 | 0% | 4 | 100% |
| Estructuraciones integrales de proyectos para la reconstrucción de la infraestructura de transportes en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 4 | 0 | 0% | 4 | 0% |

- La meta total de diseños es inferior a la meta total de puntos críticos, porque algunos contaban con diseños antes de ser asumidos por el Fondo.

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL EDUCACIÓN

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|--|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Diseños de obras para la reconstrucción de sedes educativas en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 11 | 139 | 0 | 0% | 361 | 3,0% |
| Obras contratadas para la reconstrucción de sedes educativas en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 130 | 139 | 0 | 0% | 361 | 36% |
| Sedes educativas reconstruidas en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 155 | 0 | 0% | 361 | 0% |

- En el sector Educación, los indicadores de gestión (color blanco) previos al indicador de producto, tienen metas iguales, dado que el esquema del sector es contratar diseños y obras al mismo tiempo.

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL ACUEDUCTO

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|--|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Contratar Diseños de obras para la reconstrucción de sistemas de acueducto en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 61 | 0 | 0% | 155 | 0% |
| Contratar Obras contratadas para la reconstrucción de sistemas de acueducto en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 58 | 0 | 0% | 155 | 0% |
| Sistemas de acueductos reconstruidos en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 14 | 0 | 0% | 155 | 0% |
| Contratar Diseños de obras para la reconstrucción de sistemas de alcantarillado en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 30 | 0 | 0% | 87 | 0% |
| Contratar Obras contratadas para la reconstrucción de sistemas de alcantarillado en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 30 | 0 | 0% | 87 | 0% |
| Sistemas de alcantarillado reconstruidos en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 14 | 0 | 0% | 87 | 0% |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL SALUD

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|--|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Diseños de obras para la reconstrucción de IPS en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 20 | 40 | 0 | 0% | 67 | 30% |
| Obras contratadas para la reconstrucción de IPS en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 13 | 36 | 0 | 0% | 67 | 19% |
| Proyectos estructurados para la adquisición de dotación de IPS en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 3 | 36 | 0 | 0% | 67 | 4% |
| Adquisición de dotación contratada para las IPS reconstruidas en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 1 | 21 | 0 | 0% | 67 | 1,5% |
| IPS reconstruidas y dotadas en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 1 | 21 | 0 | 0% | 67 | 1,5% |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL REACTIVACIÓN

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Mapas de amenaza y vulnerabilidad elaborados para el fortalecimiento institucional para la adaptación al Cambio Climático en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 6 | 12 | 0 | 0% | 18 | 33% |
| Sistema de información de alertas tempranas agroclimáticas desarrollado para el fortalecimiento institucional para la adaptación al Cambio Climático en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 20% | 55% | 0 | 0% | 100% | 20% |
| Ofertas tecnológicas de Sistemas Productivos Adaptados al Cambio Climático (SPACC) elaboradas para el fortalecimiento institucional para la adaptación al Cambio Climático en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 (Conjunto de: Resultados de investigaciones, informes, fichas técnicas, recomendaciones, etc.) | 6 | 30 | | 0% | 54 | 11% |
| Técnicos de campo capacitados en Sistemas Productivos Adaptados al Cambio Climático en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 0 | 0 | 0% | 500 | 0% |

- El resultado armónico de estos productos es lo que se entiende como **Sistemas Productivos Adaptados al Cambio Climático (SPACC)**. Desde un enfoque holístico, deben ser analizados en su conjunto, ya que los productos individuales por sí sólo no satisfacen el propósito del sistema. No obstante, para efectos de un seguimiento objetivo a los alcances de la intervención del Fondo, los resultados se miden individualmente.

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL REACTIVACIÓN

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|--|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Diseños de obras elaborados para la reconstrucción de distritos de adecuación de tierras en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 0 | 0 | 0% | 4 | 0% |
| Obras contratadas para la reconstrucción de distritos de adecuación de tierras en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 0 | 0 | 0% | 4 | 0% |
| Distritos de adecuación de tierras reconstruidos en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 0 | 0 | 0% | 4 | 0% |
| Proyectos Reactivar estructurados para la rehabilitación de la economía de los sectores agrícolas, ganaderos y pecuarios en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "la niña" 2010-2011 | 1 | 20 | 0 | 0% | 87 | 1% |
| Proyectos Reactivar ejecutados para la rehabilitación de la economía de los sectores agrícolas, ganaderos y pecuarios en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "la niña" 2010-2011 | 0 | 9 | 0 | 0% | 87 | 0% |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL REACTIVACIÓN

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Alianzas Productivas estructuradas para la rehabilitación de la economía de los sectores agrícolas, ganaderos y pecuarios en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "la niña" 2010-2011 | 101 | 57 | 0 | 0% | 101 | 100% |
| Alianzas Productivas ejecutadas para la rehabilitación de la economía de los sectores agrícolas, ganaderos y pecuarios en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "la niña" 2010-2011 (*) | 71 | 87 | 0 | 0% | 101 | 70% |
| Oportunidades Rurales estructuradas para la rehabilitación de la economía de los sectores agrícolas, ganaderos y pecuarios en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "la niña" 2010-2011 (**) | 253 | 45 | 0 | 0% | 253 | 100% |
| Oportunidades Rurales ejecutadas para la rehabilitación de la economía de los sectores agrícolas, ganaderos y pecuarios en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "la niña" 2010-2011 | 253 | 45 | 0 | 0% | 253 | 100% |

(*) Alianzas Productivas: entiéndase proyectos productivos derivados de Convenios suscritos con Departamentos. Para el 2014 el Ministerio de Agricultura con algunos recursos adicionales disponibles plantea apoyar 57 nuevas alianzas, por encima de la meta inicialmente planteada (101).

(**) Oportunidades Rurales: contratación de Oportunidades Rurales de la convocatoria 2014 que hará el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Para el 2014 el Ministerio de Agricultura con algunos recursos adicionales disponibles plantea apoyar 45 oportunidades rurales, por encima de la meta ajustada en el 2013 (253).

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL AMBIENTE

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| POMCAS diagnosticados para la incorporación de la gestión del riesgo en las cuencas prioritizadas afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 15 | 98 | 0 | 0% | 130 | 12% |
| POMCAS contratados incorporando la gestión del riesgo en las cuencas prioritizadas afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 110 | 0 | 0% | 130 | 0% |
| POMCAS actualizados incorporando la gestión del riesgo en las cuencas prioritizadas afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 0 | 0 | 0% | 55 | 0% |
| POMCAS formulados incorporando la gestión del riesgo en las cuencas prioritizadas afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 0 | 0 | 0% | 75 | 0% |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL AMBIENTE

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Proyectos estructurados para el fortalecimiento de la red de alertas tempranas de origen hidrometeorológico como componente técnico de apoyo al sistema de gestión de riesgo en Colombia en las áreas afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 1 | 3 | 0 | 0% | 4 | 25% |
| Estaciones hidrometeorológicas adquiridas para la recuperación de la infraestructura del medio ambiente en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 178 | 0 | 0% | 210 | 0% |
| Estaciones hidrometeorológicas repotenciadas para la recuperación de la infraestructura del medio ambiente en las zonas del país afectadas por el fenómeno de "La Niña" 2010-2011 | 0 | 209 | 0 | 0% | 247 | 0% |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL AMBIENTE

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------------|
| Estado del arte de la información referente a humedales del país informados de las zonas afectadas por el Fenómeno de La Niña 2010-2011 | 0 | 0 | 0 | 0% | 3 | 0% |
| Insumos técnicos en aspectos económicos, sociales y ambientales, para la delimitación de los 21 Complejos de Páramos entregados , de las zonas afectadas por el Fenómeno de La Niña 2010-2011. | 0 | 0 | 0 | 0% | 21 | 0% |
| Líneas de delimitación de ecosistemas estratégicos recomendadas (páramos y Humedales) | 0 | 0 | 0 | 0% | 24 | 0% |
| Sitios y hectáreas definidos y priorizados para la recuperación ambiental, rehabilitación y protección de áreas de regulación y recarga hídrica prioritarias para prevenir y mitigar inundaciones, deslizamientos y avalanchas en zonas afectadas por el fenómeno de la Niña 2010-2011 | 0 | 11.000 | 0 | 0% | 11.000 | 0% |
| Hectáreas recuperadas ambientalmente y áreas de regulación y recarga hídrica prioritarias rehabilitadas y protegidas para prevenir y mitigar inundaciones, deslizamientos y avalanchas en zonas afectadas por el fenómeno de la Niña 2010-2010 | 0 | 0 | 0 | 0% | 11.000 | 0% |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL MEGAPROYECTOS

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Municipio de Gramalote reconstruido | 11% | 47% | 0 | 0% | 100% | 11% |
| Ecosistemas del Canal del Dique restaurados | 1% | 10% | 0 | 0% | 100% | 1% |
| Jarrillón de Cali recuperado | 6% | 22% | 0 | 0% | 100% | 6% |
| Proyecto de ordenamiento ambiental Región de la Mojana estructurado | 25% | 74% | 0 | 0% | 100% | 25% |
| Región de la Mojana ordenado ambientalmente | 0% | 0% | 0 | 0% | 100% | 0% |
| Río Fonce-San Gil recuperado | 1% | 24% | 0 | 0% | 100% | 1% |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL MEGAPROYECTOS

| Hitos Para Alcanzar el Avance | Meta 2014 | Avance Real 2014 |
|---|------------|------------------|
| Ecosistemas del Canal del Dique restaurados | | |
| Hito 1: Construcción de obras Prioritarias (\$95 MM en 5 contratos) | 9% | |
| Hito 2: Interventoría de obras prioritarias (\$5 MM en 1 contrato) | 1% | |
| Total Avance Proyectado 2014 | 10% | |
| Jarillón de Cali recuperado | | |
| Hito 1: Entrega de 800 Viviendas a hogares en riesgo no mitigable. | 11% | |
| Hito 2: Diseño de 4 Km de obras de recuperación del Jarillón de Cali | 1% | |
| Hito 3: Diseños reforzamiento infraestructura indispensable PTAR Cañaveralejo . | 1% | |
| Hito 4: Diseño reforzamiento infraestructura indispensable PTAP Puerto Mallarino. | 1% | |
| Hito 5: Inicio y avance 30% obra Estación de bombeo Paso del comercio. | 4% | |
| Hito 6: Inicio y avance 30% obra Lagunas Fase II. | 4% | |
| Total Avance Proyectado 2014 | 22% | |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO MISIONAL MEGAPROYECTOS

| Hitos Para Alcanzar el Avance | Meta 2014 | Avance Real 2014 |
|--|------------|------------------|
| Proyecto de ordenamiento ambiental Región de la Mojana estructurado | | |
| Hito 1: Escenarios de amenaza de inundación | 44% | |
| Hito 2: Evaluación del riesgo | 15% | |
| Hito 3: Análisis costo beneficio | 15% | |
| Total Avance Proyectado 2014 | 74% | |
| Río Fonce-San Gil recuperado | | |
| Hito 1: Estudios y diseños de solución a afectación | 14% | |
| Hito 2: Reforestación de áreas afectadas definidas en Estudios y Diseños | 5% | |
| Hito 3: Construcción de obras definidas en Estudios y Diseños | 5% | |
| Total Avance Proyectado 2014 | 24% | |
| Municipio de Gramalote reconstruido | | |
| Hito 1: Adquisición de área necesaria para nuevo casco urbano | 9,4% | |
| Hito 2: Plan de reasentamiento adoptado | 14,1% | |
| Hito 3: Inicio obras infraestructura, urbanismo, viviendas y equipamientos | 23,5% | |
| Total Avance Proyectado 2014 | 47% | |

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO SOCIAL

Transparencia y acceso a la información pública

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Índice de Integridad y Transparencia (Nivel de Gobernabilidad) con el método de ITN * | 0% | 0 | 0 | 0% | 100% | |
| Índice de Gestión Ética | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |
| Índice de Comunicación | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |

Espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|--|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Índice (Nivel) de satisfacción ciudadana | 0% | 90% | 0 | 0% | 98% | |
| Nivel participación ciudadana | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |

Modelo de Servicio al Ciudadano

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|--|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Nivel de satisfacción ciudadana respecto a la atención | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |
| Nivel de Reducción de PQRS | 0% | 10% | 0 | 0% | 25% | |

* El ITN es un indicador propuesto por el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo dentro del Plan de Acción Sectorial del cuatrienio 2010-2014. No hay fórmula institucional, sólo se obtiene el resultado de parte de la corporación Transparencia por Colombia. La medición se tiene sólo si dicha corporación nos incluye en el inventario de entidades a medir.

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD

Plan Estratégico de Recursos Humanos

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Nivel de satisfacción laboral | 0% | 95% | 0 | 0% | 100% | |
| Nivel de bienestar (Índice de bienestar) | 0% | 95% | 0 | 0% | 100% | |
| Nivel de incidencia de la capacitación en el mejoramiento del desempeño | 0% | 10% | 0 | 0% | 20% | |
| Funcionarios capacitados | 83% | 90% | 0 | 0% | 100% | |

Gestión de Tecnologías de Información

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|--|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Nivel de cumplimiento de ANS Terceros | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |
| Nivel de satisfacción del servicio de TI | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |
| Porcentaje de compatibilidad de los sistemas de la Entidad, frente a las normas y/o políticas de seguridad | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |

- **Nivel de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los procesos:** Este indicador se obtiene a través de una encuesta, dado que este año los procesos están en proceso de mejora, no se tendrá medición de este indicador.

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO ADMINISTRATIVO Y AMBIENTAL

Gestión Documental

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|-----------------------------------|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Nivel de actualización de las TRD | 0% | 95% | 0 | 0% | 100% | |

Gestión Ambiental Institucional

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Nivel de cumplimiento del programa de ahorro y uso eficiente del agua | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |
| Nivel de cumplimiento del programa de ahorro de consumo de papel | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |
| Nivel de cumplimiento del programa de manejo integral de residuos sólidos | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |
| Nivel de cumplimiento del programa de ahorro y uso eficiente de energía | 0% | 90% | 0 | 0% | 100% | |

- **Indicador de demanda de agua para uso doméstico - Volumen/Peso de residuos sólidos aprovechables - Niveles de ahorro de energía:** Estos indicadores están relacionados con la implementación/ejecución del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, que se inicia con una etapa de implementación/sensibilización.

INDICADORES PROGRAMA ESTRATÉGICO USO DE RECURSOS

| Indicador | Línea Base | Meta 2014 | Avance Real | % de Avance | Meta Total | Avance Acumulado |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------------|
| Nivel de ejecución de compromisos presupuesto total (% Ejecución Comprometido/Apropiado del presupuesto total) | 0 | 90% | 0% | 0% | 90% | 0% |
| Nivel de ejecución de obligaciones presupuesto total (% Ejecución Obligado/Apropiado del presupuesto total) | 0 | 90% | 0% | 0% | 90% | 0% |
| Nivel de ejecución de compromisos presupuesto de inversión (% Ejecución Comprometido/Apropiado del presupuesto de inversión) | 0 | 90% | 0% | 0% | 90% | 0% |
| Nivel de ejecución de obligaciones presupuesto de inversión (% Ejecución Obligado/Apropiado del presupuesto de inversión) | 0 | 90% | 0% | 0% | 90% | 0% |
| Nivel ejecución de compromisos del plan de contratación de inversión (% Ejecución Comprometido/Plan de contratación de inversión vigente) | 0 | 90% | 0% | 0% | 90% | 0% |
| Nivel de ejecución de obligaciones del plan de contratación de inversión (Pagos presupuesto de inversión durante 2014/Proyección pagos 2014 presupuesto de inversión) | 0 | 80% | 0% | 0% | 80% | 0% |
| Nivel de ejecución compromisos del PAA (% Ejecución comprometido PAA/Apropiado del presupuesto del PAA) | 0 | 90% | 0% | 0% | 90% | 0% |

- Las metas trazadas relacionadas con la ejecución de recursos se mide por vigencias.
- La meta 2014 está articulada con la meta sectorial exigida por el Minhacienda: ***Lograr la ejecución del los recursos del PGN apropiados por las Entidades del Sector Hacienda en un porcentaje mayor o igual al 90%***



ANEXO 6 PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014

PRESENTACIÓN

Con ocasión de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el 2014 el Fondo Adaptación ha llevado a cabo un ejercicio de Planeación estratégica que aborda todas las líneas de gestión que se proponen desde las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dentro del Plan de Acción 2014 se definen los propósitos trazados por la Entidad para llevar a cabo la implementación de los componentes de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que están en línea con los pronunciamientos trazados por la Secretaría de Transparencia según el Decreto 2641 de 2012.

|  PLAN DE ACCIÓN (Direccionamiento Estratégico Institucional) | | | |
|---|--|---|---|
| Política de Desarrollo Administrativo | PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL | | |
| | Programa Estratégico | Línea Estratégica | Acción Estratégica (PLAN DE ACCIÓN 2014) |
| Transparencia, participación y servicio al ciudadano | 2. Participación de la ciudadanía con énfasis en la adaptación y la gestión del riesgo de desastres. | 2.1. Transparencia y acceso a la información pública | 2.1.1. Plan anticorrupción |
| | | | 2.1.2. Plan de implementación de mecanismos de acceso a la información pública (página web, etc.) |
| | 2.2. Espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas | 2.2.1. Estrategias que mejoren los atributos de la información pública consultada | |
| | | 2.2.2. Plan de ampliación de eventos de diálogo presencial que permitan la participación de la ciudadanía | |
| | | 2.2.3. Plan de ampliación de acciones que incentiven la participación ciudadana | |
| | 2.3. Modelo de Servicio al Ciudadano | 2.3.1. Plan de atención al ciudadano | |
| | | 2.3.1. Plan de prevención del daño antijurídico institucional | |



ANEXO 6 PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014

B. COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN (Gestión de Riesgos)

Ubicación y ampliación del alcance hasta el plan operativo de la ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN (Gestión de Riesgos) EN EL PLAN DE ACCIÓN 2014

| | |
|---|---|
| POLÍTICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO: | Transparencia, participación y servicio al ciudadano |
| ESTRATEGIA INSTITUCIONAL: | 2. Participación de la ciudadanía con énfasis en la adaptación y la gestión del riesgo de desastres |
| LÍNEA ESTRATÉGICA: | 2.1. Transparencia y acceso a la información pública |
| ACCIÓN ESTRATÉGICA: | 2.1.1. Plan anticorrupción |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.1.1.1. Identificación de riesgos de todos los procesos |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.1.1.2. Análisis de los riesgos identificados de todos los procesos |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.1.1.3. Valoración de los riesgos identificados de todos los procesos |
| INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA: | Índice de Integridad y Transparencia (Nivel de Gobernabilidad) con el método de ITN ⁽¹⁾ |
| INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA: | Índice de Gestión Ética |

ANEXO 6 PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014

B. COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN (Rendición de Cuentas)

Ubicación y ampliación del alcance hasta el plan operativo de la ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN (Rendición de Cuentas) EN EL PLAN DE ACCIÓN 2014

| | |
|---|---|
| POLÍTICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO: | Transparencia, participación y servicio al ciudadano |
| ESTRATEGIA INSTITUCIONAL: | 2. Participación de la ciudadanía con énfasis en la adaptación y la gestión del riesgo de desastres |
| LÍNEA ESTRATÉGICA: | 2.2. Espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas |
| ACCIÓN ESTRATÉGICA: | 2.2.1. Estrategias que mejoren los atributos de la información pública consultada |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.2.1.1. Actualizar y mejorar el plan de actualización del sitio web (PASW) |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.2.1.2. 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) |
| ACCIÓN ESTRATÉGICA: | 2.2.2. Plan de ampliación de eventos de diálogo presencial que permitan la participación de la ciudadanía |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.2.2.1. Desarrollar y evidenciar mensualmente los espacios de diálogo con la ciudadanía, a través de la ejecución de los foros de auditorías visibles |
| ACCIÓN ESTRATÉGICA: | 2.2.3. Plan de ampliación de acciones que incentiven la participación ciudadana |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.2.3.1. 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 |
| INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA: | Índice (Nivel) de satisfacción ciudadana |
| INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA: | Nivel participación ciudadana |



ANEXO 6 PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014

B. COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN (Antitrámites – Racionalización de Procedimientos)

Ubicación y ampliación del alcance hasta el plan operativo de la ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN (Antitrámites – Racionalización de Procedimientos) EN EL PLAN DE ACCIÓN 2014

POLÍTICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO:

Eficiencia administrativa

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL:

3. Fortalecimiento Institucional y Desarrollo del Talento Humano

LÍNEA ESTRATÉGICA:

3.2. Sistema de Gestión Calidad

ACCIÓN ESTRATÉGICA:

3.2.1. Plan de Racionalización de trámites, servicios y procedimientos

TAREA ESTRATÉGICA:

3.2.1.1. Efectuar la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de instructivos

TAREA ESTRATÉGICA:

3.2.1.2. Efectuar la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de tutoriales

TAREA ESTRATÉGICA:

3.2.1.3. Efectuar la mejora al sistema de gestión de procesos a nivel de normalización de indicadores de gestión

INDICADOR LÍNEA ESTRATÉGICA:

Nivel de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los procesos

Ubicación y ampliación del alcance hasta el plan operativo de la ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN (Antitrámites – Racionalización de Procedimientos) EN EL PLAN DE ACCIÓN 2014

POLÍTICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO:

Eficiencia administrativa

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL:

3. Fortalecimiento Institucional y Desarrollo del Talento Humano

LÍNEA ESTRATÉGICA:

3.4. Gestión Documental

ACCIÓN ESTRATÉGICA:

3.4.1. Programa de gestión documental

TAREA ESTRATÉGICA:

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

INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA:

Documentos del archivo central consultados oportunamente

INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA:

Nivel de actualización de las TRD

ANEXO 6 PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014

C. COMPONENTE: ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ubicación y ampliación del alcance hasta el plan operativo de la ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL PLAN DE ACCIÓN 2014

| | |
|---|---|
| POLÍTICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO: | Transparencia, participación y servicio al ciudadano |
| ESTRATEGIA INSTITUCIONAL: | 2. Participación de la ciudadanía con énfasis en la adaptación y la gestión del riesgo de desastres |
| LÍNEA ESTRATÉGICA: | 2.3. Modelo de Servicio al Ciudadano |
| ACCIÓN ESTRATÉGICA: | 2.3.1. Plan de atención al ciudadano |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.1. Implementar y optimizar: Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de quejas y reclamos (Mecanismo: Desarrollo Institucional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.2. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad (Mecanismo: Desarrollo Institucional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.3. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna (Mecanismo: Desarrollo Institucional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.4. 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 (Mecanismo: Desarrollo Institucional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.5. Elaborar los ciclos de los servicios de atención al ciudadano (Mecanismo: Desarrollo Institucional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.6. Fortalecer la Política de servicio al ciudadano (Mecanismo: Desarrollo Institucional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.7. Clasificar los ciudadanos que se acercan a la Entidad a realizar solicitudes. (Mecanismo: Desarrollo Institucional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.8. Implementar mecanismos de seguimiento interno y externo a la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Mecanismo: Desarrollo Institucional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.9. Establecer un registro público sobre los derechos de petición (Mecanismo: Desarrollo Institucional). |

ANEXO 6 PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014

C. COMPONENTE: ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ubicación y ampliación del alcance hasta el plan operativo de la ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL PLAN DE ACCIÓN 2014

| | |
|---------------------------------------|--|
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.10. Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización (Mecanismo: Afianzamiento de la Cultura Organizacional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.11. Crear incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano, dentro del marco y limitación que tenga el presupuesto de la vigencia (Mecanismo: Afianzamiento de la Cultura Organizacional). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.12. Implementar protocolos de atención al ciudadano (Mecanismo: Fortalecimiento de Canales). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.13. Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos. (Mecanismo: Fortalecimiento de Canales). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.14. Mejorar los espacios físicos de atención al ciudadano, de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización. (Mecanismo: Fortalecimiento de Canales). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.15. Fortalecer la disponibilidad de puntos de atención como el buzón, formato PQR, community manager. (Mecanismo: Fortalecimiento de Canales). |
| TAREA ESTRATÉGICA: | 2.3.1.16. 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 (Mecanismo: Fortalecimiento de Canales). |
| INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA: | Nivel de satisfacción ciudadana respecto a la atención |
| INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA: | Nivel de Reducción de PQRS |



FUENTE OFICIAL PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO AL PLAN

"El Fondo Adaptación, define como única fuente oficial de información para realizar seguimiento a este plan, aquella que figure en los sistemas de información PSA y SRI"



REFLEXIÓN

***"Todos los caminos
conducen a Roma. La
PLANEACIÓN tiene que
identificar el más
conveniente."***