




## 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.

 <b>PLAN DE ACCIÓN</b> <b>(Direccionamiento Estratégico Institucional)</b>			
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

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

<b>POLÍTICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO:</b>	Transparencia, participación y servicio al ciudadano
<b>ESTRATEGIA INSTITUCIONAL:</b>	2. Participación de la ciudadanía con énfasis en la adaptación y la gestión del riesgo de desastres
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA:</b>	2.2. Espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas
<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA:</b>	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)
<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA:</b>	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
<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA:</b>	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
<b>INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA:</b>	Índice (Nivel) de satisfacción ciudadana
<b>INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA:</b>	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

<b>POLÍTICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO:</b>	Transparencia, participación y servicio al ciudadano
<b>ESTRATEGIA INSTITUCIONAL:</b>	2. Participación de la ciudadanía con énfasis en la adaptación y la gestión del riesgo de desastres
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA:</b>	2.3. Modelo de Servicio al Ciudadano
<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA:</b>	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).
<b>INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA:</b>	<b>Nivel de satisfacción ciudadana respecto a la atención</b>
<b>INDICADORES LÍNEA ESTRATÉGICA:</b>	<b>Nivel de Reducción de PQRS</b>



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."***