



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

PORTAFOLIO DE SERVICIOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

Impulsando el desarrollo sostenible del país,
a través de la adaptación al cambio climático

9-GAC-G-01. Versión 1.1, enero de 2020



Equipo Directivo Fondo Adaptación:

EDGAR ORTIZ PABÓN
Gerente

ANIBAL JOSÉ PÉREZ GARCÍA
Subgerente de Gestión del Riesgo

RAFAEL EDUARDO ABUCHAIBE LÓPEZ
Subgerente de Proyectos

ANDRES AUGUSTO PARRA BELTRAN
Subgerente de Estructuración

ANDRES AUGUSTO PARRA BELTRAN
Subgerente de Regiones (e)

DIANA PATRICIA BERNAL PINZÓN
Secretaria General

VICTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

Investigación y Textos:

EQUIPO DE TRABAJO
Atención al Ciudadano

PORTAFOLIO DE SERVICIOS ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Versión 1.1 enero 2020, Bogotá D.C.

CONTROL DE CAMBIOS Y NOMENCLATURA

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN |
|---------|---------|--|
| 1.0 | 2019/09 | Documento inicial |
| 1.1 | 2020/01 | Actualización de dirección de la Entidad |

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| PRESENTACIÓN | 5 |
| QUIENES SOMOS | 5 |
| MISIÓN | 6 |
| VISIÓN | 6 |
| OBJETIVOS | 6 |
| Generales | 6 |
| Específicos..... | 6 |
| ALCANCE | 7 |
| 1 DEFINICIÓN DE USUARIOS..... | 8 |
| 2 CANALES DE ATENCIÓN | 9 |
| 2.1 Canales Internos..... | 9 |
| 2.2 Canales Externos y Virtuales..... | 9 |
| 2.3 Rendición de cuentas:..... | 13 |
| 3 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO..... | 15 |
| 3.1 Objetivos Estratégicos | 15 |
| 4 ORGANIGRAMA FUNCIONAL FONDO ADAPTACION..... | 17 |
| 5 USUARIOS DEL FONDO ADAPTACIÓN – VARIABLES..... | 18 |
| 6 FICHAS RESUMEN DE LA CARACTERIZACIÓN | 23 |
| 6.1 Variables relacionadas con el grupo 1: POBLACIÓN EN GENERAL | 24 |
| 6.2 Variables relacionadas con el grupo 2: POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LOS PROYECTOS DEL FONDO ADAPTACIÓN..... | 24 |
| 6.3 Variables relacionadas con el grupo 3: ENTIDADES PÚBLICAS/PRIVADAS .. | 24 |

INTRODUCCIÓN

En el 2015, con la expedición de la Ley 1753 de 2015, mediante la cual se adopta el Plan de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, se atribuyó al Fondo Adaptación la facultad de ejecutar proyectos integrales de gestión del riesgo y adaptación al cambio climático con un enfoque multisectorial y regional, además de los relacionados con el fenómeno de La Niña.

Dicha facultad le permitirá utilizar su experiencia y conocimiento en la ejecución de proyectos enfocados a generar transformaciones estructurales en el desarrollo territorial para reducir los riesgos asociados a los cambios ambientales globales que vive el planeta, de tal manera que el país esté mejor adaptado a sus condiciones climáticas.

Lo anterior permitirá fortalecer el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y las políticas ambientales y de gestión del cambio climático.

Esto obliga a realizar una actualización al documento inicial, para que esté al día con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) que buscan una mejora continua en la atención al ciudadano; así como con el objeto misional ampliado de la entidad.

PRESENTACIÓN

Este documento contiene el portafolio de servicios del Equipo de Atención al Ciudadano del Fondo Adaptación, enmarcado en las disposiciones legales y reglamentarias internas de la Entidad, en las políticas de buen gobierno, el en Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así mismo en lo estipulado en el artículo 73 de la Ley 1474/2011.

Dando cumplimiento a lo anterior, el Equipo de Atención al Ciudadano del Fondo Adaptación, aplica estrategias para mejorar y garantizar la atención a la ciudadanía, así como a nuestro grupo de interés (población objeto de atención por parte de la Entidad, aquella que fue afectada por el fenómeno de la Niña 2010-2011), en todas las regiones del país, a través de canales de contacto presenciales y virtuales.

Con ese enfoque, el propósito del Fondo Adaptación es satisfacer y gestionar el trámite requerido por el usuario, de manera cordial, eficaz y coherente y oportuno, brindando así un servicio de calidad.

QUIENES SOMOS

Somos una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público del gobierno colombiano que inicialmente se creó para atender la construcción, reconstrucción, recuperación y reactivación económica y social de las zonas afectadas por los eventos derivados del fenómeno de La Niña de los años 2010 y 2011.

Desde que iniciamos nuestra labor a finales de 2011 hemos cumplido con nuestro compromiso, liderando acciones de reconstrucción con transformación que han contribuido al desarrollo sostenible, al bienestar económico y social y la mejora de la calidad de vida de miles de colombianos en todas las regiones del país.

En el 2015, con la expedición de la Ley 1753 de 2015, mediante la cual se adopta el Plan de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, se atribuyó al Fondo Adaptación la facultad de ejecutar proyectos integrales de gestión del riesgo y adaptación al cambio climático con un enfoque multisectorial y regional, además de los relacionados con el fenómeno de La Niña.

Dicha facultad le permitirá utilizar su experiencia y conocimiento en la ejecución de proyectos enfocados a generar transformaciones estructurales en el desarrollo territorial para reducir los riesgos asociados a los cambios ambientales globales que vive el planeta, de tal manera que el país esté mejor adaptado a sus condiciones climáticas. Lo anterior permitirá fortalecer el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y las políticas ambientales y de gestión del cambio climático.

MISIÓN

Somos una Entidad que contribuye a la adaptación del país al cambio climático, mediante la estructuración y ejecución de proyectos integrales y sostenibles, con enfoque regional y multisectorial, generando soluciones que permanezcan en el tiempo y conocimiento, para contribuir a la reducción de la vulnerabilidad fiscal del Estado.

VISIÓN

En 2030, el Fondo Adaptación será una Entidad técnica líder en la ejecución de grandes proyectos integrales y generación de conocimiento para reducir la vulnerabilidad de los efectos del cambio climático, reconocida en el ámbito nacional e internacional.

OBJETIVOS

Generales

- Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor y de interés del Fondo Adaptación con el fin de informar los servicios que se prestan para generar procesos de mejora continua que contribuyan a un buen posicionamiento de la entidad.

Específicos

- Gestionar la participación de la ciudadanía con énfasis en la adaptación y la gestión del riesgo de desastres.

- Realizar fortalecimiento institucional
- Emplear una estructura y un lenguaje que faciliten la consulta del portafolio de servicios de la entidad, teniendo en cuenta su población objetivo.
- Socializar la misión y visión de la Entidad, así como el alcance de los proyectos de intervención que desarrolla.

ALCANCE

Presentar el portafolio de servicios del Fondo Adaptación, identificando las características, necesidades e intereses de los grupos de valor y de interés de la Entidad aplicando estrategias para mejorar y garantizar la atención a la ciudadanía, en todas las regiones del país, a través de canales de contacto presenciales y virtuales.

Generando información veraz, necesaria y oportuna que aporte a la interacción con los grupos de interés y grupos de valor en aras de generar una sostenibilidad a los procesos.

1 DEFINICIÓN DE USUARIOS

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) se debe tener en cuenta dos tipos de usuarios y su definición:

GRUPOS DE VALOR: son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Es importante que la entidad tenga identificado a sus grupos de valor por rasgos como su ubicación, condiciones económicas, sociales, culturales, entre otros.

GRUPOS DE INTERÉS: son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad, como gremios, asociaciones de usuarios (campesinos, agricultores, transportadores), sindicatos, universidades, entre otros.

2 CANALES DE ATENCIÓN

Con el objetivo de brindar un mayor acceso a la información, el Fondo Adaptación cuenta con varios canales de difusión tanto internos como externos, que buscan llegar al mayor número de personas de los diferentes públicos de interés y de valor.

2.1 Canales Internos

- **Presencial**

- Calle 16 No. 6-66 Pisos 12 y 14, Edificio Avianca, sede central de la Entidad. El horario de atención al usuario y recibo de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 4:00 p.m. jornada continua.

- **Correspondencia**

- Ventanilla única para radicar las solicitudes en la sede central de la Entidad.
- Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales, los cuales son operados por los contratistas en las obras que ejecuta el Fondo Adaptación.

- **Telefónico**

- Servicio de conmutador en la línea (571) 4325400 extensión 123, se transfiere directamente a las extensiones de los servidores públicos y/o dependencias. Allí el ciudadano puede radicar una PQRSFD vía telefónica o solicitar información de su interés.

- **Virtual**

- Página Web www.fondoadaptacion.gov.co, que cuenta una sección en su menú principal denominada "Atención a la ciudadanía", donde puede encontrar información de diferente tipo (preguntas frecuentes, glosario, ofertas de trabajo, datos abiertos, portafolio de servicio y protocolo, información para población vulnerable, mecanismos de participación ciudadana, calendario de actividades, notificaciones, políticas para la radicación de documentos, entre otros); así como formularios para presentar inquietudes y consultas o responder a encuestas. Disponible en el link www.fondoadaptacion.gov.co

2.2 Canales Externos y Virtuales

- **Página web:** sitio oficial de la entidad que está disponible en la dirección www.fondoadaptacion.gov.co, el cual tiene un menú principal en la parte superior

con siete secciones que se presentan a continuación mencionando el contenido de cada una:

- Inicio: Slide de fotos, noticias, banners El Fondo en los Medios, banners Macroproyectos, banners información de interés y links de acceso a las redes sociales de la entidad.
- Fondo Adaptación: Quiénes Somos; Gerente; Marco Conceptual; Estructura Orgánica; Normativa; Planeación de la Entidad; Rendición de cuentas; Estudios, investigaciones y publicaciones; Lecciones aprendidas; Entidades vinculadas al sector; Asociaciones y agremiaciones y Formación A Fondo.
- Programas y Proyectos: Macroproyectos; Regiones; Avances, "En el Radar" y Proyectos no financiados.
- Contratación: Manifestaciones de interés; Listado de Convocatorias, Listado de Convocatorias directas; Listado de invitaciones; Convenios; Registro de proveedores; Manual de contratación y Manual de pagos.
- Prensa: Comunicados de prensa, Videos, Fotografías, Audios, El Fondo en los Medios y Especiales web.
- Atención a la ciudadanía: Peticiones, quejas y reclamos; Preguntas frecuentes; Glosario; Contáctenos; Ofertas de empleo; Datos abiertos; Portafolio de servicios y Protocolo; Información para la población vulnerable; Mecanismos de participación ciudadana; Encuesta de satisfacción al ciudadano; Calendario de actividades; Notificaciones y Seguimiento a Pagos.
- Transparencia: Atención a la ciudadanía, Información de interés, Estructura orgánica, Normatividad, presupuesto, Planeación, Mecanismos de control, Contratación, Trámites y servicios e Instrumentos de gestión de la información pública.

Adicionalmente se desarrolla información específica en varios botones (17) donde el usuario puede consultar temas como la rendición de cuentas, los avances, los proyectos que tienen algún tipo de dificultad o los procesos a través de la plataforma del SECOP.

En su parte central se presenta de manera continua información noticiosa de las actividades que realiza el Fondo y en la parte inferior tiene un menú que conduce directamente a las entidades de orden nacional.

- **Redes sociales**: A través de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, el Fondo difunde información respecto a su gestión. Estos canales de

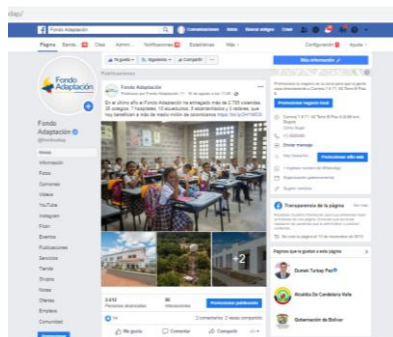
comunicación digital han permitido además, promover la participación de la ciudadanía.

Las cuentas oficiales son:

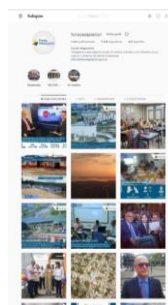
- **Twitter:** <https://twitter.com/Fondoadaptacion>



- **Facebook:** <https://www.facebook.com/fondoadap>



- **Instagram:** <https://www.instagram.com/fondoadaptacion/>



- **YouTube:** <https://www.youtube.com/user/fondoadaptacion1/videos>



- **Cartelera digital externa:** En esta pantalla, ubicada en la recepción de la entidad, se publican: horarios de atención, derechos y deberes del ciudadano, canales de atención, noticias de interés de la gestión y avance del Fondo, videos de los macroproyectos, proyectos y sectores e información de actualidad e interés general.
- **Socialización en actos de entrega:** en desarrollo de estas jornadas se promueve un diálogo directo con la comunidad beneficiaria de los proyectos, con el propósito de conocer sus historias y opiniones respecto a las obras que ejecuta la entidad.
- **Comunicados de prensa:** a través de esta herramienta la Entidad mantiene informada a la opinión pública y a los medios de comunicación respecto a la gestión del Fondo, sus macroproyectos, proyectos y sectores.
- **Videos testimoniales:** con la elaboración y publicación de este material audiovisual, se busca contar las historias de los beneficiarios de los proyectos y responder las preguntas frecuentes de la comunidad.
- **Participación en las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano:** son una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del "programa Nacional de Servicio al Ciudadano" y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa. Durante un día, las entidades de la administración pública se articulan, con el propósito de acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades a nivel nacional, departamental y territorial.

De acuerdo con lo establecido en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, el Fondo participa en las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano, en desarrollo de sus deberes y obligaciones en materia de Participación Ciudadana, Democrática y Transparencia, primordialmente.

Los Objetivos de las Ferias de Atención al Ciudadano son:

- Articular la oferta institucional del orden nacional, departamental y municipal.
- Facilita el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Administración Pública.

- Proveer al ciudadano de información sobre los programas y campañas que desarrollen las entidades públicas o privadas que presten servicios públicos.
 - Generar economías de escala en la provisión de servicios que presta el Estado.
 - Disminuir las barreras a la entrada de la población a los servicios que presta el Estado.
 - Eliminar los intermediarios que propician la corrupción.
- **Auditorias Visibles:** son la estrategia de control social desarrollada por el Gobierno Nacional para lograr la participación comunitaria en las actividades de seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión pública con el fin de hacerlos transparentes y eficientes, involucrando directamente a los beneficiarios.

La Estrategia de Auditorias Visibles en el Fondo Adaptación está compuesta por 5 mecanismos:

- Foros
- Equipos Locales de Seguimiento
- Reuniones de seguimiento
- Sondeos de satisfacción
- Atención al ciudadano

2.3 Rendición de cuentas:

Conscientes del valor que representa el intercambio de ideas permanente y la importancia de construir lazos de confianza con las comunidades para fortalecer la gestión de la entidad, se creó la estrategia **Rendición de Cuentas 365** con el fin de mantener informados todos los días del año a los públicos de interés a través de diferentes canales de comunicación.

Como parte de esta estrategia la entidad promueve espacios presenciales y virtuales para que la ciudadanía tenga acceso a información sobre la ejecución de los macroproyectos, proyectos y sectores. En este sentido, además de la Audiencia presencial de rendición de cuentas que se realiza una vez al año, se generan otras actividades:

- Audiencia anual de rendición de cuentas: se realiza con el objetivo de mantener informados a nuestros públicos de interés (contratista, entidades privadas, gobierno y comunidad en general) a cerca de las actividades realizadas por la entidad a lo largo de la vigencia y que contribuyeron al cumplimiento del objeto misional.

En desarrollo de esta audiencia, la entidad promueve un espacio de diálogo abierto en el que explica, escucha y recibe una retroalimentación de la comunidad sobre

los temas relacionados con la gestión del Fondo. Además, fortalece los mecanismos de transparencia institucional y participación ciudadana.

Para la realización de esta audiencia, se diseñan piezas comunicativas para redes sociales y medios de comunicación y se publica, en la página web de la entidad, un informe de gestión y de ejecución presupuestal, garantizando así el acceso a la información a través de varios canales.

- **#ElFondoResponde:** es un espacio virtual en el que la ciudadanía puede formular sus inquietudes a cerca de la gestión de la entidad y las actividades que desarrolla la administración para cumplir con los objetivos estratégicos. Para esta actividad la entidad realiza una transmisión en directo vía Facebook Live con el gerente, subgerentes y sectoriales, quienes responden en vivo las inquietudes que formulan las personas a través de redes sociales o de los canales de atención al ciudadano.
- **#SeguimientoAFondo:** el gerente de la entidad programa mesas de trabajo con contratistas e interventores con el objetivo de hacer seguimiento a los proyectos que presentan algún tipo de dificultad, con el propósito de formular acciones que permitan lograr avances.

3 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

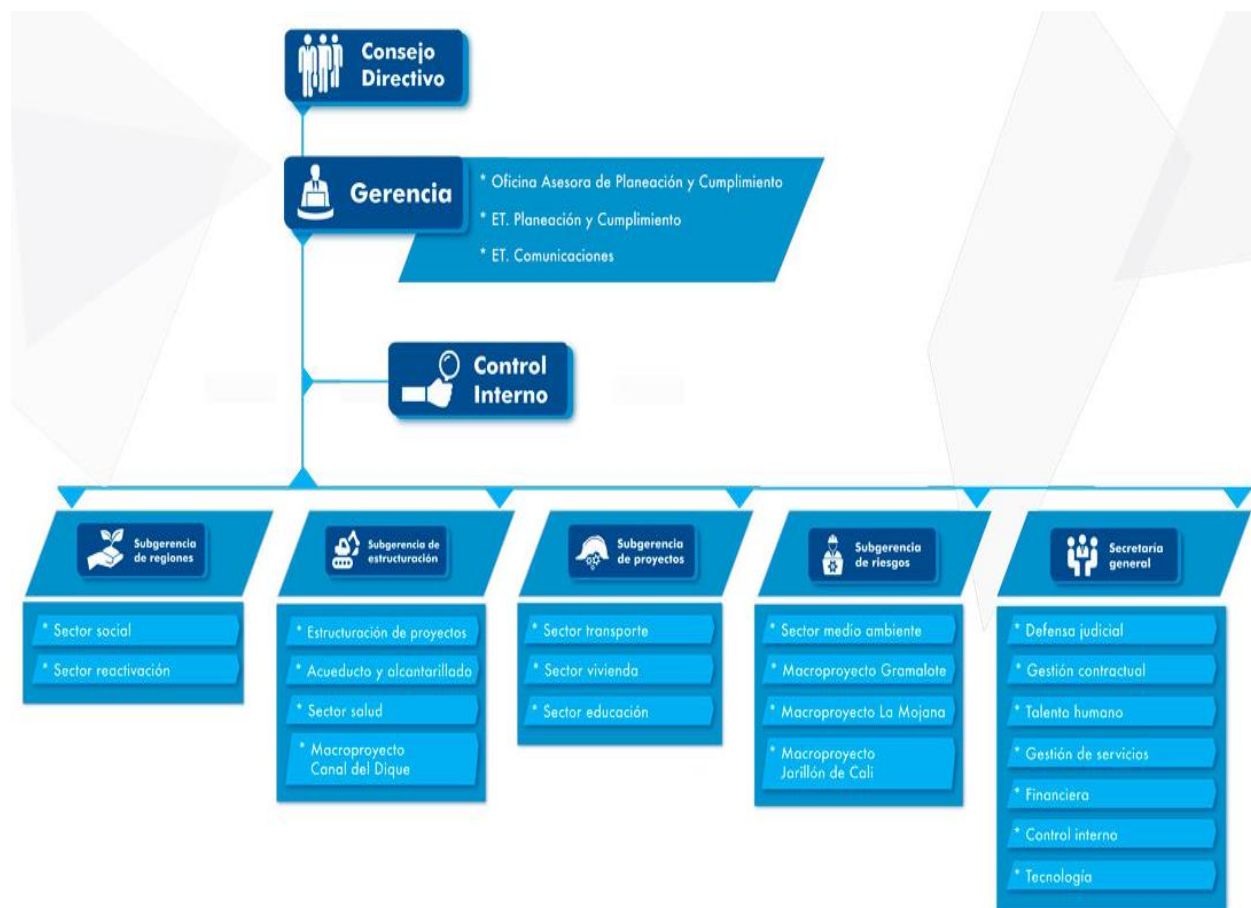
Consiste en fomentar la participación de los ciudadanos con el propósito de promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el Fondo Adaptación y los ciudadanos, aumentando el nivel de transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia y efectividad del servicio y atención a los ciudadanos prestada por los funcionarios del Fondo, basados entonces con las acciones realizadas por los funcionarios, las cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública del Fondo Adaptación.

3.1 Objetivos Estratégicos

- Generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas.
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas del Fondo, cerrando espacios para la corrupción.
- Prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a la satisfacción del usuario.
- Acercar la Entidad a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas.
- Prestar servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información.
- Fortalecer la participación de la comunidad en los proyectos que lidera.



4 ORGANIGRAMA FUNCIONAL FONDO ADAPTACION



5 USUARIOS DEL FONDO ADAPTACIÓN – VARIABLES.

Para definir los actores principales que intervienen en el cumplimiento del objeto misional del Fondo Adaptación y en coherencia con lo dispuesto en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), desde su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se definieron las variables que se relacionan a continuación:

| Servicio: SOCIALIZACIÓN VIRTUAL DE LOS AVANCES EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS DEL FONDO ADAPTACIÓN | | | |
|---|---------------------|--|--|
| Grupo: COMUNIDAD EN GENERAL CON FACIL ACCESO A INTERNET | | | |
| PERSONAS / GRUPOS DE PERSONAS | | | |
| <u>Nivel</u> | <u>Variable</u> | <u>Característica Evidenciada</u> | <u>Consideraciones</u> |
| Geográfico | Ubicación | Población habitante de Colombia (cualquier corregimiento/municipio/departamento del Territorio Nacional) | El usuario deberá tener acceso a internet para consultar la información. |
| Intrinseco | Acceso a canales | Población con disponibilidad de fácil acceso a internet | El usuario deberá tener acceso a internet para consultar la información. |
| | Uso de canales | Población con manejo de navegación en internet | El usuario deberá tener acceso a internet para consultar la información. |
| | Conocimientos | Población que conozca el portafolio de servicios de la entidad | Para acceder a la información publicada por el Fondo, el usuario debe tener amplio conocimiento de lo servicios que ofrece la entidad. |
| Comportamiento | Niveles de uso | Población con fácil acceso a internet que requiera consultar mas de una vez la información contenida en nuestros canales virtuales | El usuario deberá tener acceso a internet para consultar la información. |
| | Beneficios buscados | La información deberá estar siempre disponible para la consulta de la población | El usuario deberá tener acceso a internet para consultar la información. |

PORTAFOLIO DE SERVICIOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Servicio: SOCIALIZACIÓN PRESENCIAL DE LOS AVANCES EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS DEL FONDO ADAPTACIÓN | | | |
|---|------------------|--|--|
| Grupo: COMUNIDAD EN GENERAL HABITANTE DE LAS REGIONES EN LAS CUALES EL FONDO SE ENCUENTRA EJECUTANDO PROYECTOS | | | |
| PERSONAS / GRUPOS DE PERSONAS | | | |
| <u>Nivel</u> | <u>Variable</u> | <u>Característica Evidenciada</u> | <u>Consideraciones</u> |
| Geográfico Diagnostico | Ubicación | Población habitante o con posibilidades de desplazarse a las regiones en las cuales el Fondo Adaptación se encuentra realizando la visita | Los usuarios se desplazarán a las regiones en donde el Fondo se encuentra realizando la visita |
| | Población | Población habitante de Colombia ubicada en zona urbana, Suburbano y rural de las regiones en las cuales el Fondo se encuentra realizando la visita | Los usuarios se desplazarán a las regiones en donde el Fondo se encuentra realizando la visita |
| | Acceso a canales | Atención presencial: Facilidad para desplazarse a las regiones en las cuales el Fondo se encuentra realizando la visita (opcional) Acceso a internet para consultar el calendario de eventos | Los usuarios se desplazarán a las regiones en donde el Fondo se encuentra realizando la visita |
| | Vulnerabilidad | Población con dificultad para desplazarse a las regiones en las cuales el Fondo se encuentra realizando la visita | Los usuarios se desplazarán a las regiones en donde el Fondo se encuentra realizando la visita |
| Intrinseco | Acceso a canales | Acceso a internet para consultar el calendario de eventos. Presencial: Población con facilidad para desplazarse a las regiones en las cuales | El usuario deberá tener acceso a internet para consultar la información. Los usuarios se desplazarán a las regiones en donde el Fondo se encuentra realizando la visita |
| | Uso de canales | (opcional) Internet: Población con manejo de navegación en internet. Presencial: Población con facilidad para desplazarse a las regiones en las cuales el Fondo se encuentra realizando la visita | El usuario deberá tener acceso a internet para consultar la información. Los usuarios se desplazarán a las regiones en donde el Fondo se encuentra realizando la visita |
| Comportamiento | Eventos | Población con facilidad para desplazarse a las regiones en las cuales el Fondo se encuentra realizando la visita | Los usuarios se desplazarán a los eventos en los que se encuentre el Fondo Adaptación: Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Entrega de proyectos del Fondo Adaptación Rendiciones de cuentas realizadas por el Fondo Adaptación |

| Servicio: SOCIALIZACIÓN VIRTUAL DE LOS AVANCES EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS DEL FONDO ADAPTACIÓN | | | |
|---|----------------------|---|--|
| Grupo: COMUNIDAD EN GENERAL CON FACIL ACCESO A INTERNET | | | |
| ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS, ORGANIZACIONES | | | |
| <u>Nivel</u> | <u>Variable</u> | <u>Característica Evidenciada</u> | <u>Consideraciones</u> |
| Geográfico | Cobertura Geográfica | Entidades públicas o privadas ubicadas en Colombia o en otros países del mundo. | Las entidades accederán a la información que suministra el Fondo Adaptación a través de nuestros canales dispuestos para suministrar la misma: Virtual: Correos Electrónicos, página web y Redes Sociales Presencial: Sede principal del Fondo Adaptación, Regiones en las cuales el Fondo se encuentra ejecutando proyectos, Regiones en las cuales el Fondo este realizando actividades de interacción con la comunidad. Telefónico: A través del conmutador de la sede central de la Entidad |

PORTAFOLIO DE SERVICIOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Servicio: SOCIALIZACIÓN VIRTUAL DE LOS AVANCES EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS DEL FONDO ADAPTACIÓN | | | |
|---|----------------------|--|---|
| Grupo: COMUNIDAD EN GENERAL CON FACIL ACCESO A INTERNET | | | |
| ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS, ORGANIZACIONES | | | |
| <u>Nivel</u> | <u>Variable</u> | <u>Característica Evidenciada</u> | <u>Consideraciones</u> |
| tipología Organizacional | Tipo de Usuario | Entidades públicas o privadas que soliciten información al Fondo Adaptación y cuyo trámite y tiempo de respuesta dependa del tipo de actividad de la organización | El Fondo Adaptación tramitará los requerimientos de las entidades privadas o públicas en coherencia con los tiempos establecidos por la Ley y de acuerdo con el tipo de organización que solicite la información, siendo el caso de las entidades de control. |
| Comportamiento Organizacional | Procedimiento usado | Entidades públicas o privadas que soliciten información al Fondo Adaptación y cuyo trámite y tiempo de respuesta dependa del tipo de actividad de la organización | Las entidades accederán a la información que suministra el Fondo Adaptación a través de nuestros canales dispuestos para suministrar la misma: Virtual: Correos Electrónicos, página web y Redes Sociales Presencial: Sede principal del Fondo Adaptación, Regiones en las cuales el Fondo se encuentra ejecutando proyectos, Regiones en las cuales el Fondo este realizando actividades de interacción con la comunidad. Telefónico: A través del conmutador de la sede central de la Entidad El Fondo Adaptación tramitará los requerimientos de las entidades privadas o públicas en coherencia con los tiempos establecidos por la Ley y de acuerdo con el tipo de organización que solicite la información, siendo el caso de las entidades de control. |
| | Gestor Procedimiento | Funcionarios / empleados de entidades públicas o privadas que soliciten información al Fondo Adaptación. | El Funcionario / empleado de las entidades que solicite la información, será delegado por una decisión interna de cada una de las mismas, en coherencia con las funciones que desempeñe. |
| Geográfico | Ubicación | Población habitante de Colombia | Los usuarios deben residir en Colombia |
| | Población | Población habitante de Colombia, damnificada por el Fenómeno de La Niña 2010 -2011 y beneficiaria de los proyectos que ejecuta el Fondo Adaptación | Los usuarios deberán cumplir con los requisitos de intervención del Fondo Adaptación, previa verificación de la afectación por parte de las gerencias contratadas para tal fin, en coherencia con los criterios de elegibilidad de cada sector |
| | Acceso a canales | Atención presencial: entrega de los proyectos a la población beneficiaria de los proyectos del Fondo Adaptación (opcional) Acceso a internet para consultar el estado de avance en la ejecución de los proyectos que se encuentra ejecutando el Fondo Adaptación | Los usuarios deberán ser beneficiarios de los proyectos del Fondo Adaptación. Lo Usuarios deberán contar con acceso a internet para consultar el estado de avance de los proyectos, en los sitios electrónicos dispuestos para tal fin. |

| Servicio: SOCIALIZACIÓN VIRTUAL DE LOS AVANCES EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS DEL FONDO ADAPTACIÓN | | | |
|--|------------------|--|--|
| Grupo: Población afectada por el fenómeno de la Niña 2010 - 2011, beneficiaria de los proyectos que ejecuta el Fondo Adaptación | | | |
| PERSONAS / GRUPOS DE PERSONAS | | | |
| <u>Nivel</u> | <u>Variable</u> | <u>Característica Evidenciada</u> | <u>Consideraciones</u> |
| Intrínseco | Acceso a canales | (opcional) Acceso a internet para consultar el estado de avance en la ejecución de los proyectos que se encuentra ejecutando el Fondo Adaptación Presencial: entrega de los proyectos a la población beneficiaria de los proyectos del Fondo Adaptación | Los usuarios deberán ser beneficiarios de los proyectos del Fondo Adaptación. Lo Usuarios deberán contar con acceso a internet para consultar el estado de avance de los proyectos, en los sitios electrónicos dispuestos para tal fin. |
| Comportamiento | Eventos | Población damnificada del Fenómeno de La Niña 2010 - 2011, beneficiaria de los proyectos que ejecuta el Fondo Adaptación | Los eventos de entrega de los proyectos se encuentran orientados a los beneficiarios de los proyectos del Fondo Adaptación |
| Geográfico | Ubicación | Población en general habitante de Colombia o en otros países del mundo Entidades públicas o privadas ubicadas en Colombia o en otros países del mundo. | Los usuarios radicarán PQRSFD en el Fondo Adaptación a través de nuestros canales dispuestos para tal fin |
| | Población | Población en general habitante de Colombia o en otros países del mundo Entidades públicas o privadas ubicadas en Colombia o en otros países del mundo. | Los usuarios radicarán PQRSFD en el Fondo Adaptación a través de nuestros canales oficiales dispuestos para tal fin: Virtual: Correos Electrónicos y página web. Presencial: Sede principal del Fondo Adaptación, Regiones en las cuales el Fondo se encuentra ejecutando proyectos, Regiones en las cuales el Fondo este realizando actividades de interacción con la comunidad. Telefónico: A través del conmutador de la sede central de la Entidad |
| Intrínseco | Acceso a canales | Población en general habitante de Colombia o en otros países del mundo Entidades públicas o privadas ubicadas en Colombia o en otros países del mundo. | para presentar PQRSFD en el Fondo Adaptación, los usuarios deberán tener acceso a los canales oficiales dispuestos para tal fin , tal y como se enuncia a continuación: 1) Usuarios con acceso a Internet: Correos Electrónicos y página web. 2) Usuarios con facilidad para radicar PQRSFD de manera presencial: en la sede central del Fondo Adaptación, en las Regiones en las cuales el Fondo se encuentra ejecutando proyectos o en las cuales el Fondo este realizando actividades de interacción con la comunidad. 3) Usuarios con posibilidad de comunicarse telefónicamente con el Fondo Adaptación: A través del conmutador de la sede central de la Entidad El Fondo Adaptación tramitará los requerimientos de las entidades privadas o públicas y de la población en general, en coherencia con los tiempos establecidos por la Ley y de acuerdo con el tipo de organización que solicite la información, siendo el caso de las entidades de control. |

| Servicio: RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS | | | |
|--|----------|---|---|
| Grupo: POBLACIÓN EN GENERAL, ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS | | | |
| PERSONAS / GRUPO DE PERSONAS, ORGANIZACIONES | | | |
| Nivel | Variable | Característica Evidenciada | Consideraciones |
| Comportamiento | Eventos | Población en general habitante de Colombia o en otros países del mundo Entidades públicas o privadas ubicadas en Colombia o en otros países del mundo. | Los usuarios podrán presentar PQRSFD en los eventos en los que se encuentre el Fondo Adaptación: Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano a las que asista el Fondo Adaptación Entrega de proyectos del Fondo Adaptación Rendiciones de cuentas realizadas por el Fondo Adaptación |


Como resultado del estudio y del análisis de las variables se determinaron que los grupos de interés y los grupos de valor del Fondo Adaptación son los que se relacionan a continuación:

| MATRIZ DE INTERESADOS FONDO ADAPTACIÓN | | | |
|--|--|--|-----------------------------|
| GRUPOS DE INTERÉS | | GRUPOS DE VALOR | |
| INTERNOS | DESCRIPCIÓN | EXTERNOS | DESCRIPCIÓN |
| BENEFICIARIOS | CIUDADANOS RECEPTORES DE LOS PROYECTOS DEL FONDO | ENTES DE CONTROL | CONTRALORIA |
| CONSEJO DIRECTIVO | MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO | | PROCURADURIA |
| SERVIDORES PUBLICOS | FUNCIONARIOS | USUARIOS | INDIRECTOS |
| | CONTRATISTAS | | ORGANIZACIONES COMUNITARIAS |
| CONTRATISTAS | CONTRATISTAS DE OBRA | JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL - JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES | |
| | INTERVENTORIAS | CONSEJOS COMUNITARIOS | |
| | OPERADORES SOCIALES | CABILDOS Y/O RESGUARDOS INDIGENAS | |
| AUDITORIA INTERNA | MEDIOS DE COMUNICACIÓN | NACIONALES | |
| EQUIPOS LOCALES DE SEGUIMIENTO | | GOBIERNO | LOCALES |
| | | | REGIONALES |
| | NACIONALES | | |
| ENTIDADES INTERNACIONALES | ENTIDADES PRIVADAS | TERRITORIALES | |
| | | LOCALES | |
| ENTIDADES PRIVADAS | EQUIPOS LOCALES DE SEGUIMIENTO | COOPERACIÓN | |
| | | ONG INTERNACIONALES | |
| | | MIEMBROS DE LA COMUNIDAD QUE HACEN SEGUIMIENTO A LOS PROYECTOS DEL FONDO | |
| ASOCIACIONES | | | |


6 FICHAS RESUMEN DE LA CARACTERIZACIÓN

I


Señale el tipo de población que va a caracterizar:




Personas / Grupos



Empresas




Entidad Pública



Otra organización

Personas / Grupos de Personas

II

| Importancia | ¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada? | En caso de NO tener la información en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información? |
|--|---|---|
|  1 UBICACIÓN | SI/NO <input type="checkbox"/> SI | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 2 | SI/NO <input type="checkbox"/> SI | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 3 | SI/NO <input type="checkbox"/> SI | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 4 | SI/NO <input type="checkbox"/> SI | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 5 | SI/NO <input type="checkbox"/> SI | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |

⊗ En el segundo paso se anotan las variables que resultaron del diligenciamiento de los formatos presentados en la hoja registro de variables (figuras 12 y 13 de la guía). Se propone priorizar 5 variables pero la entidad puede incluir otras si así lo considera.

III

IV

Es preciso del enerse a pensar si la información de la variable que tiene que buscar es lo suficientemente importante como para salir a buscarla. Piense las implicaciones que tiene buscar esa información (dependiendo del mecanismo de búsqueda de información que tiene que emplear) y si vale la pena teniendo en cuenta la relevancia de la variable.

Identificación del grupo: identifique los grupos caracterizados, deles un nombre, los nombres sirven para definirlos mejor Ej:usuarios primera vez, avanzados, Pyme, corporación. Incluso puede apelar a darles el nombre con el que los pueda relacionar Ej: Dr. Lucho, ejecutivo de empresa de servicios de ingresos de más de 3.000 millones de pesos.

Grupo 1 – Nombre: Población en general

Grupo 2 – Nombre: Población beneficiaria de los proyectos del Fondo Adaptación

Grupo 3 – Nombre: Entidades públicas/privadas

6.1 Variables relacionadas con el grupo 1: POBLACIÓN EN GENERAL

Población en general habitante de Colombia o de cualquier país del mundo, que desea conocer el objeto misional del Fondo Adaptación y que tiene la posibilidad de acceder a nuestros canales de comunicación.

6.2 Variables relacionadas con el grupo 2: POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LOS PROYECTOS DEL FONDO ADAPTACIÓN

Población afectada por el fenómeno de La Niña 2010-2011, beneficiaria de los proyectos del Fondo Adaptación, que necesita información relacionada con los proyectos en ejecución de la Entidad, con posibilidad de acceder a nuestros canales de comunicación.

6.3 Variables relacionadas con el grupo 3: ENTIDADES PÚBLICAS/PRIVADAS

Entidades públicas/privadas en Colombia o en otros países del mundo, que desean conocer el objeto misional del Fondo Adaptación y que tienen la posibilidad de acceder a nuestros canales de comunicación.

Forma de relación con la Entidad: Identifique cómo los grupos poblacionales caracterizados se relacionan con la Entidad, esta información se toma del conocimiento de los procesos misionales de la empresa y de los usuarios que atiende, entender el detalle de cómo se relacionan los grupos identificados con la Entidad ayuda a visualizar los componentes de la iniciativa que se quiere implementar y si hay lugar a modificaciones que deban ser tenidas en cuenta.

Ejemplo:

- Servicios que accede
- Frecuencia de uso
- Canales de acceso
- Interacciones que debe hacer por trámite
- Satisfacción respecto del servicio prestado