



Informe de seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.

Diciembre 31 de 2020

María Claudia Gutiérrez Mejía
Asesor con funciones de Control Interno



Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo y Alcance.....	3
3. Principios Éticos	4
4. Valores Éticos	6
5. Formulación de estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	7
6. Verificación y Seguimiento.....	13
Componente #1: Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo	14
Componente #2: Estrategia Antitrámites	17
Componente #3: Estrategia de Rendición de Cuentas	17
Componente #4: Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	22
Componente #5: Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública .	25
Componente #6: Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana	27
7. Recomendaciones	28



Informe de Seguimiento a la Formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1. Introducción

La Asesora con funciones de Control Interno, en cumplimiento de su rol de seguimiento y evaluación, en cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Circular No. 04 de 2005 del presidente del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, presenta al representante Legal del Fondo Adaptación el Informe de Seguimiento a la Formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el Decreto 124 del 26 de enero del año 2016, el Fondo formuló y publicó oportunamente, dentro del primer trimestre del presente año, el Plan a ejecutar en la presente vigencia.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 - "Impulsando el desarrollo sostenible del país, a través de la adaptación al cambio climático", está estructurado partiendo de seis componentes en los que se enmarcan las acciones que deberán ser adelantadas en la entidad durante esta vigencia:

1. Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo,
2. Estrategia Antitrámites,
3. Estrategia de Rendición de Cuentas,
4. Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano,
5. Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
6. Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana

El documento correspondiente, se encuentra a disposición de todos los interesados en el sitio web de la Entidad:
<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/el-fondo/planes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/ano-2020>.

2. Objetivo y Alcance

Este informe tiene como objetivo el seguimiento a la ejecución de actividades de los componentes del Plan con corte a 31 de diciembre de 2020.

El plan cuenta con los lineamientos contenidos en los documentos: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión



2” y en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivo “*Formular la estrategia de la vigencia 2020 para la lucha contra la corrupción y la mejora de las relaciones con los ciudadanos que reciben los bienes y servicios del Fondo Adaptación, orientándolas a la transparencia, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas y la participación ciudadana*”.

A través de la Política institucional de transparencia y lucha contra la corrupción del Fondo nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, a cumplir con las funciones asignadas a la entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, la cual se desarrolla a través de los principios y valores que rigen el actuar de los colaboradores del Fondo Adaptación y que están consignados en el Código de Ética y Buen Gobierno, el cual es un referente formal de la conducta personal y profesional de todos quienes hacemos parte de la entidad.

3. Principios Éticos

El Fondo Adaptación realizó la actualización del Código de Ética y Buen Gobierno que fue aprobado por el Consejo Directivo en el año 2012 y se adopta mediante resolución 0390 de 2017, el día 31 de marzo de 2017.

Dicha actualización se realizó siguiendo, en lo pertinente, los lineamientos generales previstos en el *Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado*, propuesto al Estado Colombiano por el Programa de Eficiencia y Rendición de Cuentas en Colombia de la Agencia de los Estados Unidos Para el Desarrollo Internacional –USAID.

Para la definición de los principios y valores éticos, se adelantó un ejercicio participativo, que consistió en promover a través de un formulario electrónico que los funcionarios votaran algunos principios y valores propuestos por la Gerencia a través de la Secretaría General o bien definieran desde su perspectiva, iniciativas que representarán su compromiso y adherencia ética como servidores públicos con la entidad.

Los principios y directrices éticas, que se citan a continuación, corresponden a las declaraciones básicas desde las cuales se erige el sistema de valores al que todos los servidores y colaboradores del Fondo Adaptación se adscriben voluntariamente; estas creencias se presentan como postulados que se asumen como normas rectoras no susceptibles de transgresión o negociación:



En el Fondo Adaptación reconocemos y actuamos bajo los siguientes principios éticos:

- **Transparencia:** Nuestras actuaciones y decisiones serán claras, garantizaremos el acceso a la información oportuna para el ejercicio del control social.

Nos comprometemos como entidad con la rendición de cuentas, escenario en el cual se suministrará información precisa, real y permanentemente sobre la gestión y resultados.

- **Eficiencia y compromiso social:** Los funcionarios y colaboradores del Fondo Adaptación, ponemos a disposición de la entidad nuestras capacidades y destrezas académicas, profesionales, sociales y humanas para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado; dando más de lo que se espera de nosotros y ejerciendo nuestras funciones y actividades en estricto cumplimiento de la ley.

Las funciones y actividades institucionales estarán encaminadas a atender los requerimientos de nuestros usuarios, reconociendo sus particularidades y brindando una atención con calidad, oportunidad, eficiencia y transparencia.

El compromiso institucional y el sentido de pertenencia, por el cumplimiento del objeto y la finalidad del Fondo Adaptación, será nuestra principal motivación.

Los servidores del Fondo Adaptación, garantizaremos el máximo compromiso social para lograr que la entidad obtenga resultados de verdadero impacto social, económico y ambiental.

- **Legalidad:** Todas las actuaciones que desarrollemos como servidores públicos y colaboradores del Fondo adaptación estarán fundamentadas o sustentadas desde el punto de vista legal.

Constituye el marco para nuestra actuación, la Constitución Política, las leyes, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los acuerdos, las circulares y la demás normatividad que nos resulte aplicable.

Como funcionarios públicos y colaboradores del Fondo Adaptación velaremos porque la función pública garantice el acatamiento de los fines del estado y el objeto y la finalidad institucional, para beneficio de la nación y de la comunidad y no en representación de intereses propios



o de terceros en detrimento de la sociedad.

Evitaremos toda situación en la que los intereses personales directos o indirectos se encuentren en conflicto con el interés general o puedan interferir con el desempeño ético y transparente de las funciones de la entidad.

- **Interés general y prevalencia del bien común:** Las decisiones que se tomen en el Fondo Adaptación, buscarán solamente el interés común; no se tolerará el abuso de poder o el tráfico de influencias.

4. Valores Éticos

Los valores posibilitan la aplicación de los Principio Éticos y que deben orientar y guiar la conducta de todos los servidores públicos y colaboradores del Fondo Adaptación del nivel nacional, cualquiera que sea su tipo de vinculación. Estos valores son los siguientes:

- Servicio:** Damos a través de nuestro trabajo la colaboración que procura satisfacer una necesidad o causar un efecto benéfico en la vida de otras personas, con el único interés de ayudar a la sociedad.
- **Integridad:** En el Fondo Adaptación actuamos con entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento. En este contexto, nos preocupamos por desarrollar y aplicar habilidades y comportamientos dirigidos a potenciar el trabajo en equipo, el auto-liderazgo, la coherencia, la capacidad de atención y de escucha, la responsabilidad personal y social, la capacidad de reflexión, la proactividad, la pasión por el trabajo, la empatía hacia nuestros usuarios internos y externos, la capacidad de síntesis y de argumentación y la adecuada de gestión del tiempo.
- Honestidad:** En el Fondo Adaptación actuamos en coherencia con los principios individuales, institucionales y sociales, y velando porque nuestros actos sean realizados con una noción de justicia y cumplimiento del deber. En coherencia con lo anterior, nuestras funciones se deben desarrollar en un ambiente de transparencia e integridad para lograr la confianza, seguridad y respaldo de la población y generar una imagen positiva y un impacto óptimo en la sociedad. Estamos comprometidos con la autoevaluación permanente y sistemática y con el mejoramiento continuo, y que



nos permita cumplir con mayor eficacia nuestro objetivo y finalidad.

- **Responsabilidad:** Los funcionarios y colaboradores del Fondo Adaptación, tendrán siempre presente que por todas y cada una de sus acciones en cumplimiento de la misión institucional, deberán estar dispuestos a dar respuesta oportuna y cierta, aceptando libremente las consecuencias de sus actos.
- **Respeto:** En el Fondo adaptación, reconocemos que el respeto solo se construye valorando la pluralidad y la coexistencia de realidades diversas en el entorno social y organizacional; por lo anterior, en la entidad se promueve el buen trato entre los servidores y colaboradores, y entre estos y los ciudadanos.

5. Formulación de estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

El Fondo para dar cumplimiento a la política, ha establecido dentro del plan los siguientes objetivos específicos para alcanzar en esta vigencia:

- ✚ Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales del Fondo Adaptación, que atenten contra el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales.
- ✚ Planificar las estrategias orientadas a aumentar la satisfacción de los bienes y servicios que ofrece el Fondo Adaptación y fomentar la cultura del servicio en los servidores de la Entidad.
- ✚ Fortalecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la Entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.
- ✚ Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

Lo anterior, a través de la implementación de las siguientes líneas de acción:

- ✓ Adopción de las mejores prácticas en materia de contratación pública.
- ✓ Trabajo interinstitucional para elevar los estándares de transparencia.
- ✓ Definición de estrategias de servicio que soporten los procesos institucionales



garantizando el acceso a información, oportuna, clara, completa y con trazabilidad, que sea consistente en los diferentes canales y/o medios de interacción.

- ✓ Mejoramiento gradual de la página institucional a partir de la validación de los grupos de interés.
- ✓ Fortalecimiento en el análisis y eficacia de respuestas de quejas y reclamos y sugerencias.

En el mismo sentido, en el plan se establecieron las siguientes acciones para cada una de las estrategias:

Componente #1: Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

Para este componente durante 2020, se ejecutarán las siguientes líneas de acción a través de subcomponentes y actividades :

- Actualización de los riesgos institucionales, de acuerdo a la Política de Gestión de Riesgos de la Entidad aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Capacitación a los servidores públicos y contratistas.
- Monitoreo de los riesgos.
- Evaluación del riesgo.
- **Subcomponente Política de Administración de Riesgos**
 - i) Revisar y actualizar (si aplica) la Política de Riesgo de acuerdo con las experiencias de evaluación y seguimiento de los riesgos institucionales.
- **Subcomponente Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**
 - i) Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.
 - ii) Revisar y actualizar los eventos de riesgos de corrupción de la Entidad registrados en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de manera conjunta con las dependencias responsables, conforme con la metodología institucional.
- **Subcomponente Consulta y divulgación**
 - i) Divulgar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad.



ii) Publicar el mapa de riesgos de corrupción.

- **Subcomponente Monitoreo y revisión**

i) Implementar las acciones propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción.

ii) Realizar revisión periódica del mapa de riesgo de corrupción y aplicar los ajustes a que haya lugar en caso de posibles cambios que se generen respecto a la eficacia de los controles, cambios en el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes; verificando el cumplimiento de los planes manejo.

- **Subcomponente Seguimiento**

i) Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles, así como el cumplimiento de las acciones.

ii) Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.

Componente #2: Estrategia Antitrámites

En la actualidad el Fondo Adaptación no cuenta con competencia o función administrativa alguna, en el marco de la Ley, que den lugar a la existencia de trámites u otros procedimientos administrativos. En consecuencia, en este componente del plan anticorrupción no se formulan acciones.

Componente #3: Estrategia de Rendición de Cuentas

En el Fondo Adaptación la rendición de cuentas a la ciudadanía, es un ejercicio permanente y transversal orientado a afianzar la relación Estado – Ciudadano, que implica un compromiso en doble vía en el que los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones institucionales a nivel nacional, regional y local, y la Entidad explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

En la vigencia 2019, el Fondo Adaptación fue galardonado con el premio al primer lugar en la mejora estrategia de rendición de cuentas, otorgado por la Función Pública.

Las líneas de acción a implementar en este componente, durante la vigencia 2020:



- Estrategia de Rendición de Cuentas 365.
- Estrategia Institucional de Interacción Social.

- **Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible**
 - i) Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas Externa e Interna de la Entidad Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública.
 - ii) Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2019 y publicarlo en la página web en la sección “Transparencia” a más tardar el 30 de marzo de 2020, bajo los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas a cargo de Departamento Administrativo de la Función Pública.
 - iii) Producir y documentar de manera permanente en el año 2020 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.
 - iv) Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la Entidad respecto a la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública en cabeza de la Consejería Presidencial para la Estabilización y al Consolidación, en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública indiquen en el marco del Sistema de Rendición de Cuentas.

- **Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**
 - i) Implementar 60 comités de seguimiento a la ejecución de los Lineamientos de la estrategia de interacción de sostenibilidad social en los macroproyectos y sectores.
 - ii) Acompañar 40 espacios de participación de la estrategia social de Auditorías visibles.
 - iii) Ejecutar y acompañar 7 Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional.
 - iv) Diseñar e implementar espacios de diálogo, nacionales y territoriales, con base en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas de acuerdo con el cronograma establecido por el Sistema de



Rendición de Cuentas.

- **Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**

- i) Fortalecer 40 equipos locales de seguimiento – ELS 40 equipos locales de seguimiento – ELS fortalecidos.
- ii) Acompañar 10 actividades de relacionamiento con las comunidades beneficiaria.

- **Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

- i) Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas Externa e Interna de la Entidad.

Componente #4: Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

La actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano, realizada por el Fondo Adaptación en el mes de noviembre de 2019, busca unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, y que esta atención se realice manteniendo un estándar de calidad y accesibilidad, que aporte a los objetivos de la Entidad y genere satisfacción al ciudadano así como, afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y de la estrategia adoptada por la Entidad de servicio al ciudadano, donde adicionalmente se busca la accesibilidad para la atención de personas con discapacidad.

Las principales acciones que se desarrollarán en la estrategia de atención al ciudadano están orientadas a mejorar la cultura de servicio de los servidores a los grupos de interés y mejorar la satisfacción de los clientes en los servicios que los mismos demandan al Fondo.

Entre las acciones formuladas dentro de este componente del Plan, se encuentran las siguientes:

- **Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**

- i) Sin actividades para programar en la vigencia 2020.

- **Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención**



i) Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano a través de las actividades de (Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano) que la entidad ejecuta en región (PAAC-2019).

- **Subcomponente Talento Humano**

i) Sin actividades para programar en la vigencia 2020.

- **Subcomponente Normativo y procedimental**

i) Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley, a los derechos de petición que llegan al Fondo Adaptación.

- **Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano**

i) Medir la percepción y satisfacción de la comunidad respecto al Fondo Adaptación, teniendo en cuenta la atención de PQRSFD.

Componente #5: Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública

El plan anticorrupción incluye acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de *Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014*, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Las acciones formuladas para esta Estrategia se desarrollan a través de las siguientes acciones:

- **Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa**

i) Institucionalización de la Política de Transparencia.

ii) Acciones de Mejora Página Web.

- **Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva**

i) Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley.

- **Subcomponente Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información**

i) Sin actividades para programar en la vigencia 2020. Este



componente se cumplió en la vigencia 2019.

- **Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad**

- i) Sin actividades para programar en la vigencia 2020.

- **Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

- i) Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley.

Componente #6: Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana

La estrategia de Participación Ciudadana del Fondo Adaptación, denominada Auditorías Visibles, tiene como objetivo generar espacios de participación, control social y rendición de cuentas, en los cuales las comunidades impactadas por los proyectos liderados por el Fondo Adaptación, así como las partes interesadas-organizaciones sociales, líderes comunitarios, instituciones públicas y/o privadas-, participen de manera activa, en el diseño, ejecución, seguimiento y sostenibilidad de los proyectos.

Dentro de las acciones previstas por el plan en este componente se encuentran las siguientes:

- **Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa**

- i) Implementar 60 comités de seguimiento a la ejecución de los Lineamientos de la Estrategia de interacción de sostenibilidad social en los macroproyectos y sectores.
 - ii) Acompañar 40 espacios de participación de la estrategia social de Auditorías Visibles.
 - iii) Ejecutar y acompañar 7 Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional.
 - iv) Fortalecer 40 equipos locales de seguimiento – ELS.
 - v) Acompañar 10 actividades de relacionamiento con las comunidades beneficiaria.

6. Verificación y Seguimiento

La Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, lideró la formulación del Plan con los equipos responsables de su ejecución.



Como se describe en el documento *“Su estructura parte de seis componentes en los que se enmarcan acciones que deberán ser adelantadas por cada una de las áreas, de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la Entidad, tal como lo establece la Política de Planeación Institucional, contenida en el MIPG para la administración pública.”*

Todas las actividades que constituyen el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentran incluidas en el plan de Acción de la entidad.

A continuación, se relacionan los resultados del seguimiento a los avances de las acciones formuladas para los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con cumplimiento a 31 de diciembre de 2020, así como de las actividades que contemplan ejecución continua durante la vigencia:

Componente #1: Estrategia de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

- **Subcomponente Política de Administración de Riesgos**

- i) Revisar y actualizar (si aplica) la Política de Riesgo de acuerdo con las experiencias de evaluación y seguimiento de los riesgos institucionales.

En procura del mejoramiento continuo y como resultado de las evaluaciones y seguimientos realizados a la gestión de riesgos durante el año 2020, se revisó y ajustó la Política de Gestión de Riesgos de la Entidad, actualizándose frente a temas específicos de seguridad digital en el Fondo Adaptación. Esta Actualización fue presentada y aprobada en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

La versión actualizada de la Política se encuentra publicada en la Intranet para conocimiento y aplicación de todos los colaboradores de la Entidad. Esta versión de la Política fue socializada a través de correo electrónico institucional y la intranet en el día 10 de noviembre de 2020.



*Ruta en la intranet: para trabajar/ mapa de procesos/
MP-1 Direccionamiento Estratégico/Manuales, Instructivos y Políticas*

Click **aquí** para ver el documento

- **Subcomponente Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**
- este periodo se tenían programadas actividades relacionadas con:
 - **Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.**

Para este periodo objeto de seguimiento, se continuó por parte de los equipos de trabajo, con la actualización de la matriz de riesgos institucional, publicándose esta actualización en la página web de la Entidad. La actualización la inclusión de controles adicionales asociados dos riesgos de corrupción relacionados con el conflicto de intereses y así prevenir su materialización. Por otra parte, se realizaron ajustes a la Política, como ya se ha mencionado, en temas de Seguridad Digital y la gestión de este tipo de riesgos. Estos dos temas fueron presentados y aprobados en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/el-fondo/planes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/ano-2020>



- **Subcomponente Consulta y divulgación**

- **Divulgar el mapa riesgos de corrupción al interior de la Entidad**

Con la actualización a la matriz de riesgos de la Entidad presentada y aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en el mes de octubre de 2020, se procedió a su divulgación en la Página Web e intranet, en el mes de noviembre, cumpliéndose de esta manera con las acciones propuestas.

<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/el-fondo/planes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/ano-2020>

- **Publicar el mapa de riesgos de corrupción.**

La entidad publicó en la Intranet y en la página web la última versión del mapa de riesgos institucional con los ajustes relacionados con el conflicto de intereses, el 17 de noviembre de 2020

<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/el-fondo/planes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/ano-2020>.

- **Subcomponente Monitoreo y revisión**

- **Implementar las acciones propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción.**

El Fondo a través del instrumento “Seguimiento riesgos priorizados” el cual es aplicado a los equipos responsables de gestionar los riesgos de corrupción identificados para la Entidad, se relacionan las evidencias de las acciones propuestas que contribuyen a la no materialización de los riesgos de corrupción.

Este instrumento que se ha aplicado en cada uno de los cuatrimestres se ha convertido en insumo importante para los informes de Seguimiento a los riesgos de corrupción de cada cuatrimestre, que se encuentran publicados en la página Web del Fondo Adaptación.

<https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2020/Plan de Accion/Plan Anticorrupcion/Seguimiento Riesgos de Corrupcion/Informe Seguimiento Riesgos de Corrupcion Diciembre 2020.pdf>

A través de estos informes la Entidad, estableció que no se materializó ninguno riesgo de este tipo.

- **Realizar revisión periódica del mapa de riesgo de corrupción y aplicar los ajustes a que haya lugar en caso de posibles cambios**



que se generen respecto a la eficacia de los controles, cambios en el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes; verificando el cumplimiento de los planes manejo.

A través del instrumento “Seguimiento riesgos priorizados” el cual es aplicado a los equipos responsables de gestionar los riesgos de corrupción identificados para la Entidad, se relacionan las evidencias de las acciones propuestas que contribuyen a la no materialización de los riesgos de corrupción. Se cuenta con el informe de riesgos de corrupción publicado en la página web de la Entidad. En este seguimiento se identificaron ajustes que se deben realizar algunos de los controles de estos riesgos. La Entidad ha informado que esta propuesta de ajustes se llevará al próximo Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de 2021 para aprobación y posterior publicación.

- **Subcomponente Seguimiento**

- **Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles, así como el cumplimiento de las acciones.**

El informe de seguimiento de riesgos de corrupción se realizó con corte a 31 de Diciembre de 2020, cumpliéndose así con la realización de los tres seguimientos a los riesgos de corrupción de la Entidad, publicados en la página web de la Entidad. De igual forma, identificando que de los cinco riesgos de corrupción asociados en la matriz de riesgos durante el 2020 no se materializó ningún riesgo de este tipo.

- **Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.**

El seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de los tres cuatrimestres del año 2020 se encuentra publicado en la página web de la Entidad, de acuerdo con las fechas programadas.

<https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2020/Plan de Accion/Plan Anticorruption/Seguimiento Riesgos de Corrupcion/Informe Seguimiento Riesgos de Corrupcion Diciembre 2020.pdf>

Componente #2: Estrategia Anti-trámites

Para esta estrategia, en el documento publicado se argumenta que: *“En la actualidad el Fondo Adaptación no cuenta con competencia o función administrativa alguna, en el marco de la Ley, que den lugar a la existencia de trámites u otros procedimientos administrativos. En consecuencia, no en este componente del plan anticorrupción no se formulan acciones”.*

Componente #3: Estrategia de Rendición de Cuentas



Durante este periodo se realizaron actividades relacionadas con:

- **Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible**
 - **Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas Externa e Interna de la Entidad Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública.**

En desarrollo de la estrategia de “posicionar al Fondo Adaptación como una Entidad técnica, eficiente y transparente, que estructura y ejecuta proyectos integrales para construir un país más resiliente y transformar la vida de los colombianos”, se estableció como una prioridad mantener y fortalecer la estrategia de Rendición de Cuentas 365, que busca realizar procesos de rendición de cuentas de manera permanente a través de diferentes canales y acciones. Es así como dentro de esta estrategia se desarrollaron actividades de comunicación tanto externa como interna, que a continuación se presentan:

Estrategia de Comunicación Externa

Actividad	Número de actividades ejecutadas/Trimestre
Comunicados de prensa	41
Notas publicadas en medios de comunicación	438
Registro de las actividades del Fondo Adaptación en video	34
Número de mensajes publicados en redes sociales para socializar los avances en la gestión de la Entidad	691
Número de espacios digitales de rendición de cuentas #ElFondoResponde	4
Actualización en “El Radar”	4
Total	1212

Fuente: Informe de seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano tercer trimestre OAPC

En cuanto a la estrategia de comunicación interna, se desarrollaron acciones encaminadas a satisfacer las necesidades informativas de los colaboradores, para contribuir a la construcción de un ambiente laboral, que permita potencializar el trabajo en equipo y visibilizar los resultados de la entidad.



Estrategia de Comunicación Interna

Actividad	Número de actividades ejecutadas/Trimestre
Piezas informativas de lenguaje claro	8
Contenidos audiovisuales	7
Piezas de comunicación para informar sobre las acciones institucionales y lineamientos de la Entidad	198
Actividades de diálogo con los colaboradores,	10
Emisiones del noticiero	17
Actualización y fortalecimiento de AdaptaNET - Slides diseñados y publicados.	56
Actualización y fortalecimiento de Adapta NET- notas informativas en 4 álbumes de fotos en la Galería	35
Actualización y fortalecimiento de AdaptaNET -	4
Total	335

Fuente: Informe de ejecución Plan de Acción - Equipo de Trabajo de Comunicaciones

- **Producir y documentar de manera permanente en el año 2020 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.**
- **Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la Entidad respecto a la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública en cabeza de la Consejería Presidencial para la Estabilización y al Consolidación, en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública indiquen en el marco del Sistema de Rendición de Cuentas.**

Dentro de las acciones desarrolladas en el marco de la implementación del Acuerdo de Paz y como parte de la estrategia de comunicación externa que busca socializar los avances en la gestión del Fondo Adaptación, se diseñó una estrategia de divulgación sobre la entrega en insumos, equipos, asistencia técnica y fertilizantes a beneficiarios de once municipios (Argelia, Miranda, Caldon, El Tambo, Florencia, Balboa, Mercaderes, Buenos Aires, Bolívar, Sucre y Patía (de los cuales ocho son territorios PDET) en una transmisión en directo desde los municipios de Miranda y Argelia, donde se realizó una jornada de entrega de insumos a familias agricultoras beneficiarias del proyecto Reactivar



Agrícola Cauca.

Además de la transmisión en directo, se divulgó información respecto a las intervenciones del Fondo en territorios afectados por el conflicto armado, a través de un comunicado de prensa, redes sociales y una rueda de prensa con los principales medios de comunicación del departamento del Cauca

- **Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

- **Implementar 60 comités de seguimiento a la ejecución de los Lineamientos de la estrategia de interacción de sostenibilidad social en los macroproyectos y sectores.**

En el tercer cuatrimestre del año se realizaron 59 comités de seguimiento a la ejecución de los Lineamientos de la Estrategia de interacción de sostenibilidad social en los macroproyectos y sectores, distribuidos así:

- 17 comités de Educación
- 13 comités de Vivienda
- 7 comités de La Mojana
- 15 comités de Salud
- 15 comités de Reactivación Económica

- **Acompañar 40 espacios de participación de la estrategia social de Auditorías Visibles**

Se realizaron 45 espacios de participación ciudadana en el tercer cuatrimestre del año:

- 21 auditorías Visibles de Educación
 - 3 auditorías Visibles de Jarillón de Cali
 - 8 auditorías Visibles de Acueducto
 - 7 auditorías Visibles de Salud
 - 4 auditorías Visibles de Reactivación Económica
 - 2 auditorías Visibles de Vivienda

- **Ejecutar y acompañar siete Comités Regionales de Seguimiento – CORES en el marco de la estrategia de articulación regional**

En el tercer cuatrimestre del año se realizaron y acompañaron 5 Comités Regionales de Seguimiento – CORES en los municipios de Monpós (Bolívar), Campo de la Cruz (Atlántico), Gramalote (N. de Santander), Montecristo (Bolívar) y Albania.



- **Diseñar e implementar espacios de diálogo, nacionales y territoriales, con base en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas de acuerdo con el cronograma establecido por el Sistema de Rendición de Cuentas.**

Como parte de la estrategia de comunicación externa que busca implementar espacios de dialogo territorial y socializar los avances en la gestión del Fondo Adaptación, se diseñó una estrategia de divulgación sobre la entrega en insumos, equipos, asistencia técnica y fertilizantes a beneficiarios de once municipios (Argelia, Miranda, Caldoño, El Tambo, Florencia, Balboa, Mercaderes, Buenos Aires, Bolívar, Sucre y Patía (de los cuales ocho son territorios PDET) en una transmisión en directo desde los municipios de Miranda y Argelia, donde se realizó una jornada de entrega de insumos a familias agricultoras beneficiarias del proyecto Reactivar Agrícola Cauca.

Además de la transmisión en directo, se divulgó aprovecho este mismo espacio para dar información a los ciudadanos respecto a las intervenciones del Fondo en territorios afectados por el conflicto armado, a través de un comunicado de prensa, redes sociales y una rueda de prensa con los principales medios de comunicación del departamento del Cauca

- **Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**

- **Fortalecer 40 equipos locales de seguimiento – ELS 40 equipos locales de seguimiento – ELS fortalecidos.**

En el tercer cuatrimestre del 2020 se fortalecieron 36 equipos locales de seguimiento.

- 7 ELS en Vivienda
- 1 ELS en Jarillón de Cali
- 11 ELS en Salud
- 13 ELS en Educación
- 4 ELS de Acueducto

- **Acompañar 10 actividades de relacionamiento con las comunidades beneficiaria.**

En el tercer cuatrimestre del año se han acompañado 17 actividades de relacionamiento con las comunidades beneficiarias, 14 actividades de relacionamiento del sector Vivienda, y 3 actividades de relacionamiento del sector Educación



- **Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

- **Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas Externa e Interna de la Entidad**

Ver Componente #3 - Estrategia de Rendición de Cuentas en el ítem correspondiente a "Información de calidad y en lenguaje comprensible", donde se encuentra el "Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas Externa e Interna de la Entidad Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública" y se describen los avances logrados en esta iniciativa durante el periodo.

Componente #4: Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

- **Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención**

- **Fortalecer los canales de Atención al Ciudadano a través de las actividades de (Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano) que la entidad ejecuta en región (PAAC-2019)**

Teniendo en cuenta las medidas adoptadas por el gobierno nacional para enfrentar el riesgo epidemiológico, durante el año 2020, el Departamento Nacional de Planeación, priorizó un grupo de 12 entidades de orden nacional, así como la oferta departamental, para incluirlas en la estrategia y desarrollar las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (FNSC), entre las cuales no se priorizó al Fondo Adaptación para la ejecución de estas actividades.

- **Subcomponente Normativo y procedimental**

- **Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley, a los derechos de petición que llegan al Fondo Adaptación.**

En el Fondo Adaptación, trimestralmente publican en su página web el Informe de Gestión de Atención al Ciudadano, que incluye el seguimiento a la gestión realizada sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD):

<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones/informes-de-peticiones/2020>



Se recibieron 1281 PQRSFD, durante el segundo semestre de 2020, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recibió el mayor número de requerimientos, seguido por los Sectores: Salud, Educación, Transporte y el Macroproyecto Gramalote.

De las 1281 PQRSFD, 1197 trámites cuentan con respuesta dentro del término establecido de ley y una se gestionó de manera extemporánea. se encuentran en trámite 83.

Gestión de PQRSFD Tercer trimestre 2020

Estado	Cantidad	%
Trámite en tiempo	1197	99.91 %
Tramite Extemporáneo	1	0.083 %
Total	1198	100%

Fuente: Informe de Gestión de Atención al Ciudadano – Equipo de trabajo Gestión del Talento Humano y Servicios- Sección de Atención al Ciudadano.

- **Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano**

- **Medir la percepción y satisfacción de la comunidad respecto al Fondo Adaptación, teniendo en cuenta la atención de PQRSFD.**

El informe de Satisfacción Ciudadana del segundo semestre del año, se encuentra publicado en la página web de la Entidad y a través de este se puede realizar un análisis al respecto de la medición de percepción ciudadana realizada en los Foros de Auditorías Visibles.

<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/programas-y-proyectos/regiones/politica-interaccion-social/sondeos-de-satisfaccion/ano-2020-II>

El sondeo de satisfacción le permite conocer al Fondo Adaptación la percepción que tienen los ciudadanos frente a las necesidades e intereses sobre los proyectos ejecutados por la entidad y el grado de satisfacción frente a estos. Estos se realizan por medio de encuestas que se llevan a cabo en los foros de Auditorías Visibles. Encuestas realizadas por el Fondo Adaptación en el segundo semestre del año



fueron a en una percepción inicial a 674 ciudadanos y una percepción final a 251 ciudadanos en los Foros de Auditorías Visibles.

Como parte de algunas de las preguntas que se realizan al ciudadano participante en los Foros están:

- La información recibió a lo largo de la ejecución del proyecto por parte del Fondo Adaptación
- La imagen que tiene del Fondo
- ¿El espacio de participación realizado cumplió con sus expectativas?
- ¿El proyecto/obra que hoy se entrega por parte del Fondo Adaptación cumplió con sus expectativas?

La percepción ciudadana respecto de la imagen y gestión del Fondo como resultado de estos sondeos, arrojó que de 251 ciudadanos, el 94% de ellos respondió que era "Buena", mejorando la percepción ciudadana en 6 puntos porcentuales frente al primer semestre del año.

En el espacio de sugerencias, los ciudadanos (674) en una percepción inicial recomendaron:

- Seguir trabajando para beneficio de la comunidad, con empeño, responsabilidad y compromiso con la población.
- El Fondo Adaptación debe seguir mejorando su capacidad para cumplir con la entrega de los proyectos a tiempo.
- Mayor acompañamiento y articulación con los entes territoriales durante la ejecución de los proyectos

En el espacio de sugerencias, los ciudadanos (251) en una percepción final recomendaron:

- Realizar reuniones de manera autónoma por parte del Equipo Local de Seguimiento.
- Satisfacción por el proceso de acompañamiento que se brinda durante el desarrollo del proyecto y los espacios generados para el control social.
- Continuar con espacios de reunión que permitan la apropiación de los proyectos por parte de las comunidades.
- Felicitaciones a la entidad por la buena ejecución técnica y acompañamiento social durante el desarrollo de los proyectos.

Dentro del sondeo realizado se indaga a los ciudadanos respecto a :



¿Conoce usted todos los canales que dispone el Fondo Adaptación para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias?:

Inicialmente el 26% respondió no y una percepción final aún el 11% siguió respondiendo no.

Frente a esta situación Control Interno sugiere se realice un análisis más detallado de estas respuestas en los sondeos y se diseñe una propuesta más robusta y sencilla al alcance de los ciudadanos, que facilite esta interacción con el Fondo.

Es de aclarar que el Fondo realizó un análisis a los resultados del Informe de Satisfacción del primer semestre el cual se presentó al Comité de Gestión y Desempeño y proponiendo acciones en la Entidad con el objetivo de la mejora continua en el Sondeo de Satisfacción Ciudadana, las cuales actualmente se encuentran en ejecución, pero que deben ser reforzadas, revisando todas las respuestas negativas o no satisfactorias de los ciudadanos.

Componente #5: Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- **Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa**

- **Institucionalización de la Política de Transparencia.**

En cumplimiento de esta actividad se han realizado las siguientes acciones:

- Diagnóstico de cumplimiento a Ley de Transparencia 1712 de 2014 en la página web institucional. En el documento denominado "Diagnóstico Ley de Transparencia", se presenta una matriz detallada con el resultado del seguimiento a todas las publicaciones y contenidos de la página web.

El detalle del diagnóstico realizado se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://bit.ly/35Ns2GA>.

La Procuraduría General de la Nación realizó una auditoría al autodiagnóstico realizado por el Fondo encontrando diferencias entre las respuestas dadas en el autodiagnóstico y la auditoría realizada por la Procuraduría General de la Nación, PGN. Control Interno realizó un análisis, de estas diferencias encontrando que si bien la Entidad dispone de la información relacionada en los



requerimientos de los numerales de la Ley 1712 de 2014, los cuales se encuentran publicados en la página Web, en la observación de la PGN se señala que dentro del botón de transparencia no se encuentra el enlace para la consulta de algunos componentes que la entidad espera solucionar a través del desarrollo de su nueva página web.

El Fondo Adaptación ha desarrollado las actividades encaminadas a cumplir con los lineamientos dados por gov.co y la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 con el nivel de conformidad AA: El nuevo sitio desarrollado por el contratista Sinergy & Lowells bajo el proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía FA-SAMC-I-S-001-2020 fue entregado el día (28) de diciembre de 2020 y según informe entregado a Control Interno por la Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento, *da cumplimiento a los lineamientos dados por gov.co y la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 con el nivel de conformidad AA, tal y como se evidencia en los informes de cumplimiento entregados por el contratista a la entidad.*

De igual manera se informó que:

El nuevo sitio web desarrollado cuenta con chat para la interacción directa de la ciudadanía con la Entidad, dicho chat estará disponible en horario laboral de 8am. a 5pm. y será administrado por el área de atención al ciudadano.

El desarrollo del nuevo sitio web incluye entre sus funcionalidades el lenguaje de señas para secciones específicas. La oficina de comunicaciones se asesoró con el INSOR sobre los aspectos que se deben tener en cuenta para hacer accesible y de fácil consulta la página web a la población en condición de discapacidad. Estas recomendaciones se le transmitieron al desarrollador de la página.

Respecto a incluir instrucciones en el formulario de PQRSFD publicado en la web: El desarrollo de esta actividad se vio afectado por la coyuntura ocasionada por el Covid-19, el aislamiento preventivo y el trabajo en casa. Dado que la situación persiste y los colaboradores de la entidad continúan desarrollando sus actividades desde casa, no ha sido posible implementar por parte de Gestión Documental la herramienta INFODOC (la cual incluye el formulario de PQRSFD) que ya fue desarrollada y que requiere la actualización directamente en los equipos de los colaboradores de la Entidad.



- **Acciones de Mejora Página Web.**

Como se mencionó en el punto anterior, Control Interno fue informado de que el nuevo sitio desarrollado por el contratista Sinergy & Lowells bajo el proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía FA- SAMC-I-S-001-2020 fue entregado el día (28) de diciembre de 2020 y *da cumplimiento a los lineamientos dados por gov.co y la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 con el nivel de conformidad AA, tal y como se evidencia en los informes de cumplimiento entregados por el contratista a la entidad.*

- **Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva**

- **Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley**

Ver Componente #4 Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano en el ítem correspondiente a Normativo y procedimental - Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley, a los derechos de petición que llegan al Fondo Adaptación, donde se describen los avances logrados en cada una de estas iniciativas durante el periodo.

- **Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

- **Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley.**

Ver Componente #4 Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano en el ítem correspondiente a Normativo y procedimental - Realizar el Seguimiento de la respuesta en los términos establecidos por la Ley, a los derechos de petición que llegan al Fondo Adaptación, donde se describen los avances logrados en cada una de estas iniciativas durante el periodo.

Componente #6: Estrategias Adicionales: Participación Ciudadana

- **Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa**

- **Implementar 60 comités de seguimiento a la ejecución de los Lineamientos de la Estrategia de interacción de sostenibilidad social en los macroproyectos y sectores.**
- **Acompañar 40 espacios de participación de la estrategia social de Auditorías Visibles.**
- **Ejecutar y acompañar 7 Comités Regionales de Seguimiento –**



CORES en el marco de la estrategia de articulación regional.

- **Fortalecer 40 equipos locales de seguimiento – ELS.**
- **Acompañar 10 actividades de relacionamiento con las comunidades beneficiaria.**
Ver Componente #3 - Estrategia de Rendición de Cuentas en los items correspondiente a Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones e Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, donde se describen los avances logrados en cada una de estas iniciativas durante el periodo.

7. Conclusiones y recomendaciones

Control Interno concluye que:

- ✓ Tan sólo se presenta incumplimiento de una acción, incumplimiento dado por las restricciones por la Pandemia Covid-19 que imposibilitan el desarrollo de esta acción, ya que se requiere de la presencialidad de todos los funcionarios del Fondo.
- ✓ Se mantiene la tendencia de cumplimiento de los tiempos de respuesta y cumplimiento de respuesta a las PQRS, y de 1198 PQRS tan solo se presentó una respuesta extemporánea.
- ✓ A pesar de las limitaciones dadas por la Pandemia Covi-19, el Fondo continúa su estrategia de acercamiento y promoción de la participación ciudadana a través de sus estrategias de comunicación, Auditorías visibles y la permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- ✓ Se destaca de igual manera el interés de la alta dirección en la construcción del mapa de riesgos y en la implementación de los Controles por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Dados los resultados del esfuerzo realizado y para que redunde en el fortalecimiento de las capacidades institucionales para la atención de los ciudadanos y la lucha contra la corrupción, Control Interno recomienda:

- Analizar la implementación de la estrategia de participación ciudadana, y el resultado de los espacios de participación desarrollados, para identificar:
 - A. La estrategia.
 - B. El resultado de los espacios que como mínimo contemple:
 - Número de espacios de participación adelantados.



- Grupos de valor involucrados.
 - Metas y actividades institucionales que incluyeron ejercicios de participación.
 - Evaluación y recomendaciones de cada espacio de participación ciudadana.
 - Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de participación ciudadana.
- Tener en cuenta los lineamientos establecidos para la estrategia de rendición de cuentas en cuanto a la gestión institucional, sus resultados, cumplimiento de metas y el avance en materia de garantía de derechos y cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible como consecuencia de la gestión y los resultados.
 - La necesidad de ejercer el autocontrol respectivo por parte de cada uno de los equipos de trabajo, y el control que deben realizar los responsables de las metas, orientado a retroalimentar y mejorar el proceso, soportes de evidencias de cumplimiento de acciones y la calidad de la información.
 - Dentro del componente #4: Estrategia y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano-Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano, actividad :Medir la percepción y satisfacción de la comunidad respecto al Fondo Adaptación, teniendo en cuenta la atención de PQRSFD, se realice un análisis más detallado de estas respuestas en los sondeos y se diseñe una propuesta más robusta y sencilla al alcance de los ciudadanos, que facilite esta interacción con el Fondo.
Es de aclarar que el Fondo realizó un análisis a los resultados del Informe de Satisfacción del primer semestre el cual se presentó al Comité de Gestión y Desempeño y proponiendo acciones en la Entidad con el objetivo de la mejora continua en el Sondeo de Satisfacción Ciudadana, las cuales actualmente se encuentran en ejecución, pero que deben ser reforzadas, revisando todas las respuestas negativas o no satisfactorias de los ciudadanos.
 - Implementar el desarrollo del nuevo sitio web incluyendo todas sus funcionalidades.

MARÍA CLAUDIA GUTIÉRREZ MEJÍA
Asesor con funciones de Control Interno