



**NOS MUEVE  
LO QUE SUEÑAS**

# **PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022**



@fnaahorro



@FNAahorro



/FNAColombia



fnaAHORRO



FNA Móvil Ágil

[www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co)



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**Normatividad Planes de Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

<p>Ley 1474 de 2011 (julio 12)</p>	<p>CAPÍTULO VI : Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p>
<p>Decreto 1081 de 2015 (Mayo 26)</p>	<p>Título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>
	<p>Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”.</p>
	<p>Artículo 2.1.4.8. Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.</p>
	<p>Artículo 2.1.4.5. Verificación del cumplimiento. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.</p>
	<p>Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.</p>
	<p>Las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deberán integrar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizados al Plan de Acción Anual de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión</p>



## TABLA DE CONTENIDO

No.	Planes Institucionales	Nivel Ejecutivo Responsable
1	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano_Componente Transparencia	Grupo Antifraude
2	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano_Componente Racionalización de Trámites	Oficina Planeación-División Desarrollo Organizacional
3	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano_Componente Servicio al Ciudadano	Oficina Comercial y Mercadeo- Grupo de Optimizacion del Servicio al Consumidor Financiero
4	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano_Componente Rendición de Cuentas	Oficina de Planeación



## Formulación Plan Institucional

<b>Plan Institucional:</b>	7.3 PAAC - Transparencia y Acceso a la Información Pública / Gestión Riesgo de Corrupción
<b>Área a cargo:</b>	11. Grupo Antifraudes
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Enero de 2022

FICHA PLAN INSTITUCIONAL										
N°	ÁREA	PLANES DECRETO 612 DE 2018 (Si aplica)	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO (MIPG)	FORTALECIMIENTO MIPG	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Pilar Estratégico)	PROBLEMÁTICA / NECESIDAD	ACCIÓN	ENTREGABLE FINAL	FECHA DE INICIO PLAN	FECHA FIN PLAN
1	11. Grupo Antifraudes	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	SI	3. Experiencia del Cliente	Adoptar los nuevos lineamientos de Función Pública en cuanto a matriz de riesgos de corrupción	Actualizar matriz de riesgos de corrupción y sus lineamientos según la Guía Metodológica para Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública del año 2020	Versión actualizada de la matriz de riesgos de corrupción	14/01/2022	26/08/2022
2	11. Grupo Antifraudes	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	SI	3. Experiencia del Cliente	Implementar el Procedimiento de Conflicto de Interés, su reporte y administración	Crear, actualizar e implementar el Procedimiento de Conflicto de Interés, su reporte y administración en el FNA	Procedimiento de conflicto de interes formalizado	21/01/2022	30/12/2022
3	11. Grupo Antifraudes	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	NO	3. Experiencia del Cliente	Actualizar la Política de Transparencia del FNA y sus lineamientos según normatividad vigente Ley 1712 de 2014	Actualizar la Política de Transparencia del FNA	Versión actualizada de la politica de transparencia	14/01/2022	9/12/2022
4	11. Grupo Antifraudes	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	SI	3. Experiencia del Cliente	Monitorear que la información cargada a la pagina web del FNA y matriz de riesgos de corrupción se encuentren actualizadas	Monitorear que la información se encuentre actualizada en la pagina del FNA y la matriz de riesgos de corrupción	Informe de monitoreo	14/01/2022	9/12/2022
5	11. Grupo Antifraudes	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	SI	3. Experiencia del Cliente	Implementar acciones que permitan mitigar el riesgo de corrupción	Realizar curso en riesgos de corrupción	Registro de asistencia	4/02/2022	16/12/2022



## Formulación Plan Institucional

Plan Institucional:	7.1 PAAC - Racionalización de Trámites
Área a cargo:	6. Oficina Planeación
Fecha de Elaboración:	Enero de 2022

FICHA PLAN INSTITUCIONAL										
N°	ÁREA	PLANES DECRETO 612 DE 2018 (Si aplica)	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO (MIPG)	FORTALECIMIENTO MIPG	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Pilar Estratégico)	PROBLEMÁTICA / NECESIDAD	ACCIÓN	ENTREGABLE FINAL	FECHA DE INICIO PLAN	FECHA FIN PLAN
1	6. Oficina Planeación	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	11. Racionalización de Trámites	SI	3. Experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo nivel competitivo con el sector financiero, por tener desventaja en los desarrollos digitales.</li> <li>La disponibilidad de trámites en línea es limitada para el consumidor financiero por temas normativos.</li> <li>Exposición a pérdidas económicas y reputacionales por los casos de fraude</li> </ul>	TRÁMITE 241: Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro- Realizar las acciones para automatizar el formulario de cesantías de manera digital.	Informe, implementación formulario digital	5/02/2022	17/12/2022
2	6. Oficina Planeación	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	11. Racionalización de Trámites	SI	3. Experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo nivel competitivo con el sector financiero, por tener desventaja en los desarrollos digitales.</li> <li>La disponibilidad de trámites en línea es limitada para el consumidor financiero por temas normativos.</li> <li>Exposición a pérdidas económicas y reputacionales por los casos de fraude</li> </ul>	TRÁMITE 241: Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro- Disponer del Servicio de autogestión de Clave Multiusuario Digital para las empresas que requieran; realizar el reporte y pago de cesantías, autorización de retiros de cesantías o reportar y pagar planilla de Ahorro Fomento a la Construcción.	Informe de Implementación	19/02/2022	17/12/2022
3	6. Oficina Planeación	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	11. Racionalización de Trámites	SI	3. Experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reprocesos de actividades debido a que el Consumidor Financiero se presenta más de una vez en punto de atención a resolver sus dudas y/o con documentación incompleta para realizar un trámite.</li> <li>Perdida de posicionamiento en el mercado por tener como desventaja competitiva en desarrollos digitales.</li> <li>Ausencia de disponibilidad de canales de servicio alternativos para la prestación de los trámites</li> </ul>	TRÁMITE 543: Crédito para Vivienda por Cesantías y AVC Disponer de manera digital la radicación del trámite de Crédito para Vivienda por Cesantías y AVC	Informe de Implementación Trámite Digital Crédito para Vivienda por Cesantías y AVC	15/01/2022	2/07/2022



## Formulación Plan Institucional

<b>Plan Institucional:</b>	7.1 PAAC - Servicio al Ciudadano
<b>Área a cargo:</b>	5. Oficina Comercial y Mercadeo
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Enero de 2022

FICHA PLAN INSTITUCIONAL										
N°	ÁREA	PLANES DECRETO 612 DE 2018 (Si aplica)	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO (MIPG)	FORTALECIMIENTO MIPG	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Pilar Estratégico)	PROBLEMÁTICA / NECESIDAD	ACCIÓN	ENTREGABLE FINAL	FECHA DE INICIO PLAN	FECHA FIN PLAN
1	5. Oficina Comercial y Mercadeo	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	NO	3. Experiencia del Cliente	Identificar debilidades y fortalezas desde el enfoque de nuestros clientes internos y externos , en cuanto al servicio prestado y los productos y servicios que presta el FNA	Garantizar mediciones recurrentes y articuladas de forma transversal que permitan al FNA tomar acciones que impacten la satisfacción de los consumidores financieros	Informe de medición	7/01/2022	23/12/2022
2	5. Oficina Comercial y Mercadeo	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	SI	3. Experiencia del Cliente	Definir procesos y procedimientos con las diferentes áreas para garantizar la adecuada atención a los diferentes grupos étnicos y personas en condición de discapacidad.	Fortalecer los procesos y procedimientos para la atención de los diferentes grupos étnicos y personas en condición de discapacidad.	Procesos y procedimientos	21/01/2022	2/12/2022
3	5. Oficina Comercial y Mercadeo	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	NO	3. Experiencia del Cliente	Establecer la metodología que fortalezca el modelo de servicio transversalmente desde la perspectiva del cliente, para identificar el impacto que tienen los procesos de cada área sobre la satisfacción del cliente y tomar las acciones que impacten positivamente la experiencia de los consumidores financieros.	Fortalecer el modelo de servicio del FNA	Informe final con la evaluación de la implementación del modelo de servicio fortalecido	25/02/2022	23/09/2022
4	5. Oficina Comercial y Mercadeo	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	SI	3. Experiencia del Cliente	Incentivar la participación de los colaboradores del FNA en la prestación de un excelente servicio al ciudadano generando una cultura de servicio para cliente interno y externo.	Sensibilizar a los colaboradores del FNA sobre la importancia de la excelencia en el servicio para nuestros consumidores financieros	Campañas - Correos - Premiación	21/01/2022	9/12/2022

5	1. Secretaría General	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	NO	3. Experiencia del Cliente	Mejorar la calidad y los tiempos de las respuestas de los derechos de petición, garantizando el cumplimiento en los ANS por parte de las áreas responsables de la entrega de insumos.	Garantizar la respuesta oportuna y de calidad para los consumidores financieros del FNA	Informes de seguimiento del proceso, insumos y capacitaciones	28/01/2022	30/12/2022
7	5. Oficina Comercial y Mercadeo	7.1 PAAC - Servicio al Ciudadano	10. Servicio al Ciudadano	SI	3. Experiencia del Cliente	Fomentar el uso de los canales no presenciales	Mantener y fortalecer el uso de los canales no presenciales	Informe estadístico de uso de los CNP	21/01/2022	23/12/2022
8	5. Oficina Comercial y Mercadeo	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	SI	3. Experiencia del Cliente	Contar con información traducida a lenguaje claro para los consumidores financieros, de cara a la nueva guía de lenguaje claro.	Establecer los documentos para traducir a lenguaje claro, realizar campaña de conocimiento de la guía de lenguaje claro al interior de FNA y definir el indicador de medición sobre el impacto de la traducción a los consumidores financieros	Documentos traducidos, campaña de lenguaje claro y evaluación del impacto de su implementación	25/02/2022	2/12/2022
9	5. Oficina Comercial y Mercadeo	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	NO	3. Experiencia del Cliente	Estructurar la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública	Articular de forma transversal las acciones involucradas con el servicio al ciudadano desde la áreas y grupos de valor, adoptando los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano en cuanto a la estructuración de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano	Informe de la implementación y seguimiento de la estructuración	11/02/2022	16/12/2022



## Formulación Plan Institucional

Plan Institucional: 7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana  
 Área a cargo: 6. Oficina Planeación  
 Fecha de Elaboración: Enero de 2022

FICHA PLAN INSTITUCIONAL																	
N°	ÁREA	PLANES DECRETO 612 DE 2018 (Si aplica)	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO (MIPG)	FORTALECIMIENTO MIPG	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Pilar Estratégico)	PROBLEMÁTICA / NECESIDAD	ACCIÓN	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CICLO DE LA GESTIÓN PÚBLICA			PLAN DE ACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS			GRUPOS INVOLUCRADOS	ENTREGABLE FINAL	FECHA DE INICIO PLAN	FECHA FIN PLAN
								PLANEACIÓN PARTICIPATIVA	EJECUCIÓN PARTICIPATIVA	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PARTICIPATIVA	INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD				
1	8. Gerencia de Planeación Estratégica	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Promover la participación ciudadana en la formulación de la planeación institucional	Publicar los planes institucionales para consulta y participación ciudadana	X						Ciudadanos en general	Reporte de publicación	21/01/2022	30/12/2022
2	14. Vicepresidencia Jurídica	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Promover la participación ciudadana en la formulación de políticas de la entidad	Publicar los proyectos de reglamento de productos de la entidad para consulta y participación ciudadana	X						Ciudadanos en general	Reporte de publicación	1/04/2022	30/12/2022
3	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Generar espacios de participación ciudadana para la definición de temas de interés sobre la gestión de la entidad	Realizar encuestas a la ciudadanía para la definición de temas de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas	X				X		Ciudadanos en general	Informe resultados de la encuesta	7/10/2022	30/12/2022
4	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Contar con mecanismos de participación ciudadana que permitan ejercer control social sobre la gestión de la entidad	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas			X	X	X		Ciudadanos en general	Informe alcance de la audiencia	7/10/2022	30/12/2022
5	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Contar con mecanismos de participación ciudadana que permitan evaluar la gestión de la entidad	Realizar y publicar entrevistas a grupos de valor e interés sobre su experiencia de servicio con el FNA		X					Grupos de valor e interés del FNA	Reporte de entrevistas realizadas	1/04/2022	30/12/2022
6	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Implementar estrategias dirigidas a capacitar a los grupos de valor en el control social de la gestión institucional	Disponer espacios de formación en mecanismos de participación ciudadana y		X	X				Ciudadanos en general	Reporte de publicación de espacios de formación	1/04/2022	30/09/2022
7	8. Gerencia de Planeación Estratégica	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Promover el control social a partir de la presentación de los resultados de la gestión institucional	Publicar información sobre la gestión del FNA					X		Ciudadanos en general	Reporte de publicación	4/02/2022	30/12/2022



8	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Generar espacios de diálogo con los grupos interesados en la gestión y servicios de la entidad	Participar en eventos de diálogo sobre la gestión de la entidad						X		Grupos de interés	Reporte de participación en eventos	1/04/2022	30/12/2022
9	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Tener información actualizada de los grupos de valor e interés para la formulación de estrategias	Actualizar el documento de caracterización de los grupos de valor e interés							X	Grupos de valor e interés del FNA	Documento actualizado	1/04/2022	18/11/2022
10	10. Dirección de Transparencia y Cumplimiento	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	SI	3. Experiencia del Cliente	Adoptar los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y guía del Departamento Administrativo de la Función Pública para la publicación de información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública	Diseñar el Menú Participa para la página web del FNA	X						X	Ciudadanos en general	Botón del Menú Participa habilitado para acceso ciudadano en la página WEB	14/01/2022	30/12/2022