

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°	06 de 2024	Tema:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Trimestre III	
Fecha:	Octubre 31 de 2024	Ubicación:	Virtual - Herramienta Teams	
Hora inicio:	8:35 A.M.	Hora fin:	10:07 AM	
Objetivo		Socializar el Avance y Cumplimiento Plan Estratégico Institucional – Q3, el Avance y Cumplimiento Plan de Acción Institucional, Presentar el Plan de Trabajo PAI 2025, presentar para Aprobación Eliminación Documental, la Convalidación TRD ante AGN, la actualización instrumentos archivísticos, el Diagnóstico Integral de Archivos y dar a conocer los avances del Plan de Trabajo de PQR y el Avance del Plan de Trabajo de Puntos de Atención.		
PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN				
Nombre completo		Dependencia	Cargo	¿Asistió?
Laura Milena Roa Zeidan		Presidencia	Presidente	No
Sandra Milena Burgos Beltrán		Secretaría General	Delegada de Presidencia	Sí
			Secretario General	
María Alejandra Salas Álvarez		Vicepresidencia Jurídico	Vicepresidente Jurídico	Sí
Giovanni Sánchez González		Vicepresidencia Gestión Humana y Administrativa	Vicepresidente Gestión Humana y Administrativa	Sí
Raiza Isabel De Luque Curiel		Vicepresidente de Crédito	Vicepresidente de Crédito	No
Gloria Esperanza Chavez Bejarano		Vicepresidencia de Operaciones	Vicepresidente de Operaciones	Sí
Vacante		Vicepresidencia Financiera	Vicepresidente Financiero	No
Luis Gabriel Marín García		Vicepresidencia Empresarial	Vicepresidente Empresarial	No
Gabriel Esteban Lemus Solano		Vicepresidencia Redes	Vicepresidente Redes	Sí
Hernán Guiovanni Ríos Linares		Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital	Vicepresidente de Tecnología y Transformación Digital	Sí
Leonardo Rodriguez Viracacha		Vicepresidencia de Riesgos	Vicepresidente de Riesgos	Sí
Jenny Alexandra Gómez Sarmiento		Dirección de Transparencia y Cumplimiento	Directora de Transparencia y Cumplimiento	Sí
Jose Carlos Orozco Zequeda		Oficina de Control Interno	Jefe de Oficina de Control Interno	Sí

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Maria Clemencia Marquez Barragan	Dirección de Planeación	Directora de Planeación (E)	Sí
PARTICIPANTES INVITADOS			
Nombre completo	Dependencia	Cargo	¿Asistió?
Maria Clemencia Marquez Barragan	Gerencia Planeación Estratégica	Gerente Planeación Estratégica	Sí
Angelica María Zapata Barrera	Gerencia PQRS	Gerente de PQRS	Si
Javier Vicente Castro Uribe	Gerencia Punto de Atención	Gerente de Puntos de Atención	Si
Aura Elisa Guerrero Moreno	Gerencia Analítica de Datos	Gerente Analítica de Datos	Si
Alvaro Marquez Espriella	Gerencia Planeación Estratégica	Profesional de Gestión 01	Sí
Ivonne Beltrán Pérez	Gerencia Planeación Estratégica	Profesional 02	Sí
Jorge Orlando Sanchez Zambrano	Gerencia Planeación Estratégica	Profesional Esp. Experto 03	Si
Aldo Edisson Romero Romero	Gerencia Administrativa	Profesional 03	Si

1. TEMAS TRATADOS

1. Verificación del quórum

La secretaría técnica del comité procede a verificar el quórum una vez terminado la verificación, se confirma que hay quórum para comenzar el comité

2. Lectura y aprobación del orden del día

Con la verificación de quórum la secretaría técnica del comité da paso a la lectura al orden del día propuesto a continuación:

1. Verificación del quórum
2. Lectura y aprobación del orden del día
3. Declaración Conflicto de Interés
4. Avance y Cumplimiento Plan Estratégico Institucional –PEI
5. Avance y Cumplimiento Plan de Acción Institucional – PAI
6. Plan de Trabajo PAI 2025
7. Aprobación Eliminación Documental
8. Convalidación TRD ante AGN
9. Aprobación actualización instrumentos archivísticos
10. Diagnóstico Integral de Archivos
11. Avance del Plan de Trabajo de PQR
12. Avance del Plan de Trabajo de Puntos de Atención
13. Propositiones y Varios

Dicho orden del día es aprobado por los miembros del comité.

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

3. Declaración Conflicto de Interés

La secretaria técnica del Comité, consulta a los miembros si se declaran en conflicto de interés para deliberar y decidir en la presente sesión, quienes manifiestan no presentar conflicto en relación con los temas a abordar en la sesión.

4. Avance y Cumplimiento Plan Estratégico Institucional –PEI

Porcentaje de avances de los KPI- Septiembre 2024

PILAR ESTRATEGICO	KPI	Meta cuatrienio	Meta 2024	Avance 2024	Porcentaje de cumplimiento de la meta 2024
 Contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado	Número de Créditos Otorgados	80.000	18014	15445	86%
	Valor del Desembolso del Crédito	8 Billones	2.361.611 MM	1.755.507 MM	74%
Fortalecimiento gerencial, táctico y operativo centrado en el afiliado	Número días desembolso	45	75	92	-23% (17 días)
Contar con tecnología y datos para la toma de decisiones estratégicas	Modernización del Core	100%	42%	29%	69%
Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio al afiliado	Satisfacción del afiliado (NPS Net Promoter Score)	45%	44,8%	Se realiza el proceso de recolección de la información	Pendiente entrega de resultado del NPS 2023 por parte SAC.

Indicador 1 e indicador 2: Fuente de la Información. Gerencia de Planeación Financiera. Fecha de corte de la información 30 de septiembre de 2024
Indicador 3: Fuente de Información. Gerencia de Analítica de Datos. Fecha de corte de la información 30 de septiembre de 2024
Indicador 4: Fuente de Información. Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital. 30 de septiembre de 2024.
Indicador 5: Fuente de información SAC. Fecha de corte de la información 30 de septiembre de 2024

La secretaría técnica del comité le da el uso de la palabra al profesional de la Gerencia de Planeación Estratégica, Jorge Orlando Sanchez Zambrano con la finalidad de explicar el avance del tercer trimestre del 2024 del Plan Estratégico Institucional el cual expone cada uno de los pilares que lo compone:

Jorge Orlando Sanchez Zambrano, anuncia que dicho avance es a corte del tercer trimestre del 2024, de los cuatro pilares compuestos.

El primer pilar: *Contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado*, compuesto por el KPI: Número de créditos otorgados y valor de desembolso del crédito, tiene una meta para este año 2024 de créditos de 18.014 créditos otorgados, en la actualidad tenemos un avance de 15.445, dando un nivel de cumplimiento de esa meta del 86%. En cuanto al valor del desembolso de los créditos, con una meta para este año de 2.3 billones, en este momento llevamos 1.755.507 millones, lo que da un porcentaje de cumplimiento de esta meta del 74%. en relación con este Pilar. Es de resaltar en este pilar, que se está ejecutando acorde a lo planeado teniendo en cuenta la temporalidad.

El segundo Pilar: *Fortalecimiento gerencial táctico y operativo centrado en el afiliado*, compuesto el indicador número de días para el desembolso, el cual cuenta con una meta de 75 días, en la actualidad, el promedio de los primeros 9 meses de este año es de 92 días, dando un porcentaje

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

de cumplimiento de menos -23%, es decir, nos estamos sobrepasando en 17 días más de lo planteado.

El tercer Pilar: *Contar con tecnología y datos para la toma de decisiones estratégicas*, el indicador definido en este pilar es la Modernización del CORE, la meta de este año es llegar al 42% de esa modernización, a septiembre hay un avance del 29%, lo cual arroja un porcentaje de cumplimiento del 69% sobre la meta planteada para este año.

El cuarto Pilar: *Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio al afiliado*, conformado con el indicador, Satisfacción del afiliado (NPS Net Promoter Score), cerró con 44.8, es de resaltar que este pertenece a la gestión de la vigencia anterior, sin embargo, ya se encuentra trabajando en la consolidación de la medición que se presentará en el siguiente trimestre.

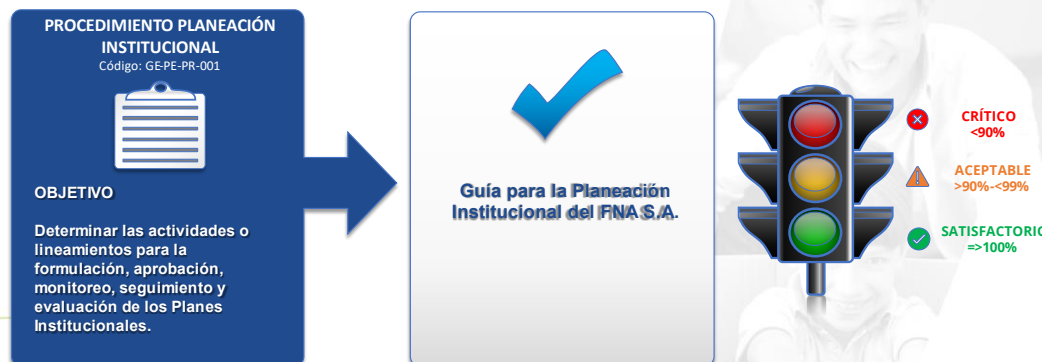
Este sería el resultado por el momento, de nuestro avance del plan estratégico institucional, a corte del 30 de septiembre del 2024.

Hernan Guiovanni Rios Linares, toma la palabra y aclara que, con respecto a el Indicador Modernización del CORE, se evidencia un desbalance o desviación respecto a lo ejecutado, lo cual obedece a que el contratista que apoya el proceso, que es la corporación Colombia Digital, dentro de su línea de transformación digital que tiene, no pueden entregar los insumos dentro de la ejecución del contrato y del proyecto digamos que sorteó algunos retrasos por temas de personal, por temas del cambio de Gerente a nivel de proyecto, por cambio a nivel de consultores, por unas reuniones que no se lograron hacer con personas de la Entidad y eso fue atrasando, y lo cual conllevó a que fuese necesario prorrogar el contrato por dos meses, dentro de esos dos meses se cubrirá la desviación presentada.

Los Miembros del Comité aprueban el avance y cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.

5. Avance y Cumplimiento Plan de Acción Institucional – PAI

La secretaría técnica del comité inicia con una introducción sobre los lineamientos que se tienen en la Gerencia de Planeación Estratégica para el cumplimiento de los planes de acción, donde se cuenta con un sistema de alertas y semaforización, en el cual el cumplimiento por debajo de 90% se considera crítico, entre 99% y 90% se considera aceptable y para el caso del cumplimiento del 100% se considera satisfactorio. Adicional se menciona que este semáforo esta alineado a las directrices dadas por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.



Oportunidad de Mejora 1699

(Fortalecer la documentación de las actas del comité incorporando buenas prácticas en la gestión de la información y el conocimiento)

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

En este sentido, una vez realizado el Monitoreo por parte de la Gerencia de Planeación Estratégica, nos permitimos dar el siguiente informe:



El Plan Institucional de Archivos de la Entidad – PINAR, Plan estratégico de talento humano, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Incentivos Institucionales, Plan de Trabajo en Seguridad y Salud en Trabajo, Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, Plan De Tratamiento De Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan Estratégico y Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, cumplieron al 100%, de acuerdo a lo establecido en los seguimientos.

En el nivel aceptable, se encuentra el Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI, con un cumplimiento del 99% y finalmente el Plan Estadístico que quedó en un nivel crítico con un 80% de cumplimiento.

En este sentido, el Plan Institucional de Archivo, cumplió los siguientes indicadores que tenían propuestos, que era el porcentaje de las tablas de retención documental y cuadros aprobados por la AGN, número de instrumentos y archivos actualizados, número de visitas realizadas a las áreas del FNA sobre el manejo de oportunidades documentales y número de campaña sobre gestión documental remitidas a los colaboradores del FNA y número de carpetas cargadas en el gestor de comentar, se resalta que este plan venía con una desviación ya la fecha se encuentra en cumplimiento sin novedad.

Así mismo, el indicador de metros lineales intervenidos y el número de cajas intervenidas para este seguimiento a la fecha ha ejecutado de acuerdo a lo programado. En cuanto al presupuesto de esta vigencia lo asignado es 18.471 millones, para lo cual se ha ejecutado 2.159 millones lo cual equivale a un 12% de la ejecución. Por lo anterior, se recomienda revisar la ejecución presentada.

En cuanto al plan estratégico no me voy a detener, pero también hicieron el cumplimiento de todos los indicadores correspondientes que tenían propuestos para este periodo. El plan de capacitación también cumplió, el cual también presentaba un rezago de los meses anteriores, y

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

a la fecha se encuentra al día y cumplió sus indicadores propuestos. El plan de salud y seguridad en el trabajo y el plan anticorrupción también cumplieron con todos los indicadores propuestos.

En cuanto al plan estratégico de tecnología de Información del PETI, sí bien cumplieron en dos de los proyectos al 100%, el proyecto de diseño, implementación de transformación digital para el Fondo Nacional quedó en un cumplimiento del 96%, con un avance real del 77%, de acuerdo con la justificación entregada por el área, el proyecto presentó una evolución tardía en la ejecución del cronograma, principalmente en el desarrollo de los entregables. Lo cual requirió sesiones de participación de diferentes áreas del FNA y se aprobó la prórroga del contrato, Interadministrativo por 3 meses para finalizar las actividades.

Asimismo, se espera que el 21 de noviembre se genere el nuevo PETI, el cual se presentará en este comité.

Finalmente, se presenta plan estadístico el cual se encuentra en un nivel crítico, de los 3 indicadores que tenía propuestos para el cumplimiento para el seguimiento de este trimestre, el primer indicador, que es implementar las recomendaciones del sistema estadístico nacional, alcanzó un 10% con un cumplimiento el 25%. Para conocer a detalle el incumplimiento presentado, se le concede la palabra a la ingeniera Aura Elisa, Gerente de Analítica de Datos.

Aura Elisa Guerrero Moreno, manifiesta que implementar el sistema estadístico nacional se tiene un porcentaje del 10%, ya que consiste en adquirir la herramienta de georreferenciación. Este fue un indicador que conjunto con Planeación Estratégica lo dejaron desde enero para poder implementar y adquirir esta herramienta, entonces, ya se cuenta con la justificación para adquirir la herramienta, pero se requiere por parte de la Gerencia de Planeación Estratégica, el presupuesto, dado que es un indicador compartido, en cuanto al indicador de calidad de afiliados, ya se ha avanzado en automatizar el proceso de consolidación de estadística, pero por reuniones y las pruebas que se están realizando la propuesta es realizarlo antes del 31 de diciembre. En cuanto al de calidad de la información tributaria del book, se está finalizando las pruebas del desarrollo.

Sandra Milena Burgos Beltran, Secretaria General, pregunta para que fecha estaba en el plan de adquisiciones este tema, ante lo cual Aura Elisa Guerrero Moreno, manifiesta que este tema se planeó sin presupuesto en diciembre, las dos áreas responsables, y se está buscando el presupuesto, ya que este debe salir de la Gerencia de Planeación Estratégica.

Seguido Maria Clemencia Marquez Barragan, manifiesta que, de no poder asignar presupuesto, este proyecto se aplazará para la próxima vigencia y como plan de mejora se otra herramienta.

Hernan Guiovanni Rios Linares, solicita una mesa técnica para revisar el presupuesto y darle solución al tema ya que considera que no es pertinente aplazar este proyecto.

Los Miembros del Comité aprueban el avance y cumplimiento del Plan de Acción Institucional – PAI.

6. Plan de Trabajo PAI 2025

Continuando con el orden del día La secretaria técnica del comité, recuerda el envío del memorando a las áreas instándolos para que se inicien la formulación de los planes de acción institucional 2025, por lo cual presenta el cronograma.

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0



Plan de Trabajo Formulación PAI 2025

FASE	RESPONSABLE	FECHA	ENTREGABLE
Elaboración de Documento guía para los Planes de Acción	Gerencia de Planeación Estratégica	Sept 24 de 2024	Documento guía
Elaboración autodiagnósticos en la herramienta SIPE	Responsables de los PAI	Octubre 1 de 2024	Autodiagnóstico diligenciado (SIPE)
Elaboración de documento y formulación del PAI	Responsables de los PAI	Octubre 21 de 2024	Plan de Acción documentado y formulado
Revisión de formulación del PAI	Gerencia de Planeación Estratégica	Noviembre 1 de 2024	Correo de aprobación o solicitud de recomendaciones al PAI
Envío de formulación del PAI (versión final)	Responsables de los PAI	Noviembre 8 de 2024	Plan de Acción documentado y formulado ajustado (versión fina)
Publicación a participación ciudadana	Gerencia de Planeación Estratégica	Noviembre 18 de 2024	Pantallazo de publicación en página web
Presentación a Comité Ins. de Gestión y Desempeño	Gerencia de Planeación Estratégica	Enero 27 de 2025	Acta de comité
Publicación del PAI e página web	Gerencia de Planeación Estratégica	Enero 28 de 2025	Pantallazo de publicación en página web

Precisa, que algunas áreas han presentado algunas dificultades, sin embargo, recuerda la importancia de contar con la planeación en los tiempos establecidos ya que la versión aprobada por comité debe estar publicada en página web del 28 de enero del 2025 dando cumplimiento a la normatividad.

Así mismo, recuerda que estos planes institucionales responden a la evaluación que nos hace Función Pública en el marco de cumplimiento a las políticas del MIPG, y así cerrar las brechas que actualmente tenemos.

La Gerencia de Planeación está súper atentas para seguir acompañando las formulaciones de los nuevos planes de acción institucional 2025 para poder avanzar en estos temas y así contar con las versiones finales del 18 de noviembre y así cumplimiento al cronograma establecido.

Jenny Alexandra Gomez Sarmiento, pregunta a Maria Clemencia Marquez Barragan, Gerente de Planeación, cómo va el avance de ustedes de este cronograma, ya que finalmente hoy ya deberíamos estar prácticamente en el cumplimiento de la revisión de la formulación. O si hay retrasos.

La Secretaría Técnica del Comité señala que la mayoría de los planes se ajustan al cronograma establecido. Sin embargo, el plan que ustedes presentan (Dirección de Transparencia y Cumplimiento) aborda un tema específico, ya que el anexo técnico emitido por la Presidencia, sobre el cual debemos formular un programa, requiere un ajuste en el cronograma. Esto se debe a que no se trata de un plan de acción convencional, sino que debe alinearse con las directrices proporcionadas por la Secretaría de Transparencia.

Los Miembros del Comité dan por recibido el avance y cumplimiento el Plan de Trabajo PAI 2025.

7. Aprobación Eliminación Documental

Aldo Edison Romero Romero, Profesional de la Gerencia Administrativa, expresa que en esta vigencia la eliminación documental cuenta con un cumplimiento del 100% enfocado, al documento análogo físico, en ese orden de ideas, como se evidencia en el slide, se tenía

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

programado para este 2024, 824 cajas para eliminar y se eliminaron un total de 992 cajas. Lo cual indica que se superó el número inicial programado inicialmente.

Se resalta, que esta eliminación documental se realiza exclusivamente para el documento físico, el documento electrónico estamos haciendo, un trabajo importante con la documentación electrónica de la entidad, ya más adelante vamos a explicar, pero en el documento físico cumplimos con el 100%. Esta eliminación con el programa de gestión ambiental de la entidad, con borrado seguro donde nos certifican que nuestra información institucional, no se va a filtrar y se cumple con toda la política de gestión de calidad.

Jose Carlos Orozco Zequeda, Jefe de la Oficina de Control Interno, pregunta si se incluyen el listado de la eliminación de los documentos, eliminar por TRD, que cumplen el tiempo en archivos de gestión.

Aldo Edisson Romero Romero, confirma que las cajas a eliminar cuentan con actas de eliminación documental por cada sesión del comité de gestión y desempeño, que se aprobaron mediante cada sesión realizada. En este momento estamos haciendo la recopilación de todo el año, es importante mencionar, que contamos con listas, la publicación que se hizo en la página web donde son 60 días calendario para que la ciudadanía en general pueda entrar a revisar si tiene alguna observación o confrontación frente a la eliminación de documentos como lo exige Archivo General de la Nación.

La secretaría técnica del comité confirma que dichos documentos serán parte integral de esta acta y serán compartidos a los Miembros de este Comité.

Los Miembros del Comité aprueban el informe la eliminación documental presentada.

8. Convalidación TRD ante AGN

Aldo Edisson Romero Romero la convalidación de las tablas de retención documental que se está haciendo actualmente, en el Fondo Nacional del ahorro, teniendo en cuenta regulación de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000, en esta convalidación iniciamos en enero del 2024. Como resultado y para conocimiento de los Miembros del Comité, van 139 series documentales, 170 subseries documentales y 420 tipos documentales.

Como compromiso se requiere realizar mesas de trabajo para definir la custodia y responsabilidad del expediente del crédito hipotecario.

Los Miembros del Comité dan por recibido el informe de la Convalidación TRD ante AGN.

9. Aprobación actualización instrumentos archivísticos

Continúa este numeral el Profesional Aldo Edisson Romero Romero, presentando para aprobación el banco terminológico, donde se actualiza de acuerdo a la nueva estructura organizacional de la entidad, así mismo se actualiza parcialmente las tablas de retención documental, es de anotar que los procesos de gestión documental y todos los instrumentos que están adelantando en la entidad, van de la mano, como una entrada, una salida, ya que todos están articulados entre sí.

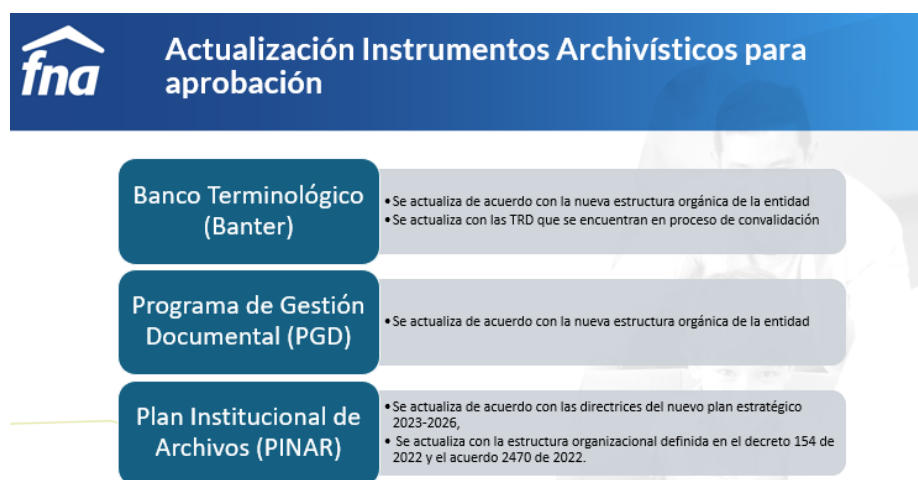
Por otra parte, el Programa de Gestión Documental, que de igual manera se actualiza de acuerdo con la nueva estructura organizacional funcional de la entidad, y, el plan institucional de archivos,

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

también actualizado, en el marco de las directrices del nuevo plan estratégico 2023-2026 y se actualiza en la estructura orgánico funcional de acuerdo con el Decreto 154 del 2022 y el acuerdo es 2470 en 2022.

Es de precisar que los cambios se dan más por la estructura y el cambio de razón social en estos instrumentos

Los Miembros del Comité dan por aprobado la actualización instrumentos archivísticos.



10. Diagnóstico Integral de Archivos



En este numeral continúa el Profesional Aldo Edisson Romero Romero, el diagnóstico integral de archivos es un tema que la Presidenta de la entidad inició en este 2024 delegando un grupo interdisciplinario de profesionales de abogados, ingenieros, archivistas especializados para mirar en conjunto los planes institucionales y lo que se presenta en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Esto permite definir cómo en encuentra la información y el ciclo de vida de los documentos de archivos físicos y electrónicos. para iniciar se realizó un levantamiento de información y es

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

importante dar a conocer el último diagnóstico que se presentaron en la entidad fue en el año 2018, pero en ese momento no se tuvo en cuenta el documento electrónico, documentos digitales, procesos de digitalización certificada.

Por lo anterior esto nos va a permitir contar con el ciclo de vida de la información y cómo se articula la gestión documental no solo vista desde el documento físico, sino el documento electrónico.

Se realizaron 67 visitas en el Fondo Nacional del Ahorro, donde incluyeron salidas a nivel nacional de los puntos de atención de Medellín, Cali, Barranquilla y en este momento llevamos un porcentaje de análisis de información del 90%,

Ahora bien, esto se articula con la dimensión quinta de MIPG, el plan estratégico de tecnologías de la información, la normatividad vigente, y todos los instrumentos que exige el Archivo General de la Nación que dispone MinTIC, la Superfinanciera.

Interviene el Ingeniero Nestor Alfonso Velasquez Ortiz, Profesional Especializado, y manifiesta que para el diagnóstico se utilizó una herramienta avalada por el AGN (Modelo de Requisitos-MoReq) el cual, al ser revisado, queda un poco corto para las necesidades de la entidad, esto hace pensar en la necesidad de una personalización la cual se está documentando en el diagnóstico integral. Ahora bien, en la evaluación actual del sistema de gestión documental que es Workmanager, se estableció un cumplimiento por debajo del 50%, más exactamente en el 47.6% vs la normativa vigente. Esto se está documentando en el diagnóstico integral de archivos con un plan de acción para mejorar este porcentaje.

Por otra parte, se realizó un dimensionamiento donde se tiene en cuenta tanto el documento electrónico, las cajas de archivo que se tiene en Funza, el archivo central que se tiene aquí, en el Fondo Nacional del Ahorro, el estado actual que tiene esa documentación y en ese dimensionamiento se tuvo en cuenta las fuentes estructuradas y no estructuradas, de las cuales se va a hacer un inventario.

Aldo Edisson Romero Romero, añade, que, en el tema de los instrumentos archivísticos, no sólo se puede pensar en el documento físico, sino debe ir enfocado hacia el documento electrónico; en los formularios y en los diferentes programas institucionales, en el diagnóstico se van a evidenciar cuales instrumentos existen debilidades y acciones por ejecutar, por otra parte, no se han implementado como el programa de formularios y formatos electrónicos, los documentos electrónicos deben ser valorados en su cumplimiento jurídico y probatorio de la información de la entidad.

Los instrumentos que se deben actualizar e implementar en la Entidad, cuentan con la expedición de un concepto jurídico elaborado por parte de la Vicepresidencia Jurídica, donde indica que (sí) debemos darle cumplimiento a la Ley General de archivos y a la organización electrónica del FNA, teniendo en cuenta todos los instrumentos que exige el AGN y que dispone MinTIC, la Superfinanciera. Además, en reunión con la mesa sectorial de Min-Hacienda, donde indican cómo se articula gestión documental con todos los proyectos de tecnología de la entidad, para, de acuerdo a nuestras funciones, mirar cómo se organiza y se conforman los expedientes y lo más importante, cuál va a ser la disposición final de la información electrónica de la que hoy el Fondo Nacional del Ahorro carece porque en la actualidad estamos almacenando en diferentes servidores y en diferentes fuentes estructuradas y no estructuradas, pero no contamos con una disposición final, no se hace borrado, no se hace eliminación de los documentos electrónicos, por eso el plan de acción y la metodología para articularnos con esta modernización

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

digital, los proyectos de tecnología que están adelantando en la vicepresidencia de tecnología, es para poder dar esa línea base y conformar expediente electrónico de archivo con valor jurídico probatorio.

En cuanto al Inventario, detectó que en el programa de gestión documental hace falta el programa de gestión de documentos electrónicos como el realizado en el 2018, en este no se tuvo en cuenta el documento electrónico, por eso no hay una línea clara y no hay un cumplimiento normativo. Así mismo, hace falta diseñar y ejecutar un programa de reprografía que cumpla con las características del DEA, para que tengamos autenticidad, no repudio y conservación a lo largo del de la vida del documento electrónico, también hace falta en la parte del programa de normalización de formas y formularios, el MoReq que eres el punto número 1 que se debe personalizar acorde a las necesidades de la entidad y la tabla de control de acceso de los documentos electrónicos, si bien está definida esa tabla de control de acceso para el documento físico, para el documento electrónico no hay una línea clara.

Eso nos permite establecer necesidades a nivel de interoperabilidad transaccional y documental, se cuenta con un inventario, ya hay una gran cantidad de documentos electrónicos que se han entregado como insumo para la elaboración del diagnóstico, se evidenció de la cantidad de información tenemos en fuentes no estructuradas y cuánta información tenemos en fuentes nuestras. Eso nos va a dar como resultado, las capacidades que hay a nivel de hardware, cuánta información se está procesando y almacenando de forma local y en nube que el software tenemos y cuál es la capacidad de interoperabilidad que tiene a nivel de transacción y a nivel de documento.

Y, por último, las capacidades actuales de talento humano y las necesidades de los nuevos roles que se intervienen en ese proceso para poder generar el punto número 6, el cual es, el ecosistema digital y las aplicaciones que lo componen así como su interoperabilidad, Cómo hacemos para que todas las transacciones se puedan hacer una sola vez y no tengamos que estar repitiendo la misma información en varios sistemas, ese es el alcance que tiene el diagnóstico integral de archivo, como lo indicaba el profesional Aldo, la información a procesar va en un 90% para poder liberar este diagnóstico.

Aldo Edisson Romero Romero, concluye que este diagnóstico termina ya la ejecución en el mes de noviembre y se va a socializar a la alta gerencia, de acuerdo con los lineamientos de la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativo. De igual manera, se va a hacer entrega a cada Vicepresidente, a la Oficina de Control Interno y lógicamente a la Presidenta.

Los Miembros del Comité dan por aprobado el Diagnóstico Integral de Archivos.

11. Avance del Plan de Trabajo de PQR

Angelica Maria Zapata Barrera, Gerente de PQRs, inicia el informe con estadísticas de PQRs, se evidencia un incremento que se ha presentado para el año 2024, es un corte que tenemos a el 30 de septiembre, las barras azules oscuras que pertenecen al 2024, vemos una dinámica bastante importante que va siempre en incremento, el mes con un mayor impacto fue el mes de abril donde llegamos a una cifra, nunca antes tenía en el FNA que fueron 8115 PQRs y nos hemos mantenido en estos meses, teniendo en cuenta que esto es fuera de temporada, por ejemplo, agosto septiembre en más de 7500 casos, esperamos poder volver a contar con el umbral de 6000, que sería una operación normal de PQRs en este momento.

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0



También quiero destacar que Entes de Control representa el 3.5% del total de las PQRs que recibe la entidad. Cuando se refiere a Entes de Control es, Superintendencia Financiera, Defensor del Consumidor Financiero, Contraloría, Revisoría, son los que principalmente se denotan en los derechos de petición y hemos tenido una disminución comparándolo con el año 2023 de 0.4 pp, puede sonar menor, pero si es un trabajo importante, teniendo en cuenta que si yo no tengo en el mismo crecimiento los Entes de Control, eso quiere decir que estamos como entidad, teniendo un manejo adecuado de cada consumidor financiero.

En cuanto a las tipologías por proceso, vamos a presentar cuales presentan el mayor porcentaje de participación en las PQRs que se reciben, primero que todo está el proceso de administración de cuentas y Cesantías, esto es la dinámica del negocio y por esto se presenta de esta manera, sin embargo aquí es importante destacar que lo que tiene o lo que me está impactando en ese tipo de proceso ha sido también todo lo que está relacionado con las certificaciones que hemos tenido que emitir de cuentas o del proceso como tal, cuando se habla de certificaciones, es como de inmovilización, certificaciones tributarias, y ahí, hay un gran impacto y en la temporada retiró Cesantías que es en el primer y segundo trimestre, ya tenemos ahí todo lo relacionado con temporada como tal, que son retiros, seguido de esto, sigue el proceso de administración de cartera, que si bien también es el core del negocio, tenemos aquí un punto muy importante y que se está revisando con áreas, como de tecnología y con la gerencia de cartera, que es todo lo relacionado con la aplicaciones de pagos, ya que el consumidor financiero solicita la aplicación del pago de una forma adecuada de cara a los pagos que hace de sus cuotas extraordinarias.

Seguido a esto, se encuentra todo el proceso de gestión de canales comerciales con los temas relacionados con inconformidades con el acceso a los canales no presenciales y a los canales presenciales. Esto cuenta con 13% de participación y ya ha seguido eso en los últimos dos procesos que impactan en toda la tipología de las PQRs, es el proceso de legalización de créditos y cuando hablamos del proceso de legalización nos está indicando ese recorrido, esa información que debería tener el cliente, del estado de la de solicitud de crédito, el estado del avalúo, los tiempos, y por último, el proceso de análisis de crédito, en esta parte es básicamente tiempos y cómo mantenemos informado al consumidor financiero en la primera tapa de análisis o toda la operación del crédito que se está solicitado

Ahora bien, los planes de acción que hemos ejecutado, en el tercer trimestre de este año, se inició con la gerencia de cuentas personas, donde se identificó primero el tema de certificaciones en abril, mayo aproximadamente, pero ya fueron implementadas era una acciones que fueron temas de cambio de firmas automáticas en el sistema, se implementó la certificación tributaria para que desde los canales de autogestión, los clientes pudieran descargarlas, sin embargo, ahí se tiene una gran oportunidad para fortalecer, este trabajo, sobre todo para comunicar mejor al consumidor financiero, porque lastimosamente en el mes de julio se nos volvió a disparar la solicitud de certificaciones y pues no debería ser de canal de PQR el que entregue esto porque

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

es un trámite que se puede gestionar por otros canales o incluso fortalecer la autogestión del cliente.

Para finalizar, se remitieron como una manera proactiva desde la Gerencia de PQRs, y con el apoyo de la Gerencia de Sistemas de Información todo lo relacionado con certificaciones de las personas que el año pasado habían pedido su certificación tributaria, sin embargo, el consumidor financiero sigue insistiendo en solicitar esto por el canal de PQRs, y ahí se identifica un trabajo importante y un reto que tenemos para la vigencia 2025.

También se identificó la inconformidad con el retiro, esto es una casuística que involucra varias áreas, especialmente la Gerencia de Puntos de Atención, es importante mencionar que se identificó que cuando una persona tiene inconformidad, está relacionada a los tiempos de los desembolsos, y estas demoras son de tiempos significativos, y esta es la molestia que está generando.

Luego de realizar unas mesas de trabajo se activó un plan con todos los equipos para que desde los puntos de atención, donde saben qué personas están teniendo problemas con sus retiros, y estas se comuniquen con las personas y le indiquen que subsanación tienen que hacer, y así agilizar el proceso, también, se van a generar unas bases para cruzar las bases de la salida, no conforme con las bases de PQRs y así poder activar un plan inmediato donde de manera muy oportuna, se puede llamar al consumidor financiero para que las subsanaciones no sean tardías y mejoren los tiempos de los retiros.

Así mismo, se están fortaleciendo los canales de autogestión con los temas que se han hablado con la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, nos indicaron para el corte de este informe estaban haciendo las pruebas para fortalecimiento de unos desarrollos que estaban ejecutando y ya se espera que para el próximo comité tener respuesta de esas acciones y de la Gerencia de Antifraude se realizaron mesas de trabajo con la Dra. Jenny, se está trabajando con el área de riesgo operativo y con todo lo que se identificó con tecnología para el manejo de dermatitis, ya que éste es uno de los temas que nos retrasa un poco el retiro de Cesantías desde los puntos de atención.

Toma la palabra Jenny Alexandra Gomez Sarmiento, Directora de Transparencia y Cumplimiento, con el fin de complementar el tema e indica que Tecnología, por ejemplo, es un actor que nos está apoyando para poder sacar adelante la implementación de la biometría facial contra documento para poder reducir el tema del trámite que implica pasar por antifraude todos aquellos clientes que no se puede hacer la autenticación biométrica dactilar por los sistemas que tenemos, en eso se está trabajando, esperando que al 31 de diciembre ya tengamos todo implementado.

Hernan Guiovanni Rios Linares, Vicepresidente de Tecnología, confirma que efectivamente se viene adelantado este proceso por medio del contrato suscrito vigente con ETB, sin embargo, afirma que han habido demoras por el cambio de administración de alto nivel de la Registraduría, por lo que estamos en espera de un pronunciamiento y una resolución que debe emitir la Registraduría Nacional del Estado Civil, aprobando o certificando los operadores que pueden prestar estos servicios, estamos en espera desde el mes de abril, y esto nos está bloqueando para continuar con la implementación de la biometría facial.

Continúa Angelica Maria Zapata Barrera, con el informe de avances, y el segundo ítem que es el proceso administración de cartera, acá resaltamos un trabajo que se está desarrollando con la Vicepresidencia de tecnología y esto ya se hizo incluso por memorando donde se solicita unas

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

adecuaciones en COBIS para poder evitar que el cliente tenga que pedir el ajuste por medio de una PQR para la aplicación de esos dineros extraordinarios a las cuotas del crédito hipotecario.

Continúa con las Reincidencias en operación, que iniciamos en este año, con el 9%, esto quiere decir que el 9% en enero de este año, el 9% de los casos de PQRs radicados fueron clientes que volvieron a preguntarme por el mismo caso. Por este, iniciamos una campaña en octubre desde la operación de PQRs con llamadas telefónicas al consumidor financiero que ha radicado una segunda PQRs, indicándole que sí fue clara la respuesta en su segunda solicitud aclararle las dudas que tenga, evitando que esa persona llegue a la tercera radicación de otra PQRs, aquí podemos identificar los temas en los que más no reinciden los consumidores financieros, identificando las siguientes tipologías:

Tipologías	Total	Total%
Solicitud acerca de Cartera	411	22%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	299	16%
Solicitud acerca de Cuentas	249	13%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	196	10%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	155	8%
Otros	568	30%
Total	1878	100%

Sandra Milena Burgos Beltran, Secretaria General, toma la palabra, y llama la atención de todas las áreas, ya que se han identificado que algunas reincidencias por no respuesta de fondo, no se deben a la imposibilidad de contestar al afiliado.

Esto se evidencia porque cuando llega a una instancia superior, sea Superintendencia Financiera de Colombia, o sea tutela, ahí sí se le da la respuesta y se le resuelve de fondo al usuario, por este motivo, se solicita que desde las áreas se analicen a completitud las peticiones que están presentando los usuarios, y se procure siempre que esa respuesta sea, no solo oportuna, sino también de fondo y pensando siempre en darle la solución al petionario y en caso de que la respuesta sea negativa, que haya la total claridad, que se utilice un lenguaje claro para que el consumidor financiero pueda entender la razón de la negativa.

Esto porque la gerencia de PQRs tiene costado lo que le cuesta la entidad, estas reincidencias y la verdad son sumas significativas para la entidad, aparte de que se desborda la capacidad operativa de la Gerencia, y por eso se hace un llamado sobre el tema, para que haya un compromiso real. En este momento se está trabajando con Angelica y con el Gerente de Instrucción Disciplinaria, en una resolución que va a reglamentar todo el tema de PQRs al interior de la entidad y en la cual se van a establecer compromisos y responsabilidades de Gerentes y

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Vicepresidentes en la atención de las PQRs, esto es un adelanto de lo que se viene en este tema, no se quisiera llegar a esas instancias, pero que se tenga la conciencia de que esto tiene unas implicaciones también de tipo Disciplinario.

Gloria Esperanza Chavez Bejarano, Vicepresidente de Operaciones solicita a la Gerente de PQRs, un acercamiento próximamente, pues para yo entender muchísimo más todo el proceso y revisar temas específicos de este punto.

Se adjunta informe en la presentación, el cual hace parte integral del Acta.

Los Miembros del Comité dan por recibido el Informe de PQRs.

12. Avance del Plan de Trabajo de Puntos de Atención

Javier Vicente Castro Uribe, Gerente de puntos de Atención, inicia dando a conocer los avances importantes:

ACCIÓN	INDICADORES	RESPONSABLE	AVANCE TRIMESTRAL	% CUMPL.
Ajustar el mecanismo de solicitud y seguimiento de los mantenimientos en los PA	Porcentaje de requerimientos tramitados	Gerencia Administrativa	100%	100%
Implementar el protocolo de entrenamiento para cargos comerciales	Porcentaje de gestores comerciales entrenados con el cumplimiento del 100% de las actividades y tiempos propuesto en la guía	Gerencia De Gestión Humana	100%	33%
Reforzar el conocimiento a los puntos de atención sobre el proceso de legalización de créditos.	Solicitud de refuerzo sobre el proceso de legalización de créditos	Gerencia Legalizadora	1	100%
Implementar actividades para agilizar las respuestas de la Gerencia de Antifraude hacia los Puntos de Atención	Actividades implementadas	Dirección De Transparencia	100%	86%
Implementar campaña de sensibilización en la entidad, sobre el uso del canal autorizado por la Vicepresidencia Tecnología y Transformación Digital, con la finalidad de centralizar todas las solicitudes e incidentes relacionados con TI, en la mesa de servicio como único punto de contacto para los funcionarios del FNA.	Campaña implementada	Gerencia De Servicios De T.I E Infraestructura	1	100%
Aumentar la cantidad y suministro de equipos de cómputo.	Equipos de cómputo instalados	Gerencia De Servicios De T.I E Infraestructura	100%	100%
Fortalecer la gestión de puntos de atención mediante seguimiento continuo, retroalimentación efectiva y cumplimiento de procedimientos.	Seguimientos comerciales	Gerencia Puntos De Atención	100%	100%

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Se cuenta con un cumplimiento de este plan de acción del 80%, con actividades relevantes que evidencian en las diapositivas expuestas.

La secretaría técnica del comité, solicita mesas técnicas para subsanar los rezagos de las actividades que no están cumpliendo a la fecha para cumplir con el 100% de este importante plan de acción.

Los Miembros del Comité dan por recibido el Informe de Puntos de Atención.

13. Propositiones y Varios

La secretaría técnica del comité, pregunta a los miembros del comité si hay alguna proposición a algún tema a tratar, los cuales responden no, seguido se da por terminado el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

1. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Verificación del quórum
2. Lectura y aprobación del orden del día
3. Declaración Conflicto de Interés
4. Avance y Cumplimiento Plan Estratégico Institucional –PEI
5. Avance y Cumplimiento Plan de Acción Institucional – PAI
6. Plan de Trabajo PAI 2025
7. Aprobación Eliminación Documental
8. Convalidación TRD ante AGN
9. Aprobación actualización instrumentos archivísticos
10. Diagnóstico Integral de Archivos
11. Avance del Plan de Trabajo de PQR
12. Avance del Plan de Trabajo de Puntos de Atención
13. Propositiones y Varios

14.COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Enviar evidencias (Actas y documentos) que soportan la eliminación documental	Gerencia Administrativa	30 de noviembre de 2024

ELABORÓ	APROBÓ
MARÍA CLEMENCIA MÁRQUEZ BARRAGAN Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	SANDRA BURGOS BELTRÁN Secretaria General Delegada por Presidencia FNA Comité Institucional de Gestión y Desempeño